

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: Удосконалення івент-сервісу в готелі
(на матеріалах готелю 3* «Надія»)

Студента 4 курсу, 408 групи
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
ОП «Готельно-ресторанна
справа»

підпис

Романа БАЛАНЮКА

Науковий керівник роботи
канд. техн. наук, доцент

підпис

Тетяна БРИКОВА

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

підпис

Каріна ПАЛАМАРЕК

Чернівці - 2024

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедри _____ Каріна ПАЛАМАРЕК
(підпис)

«22» вересня 2023 р.

**ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу студентіві**

Баланюку Роману Сергійовичу

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема кваліфікаційної роботи:

Удосконалення івент-сервісу в готелі

(на матеріалах готелю 3* «Надія»)

Затверджена наказом директора від «18» вересня 2023р. № 336

2. Строк здачі студентом закінченої роботи: «29» травня 2024 р.

3. Цільова установка та вихідні дані до кваліфікаційної роботи:

Мета кваліфікаційної роботи: проаналізувати івент-сервіс в готелі «Надія» та надати основні рекомендації спрямованні на забезпечення конкурентоспроможності готелю.

Об'єкт дослідження: івент-сервіс готелю «Надія» м. Івано-Франківськ.

Предмет дослідження: івент-сервіс готелю, готель «Надія» на 380 місць.

4. Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань за кожним розділом)

Вступ

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛЯХ

1.1 Характеристика івент-технологій: визначення, цілі, завдання

1.2 Класифікація івент-заходів

1.3 Практичний досвід впровадження івент-сервісу в готелях

Розділ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ «НАДІЯ»

2.1 Загальна характеристика готелю «Надія»

2.2 Характеристика івент-сервісу готелю «Надія»

Розділ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ «НАДІЯ»

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

5. Календарний план виконання роботи:

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Терміни виконання етапів роботи	
		за планом	фактично
1	Вибір теми кваліфікаційної роботи	18.09.2023 – 22.09.2023	22.09.2023
2	Оформлення і затвердження завдання на кваліфікаційну роботу	22.09.2023	22.09.2023
3	Написання 1 розділу кваліфікаційної роботи	06.05. – 09.05.2024	09.05.2024
4	Написання, оформлення та здача керівнику наукової статті, тези	10.05 – 13.05.2024	13.05.2024
5	Написання 2 розділу кваліфікаційної роботи	14.05 – 19.05.2024	19.05.2024
6	Написання 3 розділу кваліфікаційної роботи	20.05.2024	20.05.2024
7	Висновки	28.05.2024	28.05.2024
8	Подання кваліфікаційної роботи на кафедру та перевірку плагіату	29.05.2024	29.05.2024
9	Захист кваліфікаційної роботи в ЕК	03.06-14.06.2024	__06.2024

6. Дата видачі завдання: «22» вересня 2023 року

Керівник кваліфікаційної роботи

Тетяна БРИКОВА

Завдання прийняв до виконання студент

Роман БАЛАНЮК

Відгук керівника кваліфікаційної роботи

У кваліфікаційній роботі студента Баланюка Романа розглянута досить актуальна на сучасному етапі тема, яка стосується удосконалення івент-сервісу діючого готелю «Надія» у м. Івано-Франківськ. Зміст роботи відповідає обраній темі. За результатами роботи зроблені відповідні висновки та наведені конкретні рекомендації і пропозиції. Позитивними рисами роботи є системність та послідовність викладання матеріалу. Завдання, що були поставлені в кваліфікаційній роботі, студентом вирішені в повному обсязі, тема розкрита досить глибоко. Робота відповідає всім вимогам, написана грамотно і логічно вибудована. Усі стандарти з її оформлення дотримані. Кваліфікаційна робота допускається до захисту та заслуговує на позитивну оцінку.

Керівник кваліфікаційної роботи

_____ .06.2024 р.

(підпис, дата)

Висновок про кваліфікаційну роботу

Кваліфікаційна робота студента Баланюка Романа Сергійовича може бути допущена до захисту в екзаменаційній комісії.

Завідувач кафедри

_____ *Каріна ПАЛАМАРЕК*

«_____» червня 2024 р.

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

**ІНФОРМАЦІЙНА КАРТА ТА АНОТАЦІЯ НА
КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ**

Студента: Романа БАЛАНЮКА

**Кафедра харчових технологій, готельно-ресторанного і туристичного
сервісу**

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

**ТЕМА РОБОТИ: УДОСКОНАЛЕННЯ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ»
(НА МАТЕРІАЛАХ ГОТЕЛЮ 3* «НАДІЯ»)**

Керівник роботи: к.т.н., доц. Тетяна БРИКОВА

Термін захисту «___» червня 2024 р.

Робота захищена з оцінкою: _____

Анотація

Відповідно до теми та завдання виконано кваліфікаційну роботу: «Удосконалення івент-сервісу в готелі (на матеріалах готелю 3* «Надія»)), яка містить три розділи: «Теоретичні основи івент-сервісу в готелях», «Дослідження івент-сервісу в готелі «Надія» м. Івано-Франківськ» та «Основні рекомендації спрямовані на удосконалення івент-сервісу готелю «Надія».

В першому розділі роботи розкрито теоретичні основи івент-сервісу, аналіз ринкового доходу індустрії івент-технологій у світі. Наведено визначення івент-технологій та характерні елементи івент-індустрії. Визначено цілі та завдання івент-сервісу. Описано класифікацію івент-подій. Досліджено досвід впровадження івент-сервісу в готелях. Представлено алгоритм івент-планування.

В другому розділі проведено дослідження організаційно-економічних характеристик готелю «Надія», який розташований м. Івано-Франківськ. Наведено характеристику івент-сервісу готелю «Надія».

В третьому розділі наведено основні рекомендації спрямовані на удосконалення івент-сервісу в готелі «Надія».

Кваліфікаційна робота викладена на 35 сторінках пояснювальної записки та містить 2 таблиці і 12 рисунків, 6 додатків.

Ключові слова: івент-сервіс, події, заходи, інновації, сегмент споживачів, класифікація подій, івент-планування.

The summary

In accordance with the topic and task, the qualification work was completed: "Improving the event service at the Nadiya Hotel", which contains three sections: "Theoretical foundations of the event service in hotels", "Research of the event service at the Nadiya Hotel, Ivano-Frankivsk " and "The main recommendations are aimed at improving the event service of the Hotel "Nadia".

The first chapter of the work reveals the theoretical foundations of the event service, the analysis of the market income of the event technology industry in the world. The definition of event technologies and characteristic elements of the event industry are given. The goals and objectives of the event service are defined. The classification of events is described. The experience of implementing an event service in hotels has been studied. The event planning algorithm is presented.

In the second section, a study of the organizational and economic characteristics of the Nadia hotel, located in Ivano-Frankivsk, was conducted. The description of the event service of the hotel "Nadia" is given.

In the third section, the main recommendations aimed at improving the event service at the "Nadia" hotel are given.

The qualification work is laid out on 35 pages of an explanatory note and contains 2 tables and 12 figures, 6 appendices.

Keywords: event service, events, events, innovations, consumer segment, classification of events, event planning

ЗМІСТ

ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛЯХ	9
1.1 Характеристика івент-технологій: визначення, цілі, завдання	9
1.2 Класифікація івент-заходів	13
1.3 Практичний досвід впровадження івент-сервісу в готелях	16
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІВЕНТ-СЕРВІСУ ГОТЕЛЮ «НАДІЯ»	18
2.1 Загальна характеристика готелю «Надія»	18
2.2 Характеристика івент-сервісу готелю «Надія»	23
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ «НАДІЯ»	27
ВИСНОВКИ	33
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	34
ДОДАТКИ	36

ВСТУП

Розвиток готельного господарства в сучасних умовах потребує дослідження та впровадження додаткових послуг для залучення більшої кількості споживачів. Важливою складовою в конкурентоспроможності готелю є івент-сервіс. Індустрія івент-технологій – це сфера організації різноманітних заходів на професійному рівні, включаючи соціальні, культурні, економічні та політичні події.

Цей напрям зародився в США, поступово поширюючись на інші країни. В Україні івент-індустрія почала розвиватись після 2000 року і наразі набуває популярності, адже івент-заходи мають домінуючий характер у маркетинговій політиці підприємства і є перспективним рекламним інструментом.

Отже, метою кваліфікаційної роботи є аналіз та дослідження розвитку івент-сервісу та впровадження івент-технологій в Україні з розробкою практичних рекомендацій.

Об'єктом досліджень обрано івент-сервіс в готелях. Предметом дослідження є івент-технології, практичні рекомендації щодо впровадження івент-сервісу в готелі 3* «Надія» в м. Івано-Франківськ.

Зважаючи на мету кваліфікаційної роботи, враховуючи об'єкт та предмет дослідження сформовано для подальшої роботи наступні завдання:

- аналіз івент-сервісу, вивчення цілей та завдань івент-технологій;
- дослідження івент-подій;
- узагальнення світового досвіду організації івент-заходів;
- дослідження діяльності готелю «Надія» та особливостей організації івент-заходів в даному підприємстві готельного господарства;
- надання практичних рекомендацій щодо вдосконалення івент-сервісу в готелі 3* «Надія», розробка подієвих заходів.

Структура кваліфікаційної роботи представлена трьома розділами, а також є вступ, висновки, список використаних літературних джерел та додатки.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛЯХ

1.1 Характеристика івент-технологій: визначення, цілі, завдання

Івент-індустрія - це галузь послуг, що спеціалізується на організації та проведенні різноманітних подій: корпоративних заходів, конференцій, днів народження, виставок, музичних фестивалів, симпозіумів. Індустрія готельного господарства тісно переплітається з розвитком івент-сервісу. Івент-сервіс включає широкий спектр послуг таких як планування, підбір локації, декорування, реклама та просування, технічна підтримка, послуги кейтерингу, реєстрація учасників та багато іншого.

Аналіз літературних джерел свідчить про зростання ринку івент-індустрії у світі на 13,7% щороку (рис. 1.1).

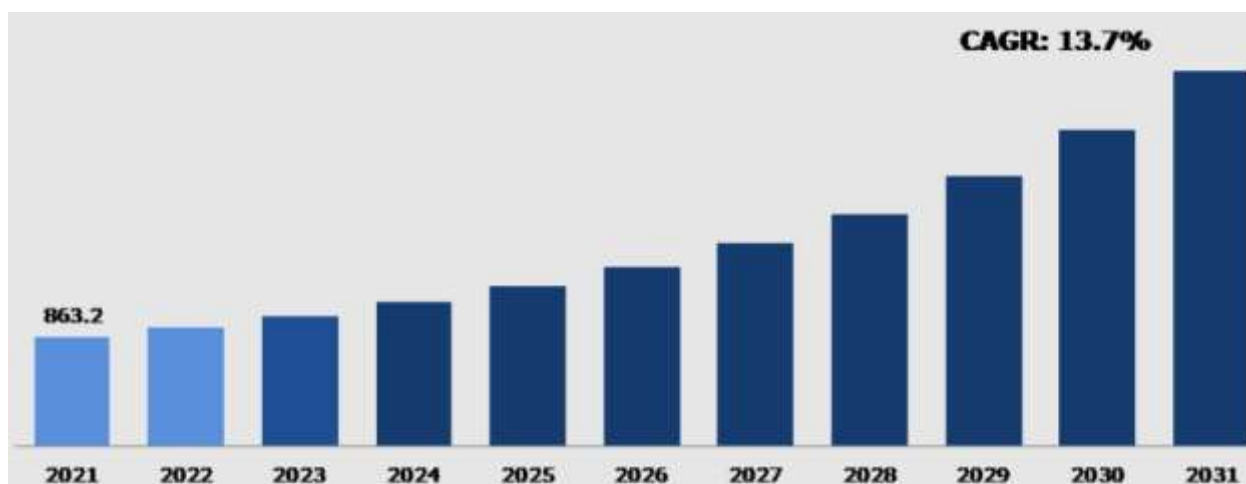


Рис. 1.1 Аналіз ринкового доходу індустрії івент-технологій у світі (млрд. \$)

Івент-індустрія складається з різноманітних як великомасштабних, так і невеликих – особистих або корпоративних заходів, включаючи офіційні вечірки, концерти, фестивалі, виставки, конференції, семінари тощо. Серед цього у 2023 році підсегмент корпоративних заходів і семінарів домінував. За даними проведених досліджень основними споживачами послуг івент-сервісу є замовники віком 21-40 років. Передбачається, що зростання цього сегменту споживачів буде здебільшого за рахунок участі у різних спортивних заходах, фестивалях, музичних концертах та виставках. Крім того, ця вікова група частіше бере участь у розважальних заходах, які допомагають підтримувати баланс між роботою та особистим життям (рис. 1.2).

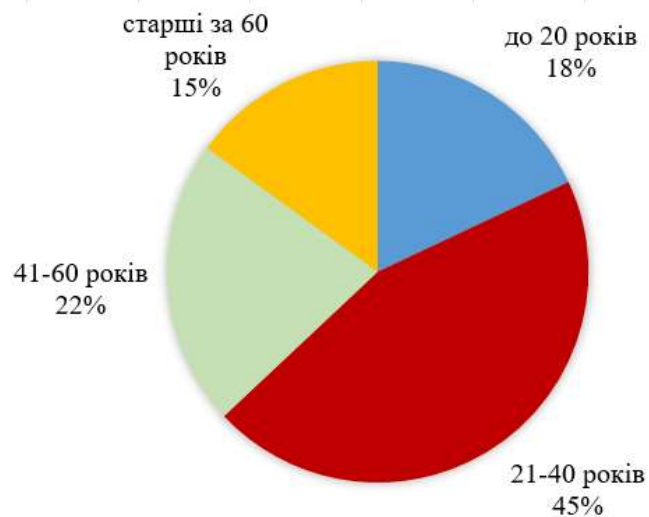


Рис. 1.2 Споживачі івент-технологій за віковою категорією [18]

Поняття івент-сервісу не має об'єктивно вимірюваної якості, а має суб'єктивний характер, який залежить від тематики певного заходу або події.

Івент-індустрія має характерні ознаки (рис. 1.3). Важливо розуміти ці характеристики, щоб забезпечити якісне надання івент-послуг, мінімізувати ризики та забезпечити позитивний досвід учасникам заходу.



Рис. 1.3 Характерні елементи івент-індустрії

Зробити замовників івент-сервісу постійними клієнтами — це конкурентна перевага сьогодення. Задоволений клієнт – це те, що отримує готель, коли послуга, що надається є кращою, ніж було обіцяно або чим клієнт очікував. Ken Blanchard пояснює, що задоволений споживач – це споживач плюс додатковий елемент від закладу (посмішка персоналу, додатковий подарунок, додаткова хвилина часу, додаткове уточнення, щоб переконатись, що все враховано тощо) [15, 16].

Івент-технологія означає організацію події за допомогою допоміжних ефектів у щось абсолютно особливе з точки зору відвідувача. Успіх івент-технологій залежить від ретельного планування та бездоганної організації кожного заходу.

У зв'язку з цим організатор визначає цілі та завдання івент-технологій. Ціль івент-сервісу – це кінцева мета, яку необхідно досягти при наданні послуг. Цілі івент-сервісу можуть бути різноманітними і залежать від конкретної події, потреб клієнта та цільової аудиторії. Основні цілі наведено на рис. 1.4.

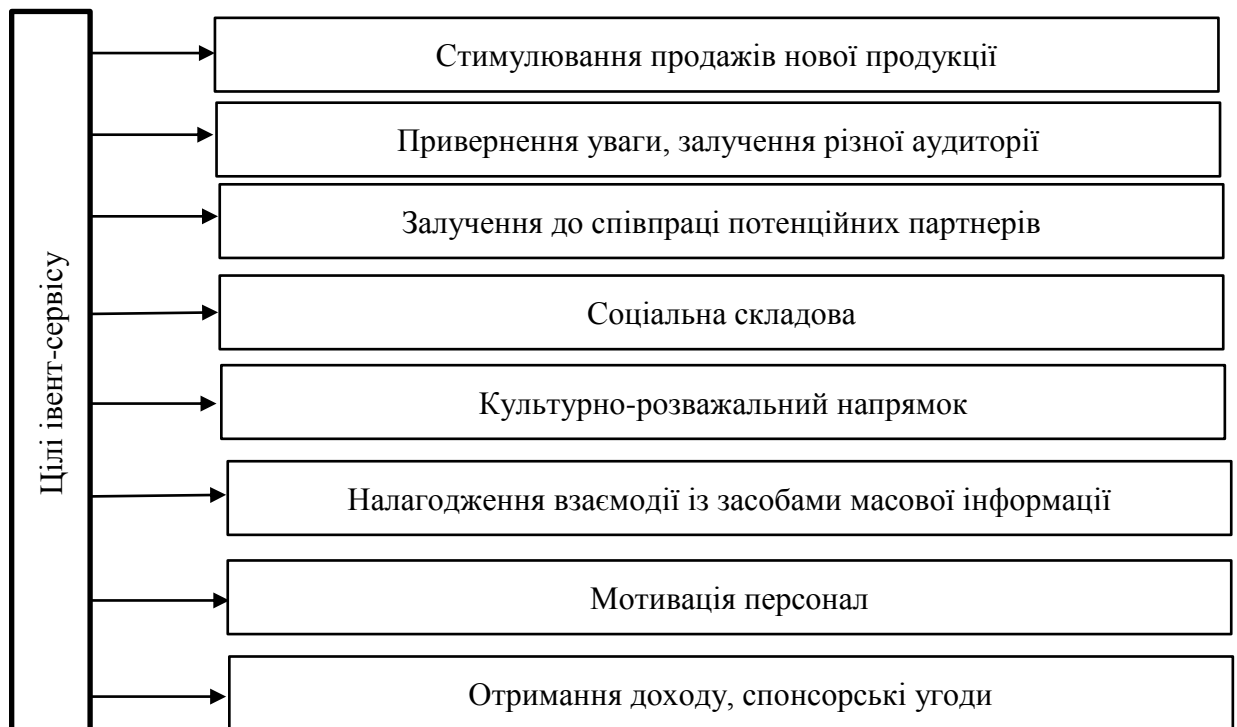


Рис. 1.4 Цілі івент-сервісу

Цілі можуть бути орієнтовані на отримання прибутку або мати на меті створення позитивного враження, отримання емоцій, ідейний характер.

Завдання івент-сервісу можуть варіюватися в залежності від конкретної події та потреб клієнта, але основні завдання включають ряд послідовних елементів. При отриманні замовлення на проведення заходу потрібно продумати концептуальний напрям та сформувати команду з фахівців різних галузей, розробити графік підготовки та виконання завдання, обговорити із замовником деталі. Організація та керування командою працівників під час проведення події, включаючи охорону, офіціантів, асистентів є одним із факторів успішного та якісного проведення заходу. Необхідно забезпечити комфортне перебування для гостей під час події, включаючи гостинність, обслуговування та розваги.

На другому етапі підготовки івенту обирається локація, підбираються декорації, аудіо та відео-супроводження з підбором відповідного обладнання. Необхідно забезпечити належну роботу технічних засобів, які використовуються під час події, таких як аудіо-відео обладнання, проєкційні системи тощо.

Локація може бути як власністю підприємства, яке надає івент-послуги так і місцем, яке потрібно попередньо забронювати та організувати простір для гостей, оформити сцену або виставкові стенди. Створити атмосферу відповідно до події шляхом декорування та оформлення простору, дизайну стендів, використання флористики, освітлення тощо.

До завдань підприємства, яке займається івент-сервісом входить розроблення рекламних матеріалів, розсилка запрошень учасникам події, запрошення за потреби засоби масової інформації, проведення маркетингової політики. Завданням підприємства при наданні івент-сервісу є аналіз та післяподійна оцінка, яка дозволить оцінити ефективність та успішність події, дослідити отримані результати, врахувати помилки. Ці завдання є ключовими для успішної реалізації події та задоволення потреб замовників івент-сервісу.

1.2. Класифікація івент-заходів

Івент це англomовне поняття «event», яке перекладається як «подія». Це розважальний чи рекламний захід, церемонія або видовище, яке відбувається в певний час, з певною метою і з певним резонансом для суспільства. Класифікація івент-подій наведена на рис. 1.5.

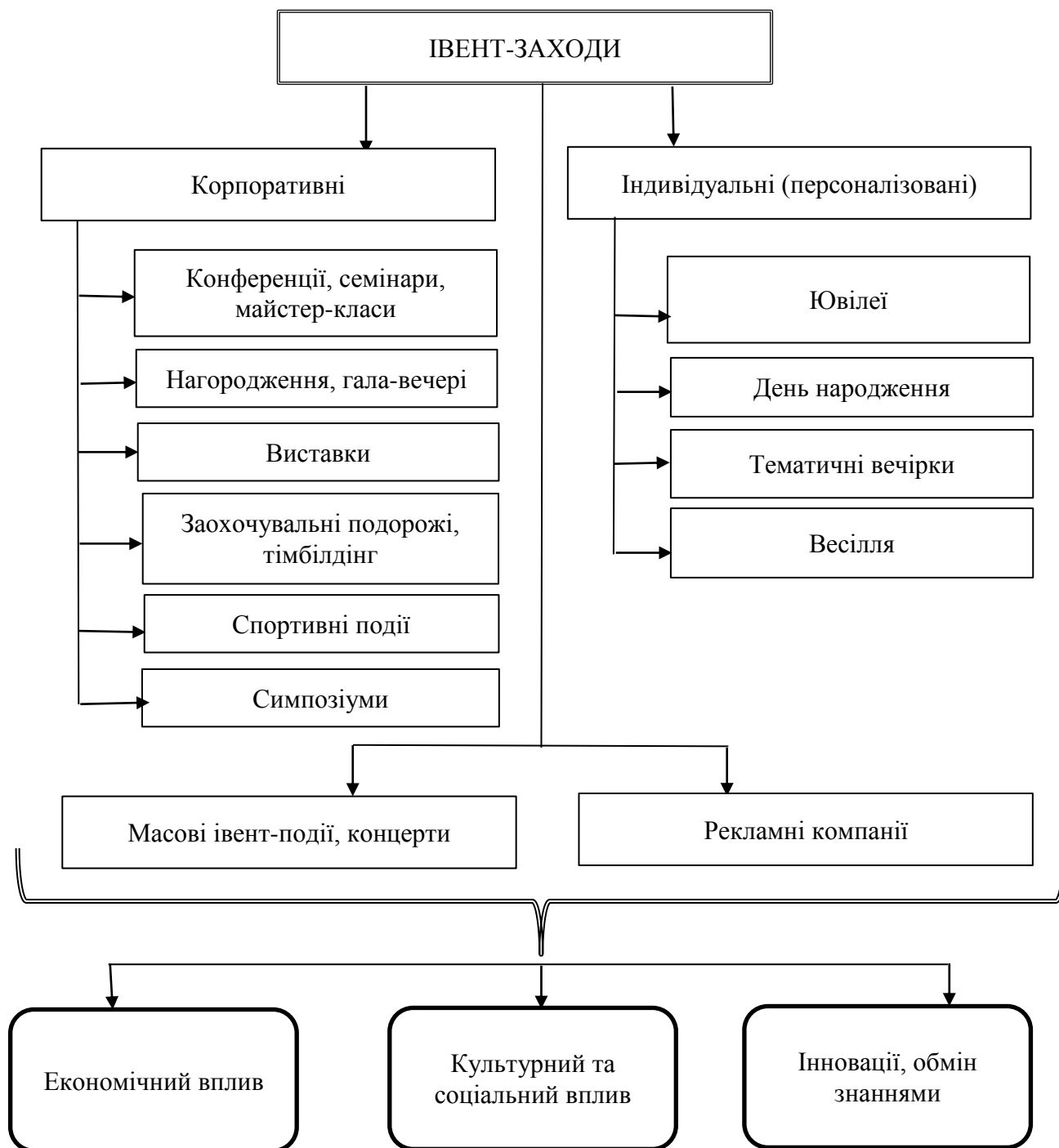


Рис. 1.5 Класифікація івент-заходів

Події в сучасному світі є важливою платформою для взаємодії та нетворкінгу. Нетворкінг є важливою складовою сучасного бізнесу та освіти. Це процес будівництва та управління професійними зв'язками з метою отримання нових можливостей, спільної підтримки.

Івент-події роблять значний внесок у економіку, приносять дохід містам-організаторам, підтримують місцевий бізнес і створюють можливості для працевлаштування.

Конференції та галузеві заходи надають професіоналам платформу для обміну знаннями, обговорення тенденцій і сприяння інноваціям. Цей обмін знаннями стимулює прогрес у різних секторах.

Важливо уточнити, що івент-події носять не тільки комерційний характер, а зміст поняття «івент» поширюється також на заходи некомерційного характеру (наприклад, навчання працівників, тимбілдінг).

Розважальні заходи та фестивалі сприяють культурному збагаченню, туризму та соціальній згуртованості. Вони служать платформами для мистецького вираження, святкування та залучення громади.

Події відіграють важливу роль у об'єднанні людей для певних цілей, таких як створення бренду, благодійність, збір коштів, церемоніальні заходи, ритуали, формування іміджу та багато іншого. Івент-події – найкращий майданчик, де цільова аудиторія або споживачі отримують можливість зустрітися з виробниками продукції. Продукти доводяться до кінцевого споживача за допомогою інноваційних методів івент-сервісу.

Необхідно створювати подію, виходячи з того, які люди збираються в ній брати участь, тому що успіх чи невдача івент-сервісу пов'язані з діями та реакцією людей, які відвідують подію. Одна й та сама подія, може бути успішною чи невдалою залежно від контингенту аудиторії, її взаємодії та реакції. Отже, важливий аспект, який повинен враховувати організатор заходів, — це цільову аудиторію.

Наприклад, продукт «camlin» (олівці, маркери) не тільки рекламувався, але й був представлений через демонстрації продукції, конкурси малюнків і івент-шоу (рис. 1.6).



Рис. 1.6 Приклад впровадження івент-сервісу для реклами продукції «camlin»

Подія забезпечує багатовимірне спілкування, надаючи досвід. Кожна подія унікальна по-своєму, оскільки кожна подія – це різні враження для аудиторії. Немає двох однакових подій. Навіть весілля, яке проводиться одним організатором в один день, в одному місті відрізняється кількістю відвідувачів, способом взаємодії людей, а отже є кардинально різними і повинні мати різний підхід до організації події.

Емоції задоволених споживачів важливіші за рекламні повідомлення, а управління враженнями — чи не єдина можливість створення додаткової вартості в умовах жорсткої конкуренції.

Залежно від події захід буває спланованим і сценічним або масштабним, регіональним, місцевого значення. Чим складнішим і унікальнішим є захід, тим ймовірнішим він буде трудомістким, як з точки зору організації, так і проведення. Навички команди, яка проводить захід дуже важливі для розробки та надання івент-сервісу. Тому важливо дослідити напрями впровадження івент-сервісу на практиці.

1.3 Практичний досвід впровадження івент-сервісу в готелях

На ринку України івент-менеджмент досліджується та розвивається з 2000 рр. Наразі працюють такі івент-заклади, як Event Service (м. Київ), Touchē event & decor (м. Київ, м. Тернопіль), KsyEvents (м. Київ). Найдовше на ринку свої послуги надає Slupsky Event Management (м. Київ). Компанії з організації івент-сервісу не завжди мають великий штат, адже головним є спланований розподіл сил та матеріальних ресурсів. У івент-агенції Day&Night Event Agency працює 2 людини, але налагоджена співпраця з багатьма спеціалізованими агентствами (дизайнерами, фотографами, ресторанами тощо). Найбільшою за кількістю персоналу є івент-агенція Promo Rocket з кількістю співробітників 60 осіб. Напрями діяльності, а саме види різноманітних івент-подій можуть включати до 30 найменувань (весілля, дні народження тощо).

Аналіз підприємств готельного господарства свідчить про вузьке направлення івент-подій. В основному це проведення весіль, днів народження та конференцій (семінарів). Для розвитку готелю та залучення потенційних споживачів важливим є взаємозв'язок засобу розміщення з наданням послуг івент-сервісу. Івент-менеджмент сприяє просуванню готелю на ринку готельних послуг шляхом залучення більшої кількості споживачів в рамках проведення івент-подій, дозволяє привабити спонсорів та рекламодавців, а також створити власний бренд івент-агенції при готелі. Адже в більшості готелів є всі умови для успішного надання послуг івент-сервісу: проживання, харчування, конференц-зали та привабливі локації.

Провівши дослідження діяльності існуючих івент-агенств сформовано основні вимоги до планування івент-заходів на практиці. Важливим етапом є розроблення алгоритму взаємопов'язаних елементів з метою надання якісних послуг замовнику. Організація івент-події - це продумана робота по синхронізації інформації та дій, що становлять в сукупності злагоджений механізм.

Організація івент-сервісу включає: планування івент-події та проведення заходу. Розроблено алгоритм дій івент-планування, яке включає сукупність завдань, цілей, процесів та рішень (рис. 1.7).



Рис. 1.7 Алгоритм івент-планування

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ІВЕНТ-СЕРВІСУ ГОТЕЛЮ «НАДІЯ»

2.1 Загальна характеристика готелю «Надія»

Готель «Надія» - це бізнес-готель категорії 3*, який розташований за адресою: м. Івано-Франківськ, вул. Незалежності 40 (додаток А). Готель «Надія» розташований в культурно-історичному та діловому центрі Івано-Франківська, за 5 хвилин ходьби від центральної площі де зосереджено адміністративні установи, культурні споруди та розважальні центри. Готель розміщений поруч з Івано-Франківським музично-драматичним театром та недалеко від парку, де встановлено пам'ятник Іванові Франку. Від готелю до центрального залізничного вокзалу Івано-Франківська 400 м.

Сучасні споживачі свідомо підходять до вибору готелю: вивчають різноманітні рейтинги та відгуки, оцінюють місцезнаходження та цінову політику закладу. За результатами премії International Hospitality Awards готель «Надія» було визнано найкращим бізнес-готелем Європи в 2016, 2018 та 2021 роках. Оцінювання проводило журі до складу якого було включено 20 представників готельного бізнесу з 10 країн світу. За даними рейтингу Booking.com готель має 9,6 балів з 10, що свідчить про високий рівень обслуговування та якісну матеріально-технічну базу. Відгуки доводять, що візитною картою готелю є зручне розташування, комфорт номерів і гостинність. Логотип готелю «Надія» в м. Івано-Франківськ наведено на рис. 2.1.



Рис. 2.1 Логотип готелю «Надія»

Неймінг підприємства готельного господарства: «Готель «Надія» - відчуй себе вдома». Це місце, де комфорт гостей та турбота про них є основною місією готелю.

В готелі «Надія» 244 номери. В готелі можна прийняти одночасно 380 споживачів. В готелі представлено 8 категорій номерів (додаток Б). Характеристика номерного фонду представлена в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Номерний фонд готелю «Надія»

Категорія номера	К-сть осіб	Ціна за добу*, грн	Характеристика
Стандарт одномісний	1	1398	S=15 м ² , одна кімната, односпальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон.
Стандарт двомісний	2	1998	S=18 м ² , одна кімната, двоспальне ліжко або два односпальних. Телевізор, холодильник, телефон. При поселенні однієї особи плата за номер зменшується на 210 грн
Суперіор двомісний	2	2188	S=20,5 м ² , одна кімната, двоспальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф.
Напівлюкс двомісний	2	2598	S=28 м ² , одна кімната, двоспальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф.
Напівлюкс Студіо двомісний	2	2798	S=34 м ² , одна кімната, два односпальних ліжка. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф.
Напівлюкс Студіо Сімейний	2+1	3398	S=35 м ² , одна кімната, два односпальних ліжка. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф. При поселенні в номер однієї особи плата за номер зменшується на 300 грн
Люкс Джуніор	2	4898	S=35 м ² , одна кімната, двоспальне ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф. При поселенні в номер однієї особи плата за номер зменшується на 300 грн
Люкс	2+1	6998	S=61 м ² , дві кімнати, двоспальне ліжко і можливість доставити додаткове ліжко. Телевізор, холодильник, телефон, кондиціонер, електрочайник, сейф. При поселенні в номер однієї особи плата за номер зменшується на 300 грн. При поселенні 3-х осіб стягується додаткова плата в розмірі 998 грн

*на травень 2024 року

Оплата за надання готельних послуг здійснюється відповідно до єдиної розрахункової години - 12.00 поточної доби. При проживанні у готелі «Надія» менше однієї доби, оплата здійснюється за повну добу незалежно від часу розміщення. При розміщенні з 0.00 до 12.00 (ранній заїзд) та виїзді гостя з 12.00 до 24.00 (пізній виїзд) оплата здійснюється за пів доби.

При замовленні номера через сайт готелю «Надія» надається 10% знижки на проживання. Діє пропозиція 50% знижки на третю ніч проживання та подарунковий бокс натуральної косметики Ukrainian Rose.

В готелі дозволяється зупинятись з домашніми тваринами, але стягується додаткова плата в розмірі 500 грн.

Додатково оплачується туристичний збір:

- нерезиденти - 1% від мінімальної зарплати в Україні без ПДВ;
- резиденти - 0,3% від мінімальної зарплати в Україні без ПДВ.

У вартість входить доба проживання, користування Wi-Fi та сніданок. Сніданок організовано за типом «шведський стіл» (додаток В). Страви на сніданок готують з органічної сировини (овочі, фрукти і навіть квіти), яка вирощена на власній території. М'ясні страви готують з фермерської локальної м'ясної сировини, залучаючи до співробітництва крафтові підприємства регіону. Кава готується в професійних апаратах - Brasilia і WMF. Також є крафтове морозиво власного виробництва (додаток Г). Сніданок подається з 7.00 до 10.00.

В готелі «Надія» є заклад ресторанного господарства. Шеф-кухарі проходили стажування в ресторанах Європи. Є сомельє, який відповідає за формування винної карти та допомагає гостям визначитись та підібрати вино до страви, слідкує за умовами зберігання вина та веденням документації. Карта напоїв включає вина з України (ТМ «Villa Tinta», «Artemivske»), Італії, Франції, Грузії, Чилі, США, Португалії, Нової Зеландії та оригінальні міцні напої Ірландії (віскі Jameson, лікер Sheridan's, Baileys), Шотландії (віскі Chivas Regal, Ballantine's), США (віскі Jack Daniel's, Heaven Hill Elijah Craig Small), України (горілка Neroborna, Nemiroff, Khortysa Ice; коньяк Uzhgorod,

Карпати, Tysa, Zakarpatsky), Фінляндії (горілка Finlandia), Франція (коньяк Hennessy VS, Hennessy XO, Martell VS), Швеції (горілка Absolut). Також в меню є розливне (Germanarich, Kronenbourg Blanche, Grimbergen Blonde) та пляшкове пиво.

В ресторані «Надія» чотири торгівельні зали: зал «Банкетний», зал «Європейський», зал «Національний», зал Миру та тераса-гриль (рис. 2.2).

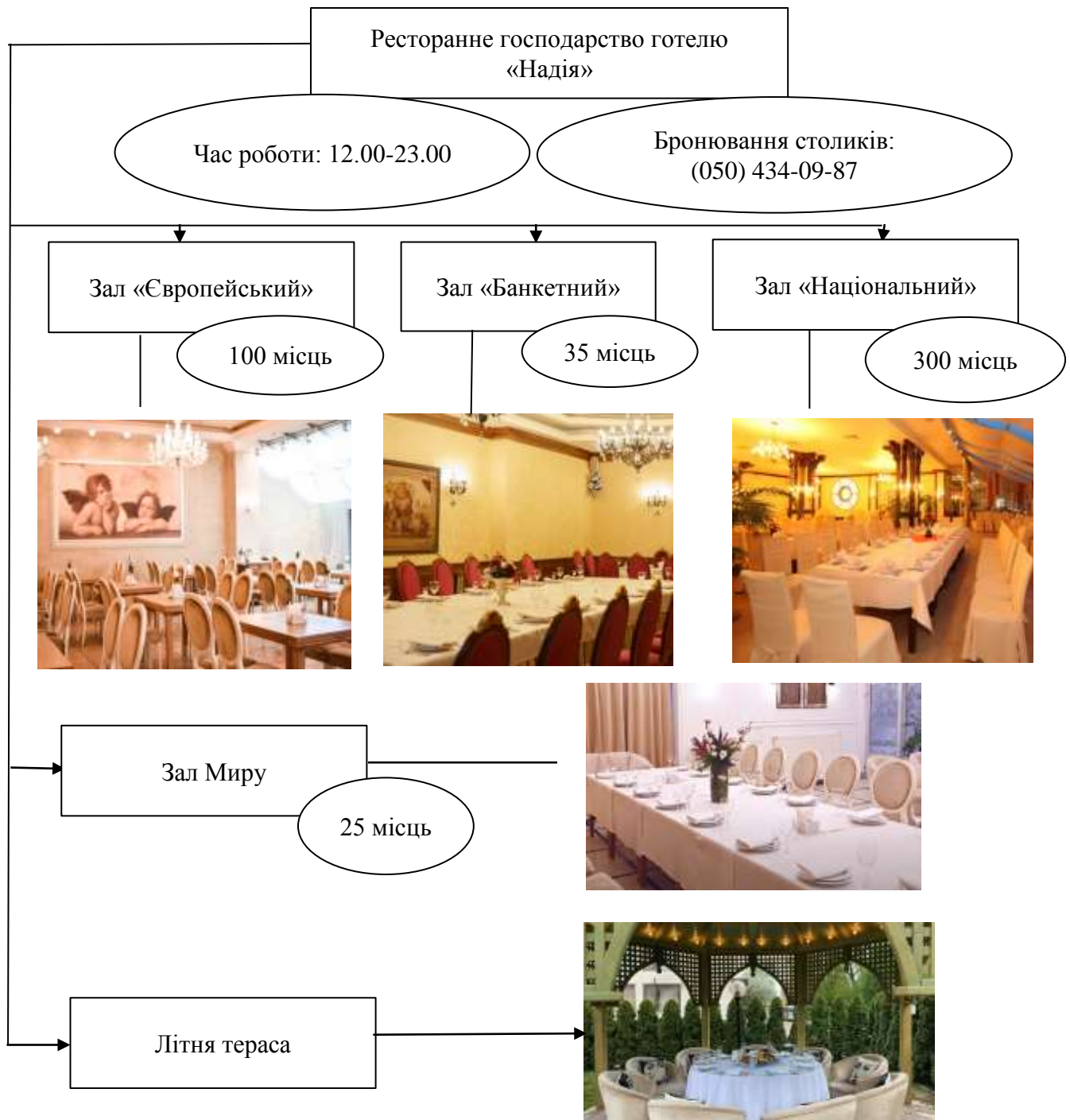


Рис. 2.2 Торгівельні зали ресторану готелю «Надія»

Ресторан «Національний» поєднує автентичність, історичну спадщину та інновації в приготуванні страв. Тут подають українські національні страви, а в інтер'єрі використано етнічні мотиви (гуцульська дерев'яна різьба, вишиті рушники, вітражні гуцульські тарілки, кераміка з гуцульськими візерунками). В залі «Європейський» в меню представлено страви європейської кухні, а дизайн виконано в класичному стилі.

Передбачено послуги доставки страв та кейтерінгу від ресторану «Надія». При замовленні на суму 1500 грн і вище – доставка безкоштовна. Є бенкетне та індивідуальне меню.

В готелі є дитячий майданчик. Пропонуються екскурсійні послуги в Карпати та по місту від туристичного оператора «Надія». Для гостей готелю облаштовано автостоянку на 150 місць з цілодобовою охороною. Є послуги трансферу та авто на прокат.

В готелі працює салон краси «Надія» з 8.00 до 20.00. Є релаксаційна терапія: загальний лікувальний масаж, масаж спини, масаж релакс, рефлексологія стопи, омолоджуючий масаж обличчя, шиї, декольте та введено новинку: UKRAINIAN ROSE (скрабування тіла, легкий масаж-релакс олією на основі натурального екстракту троянди з власного органічного саду).

В готелі «Надія» впроваджено заходи безпеки гостей та персоналу. Розроблено порядок дій для евакуації під час увімкнення сирени повітряної небезпеки в місті.

Готель «Надія» було зареєстровано, як компанію ТОВ "ФІРМА "НАДІЯ" 25.11.2003. Організаційно-правова форма компанії ТОВ "ФІРМА "НАДІЯ". Розмір статутного капіталу компанії складає 11342134,00 грн. Основний вид діяльності (КВЕД) – 55.10 Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщування, інші: 10.13 виробництво м'ясних продуктів, 10.52 виробництва морозива, 10.85 виробництво готової їжі та страв, 56.30 обслуговування напоїми, 10.39 інші види перероблення та консервування фруктів і овочів та інші [14].

2.2 Характеристика івент-сервісу готелю «Надія»

Готель «Надія» - це один із найбільших готелів м. Івано-Франківськ. Серед VIP-гостей готелю є багато видатних людей, політичних діячів, музикантів, акторів.

В готелі проводять різноманітні івент-заходи, як колективні так і персоналізовані.

В готель приїжджають на святкування Нового року, Різдва, Маланки та інших традиційних для України свят, адже в ресторані подають автентичні українські страви («Юшка з карпатських білих грибів», «Фірмові налисники під бузиновим сиропом», «Гірська форель смажена з карамелізованим апельсином»), а також можна відчутти національний колорит та дивовижну атмосферу святкування. У Святвечір в готелі запалювали свічки від Віфлеємського вогню, подавали 12 пісних страв серед яких була і кутя. Українські колядки разом з гостями співав Народний артист України – Віктор Павлик.

У ресторані «Надія» проводять майстер-класи як для дітей, так і для дорослих за наступними темами:

I. Європейський ресторанний етикет (правила поведінки в ресторані, історія походження найвідоміших страв і напоїв, тренди світу гастрономії). Вартість 340...450 грн. Мінімальна кількість учасників – 20.

II. Королівська чайна церемонія (основні правила «5 o'clock tea», чаювання в англійському стилі з традиційними сандвічами та сконами). Вартість – 450 грн. Мінімальна кількість учасників – 15 осіб.

III. Склади свій бургер (учасники можуть почути цікаві факти про розвиток фаст-фуду, котлети готують в хоспері). Вартість – 300 грн. Мінімальна кількість учасників – 20 осіб.



IV. Декорування медових пряників (секрети приготування і техніки розпису пряників, чаювання з тістечком). Учасники власноруч розмальовують сувенір-пряник. Вартість – 250 грн. Мінімальна кількість учасників – 20 осіб.

V. Авторський майстер-клас по декоруванню Великодніх пасок. Кондитери знайомлять з особливостями приготування і декорування пасок. Додатковим бонусом є пригощання чаєм із тістечками власного виробництва. Вартість – 300 грн. Мінімальна кількість учасників – 20 осіб.

Для проведення івент-заходів ділового призначення в готелі облаштовано три конференц-зали (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Конференц-зали готелю «Надія»

Зал	Площа, м ²	К-сть місць	Ціна за день, грн
Конференц зал №1	338	300	10000
			
Конференц зал №2	100	100	3500
			
Конференц зал №3	119	100	2000
			

При організації івент-заходів ділового призначення (форум, конференція, семінар) в готелі пропонують послуги конференц-харчування (кава-брейк, обід, вечеря, фуршет чи банкет).

В листопаді 2023 року в готелі «Надія» було проведено форум на тему «Розвиток урбаністичних концепцій як спосіб формування цінностей майбутніх поколінь». З метою зміцнення екосистеми взаємовідносин між девелоперами, клієнтами, ріелторськими компаніями, науковими спільнотами, архітекторами та сервісними службами міста Івано-Франківська, будівельна компанія Socium Developer органіувала подію під назвою «Наш соціум – культура девелопменту». На захід були запрошені представники медіа, журналісти та громадські активісти [13]. Для проведення заходу орендували торгівельний зал «Національний».

Готель «Надія» співпрацює з туроператором «Надія», який протягом 30 років працює на туристичному ринку України та пропонує тематичні авторські екскурсії, корпоративні, дитячі (українською, англійською, німецькою, польською мовами); розважальні програми на різноманітні свята (вечорниці, гуцульське весілля, свято Маланки тощо).

В ресторані готелю «Надія» замовляють святкування випускних вечорів (ЗШ №10, Природно-математичний ліцей, Академічний ліцей) та днів народження. В готелі святкують хрестини і гарантують комфорт і безпеку як матері так і дитині: надають безкоштовний номер для відпочинку під час святкування, спеціальне меню для мами, очищення повітря номеру бактерицидною лампою.

В готелі «Надія» пропонують послуги щодо організації та проведення весілля. Вартість меню за одну людину становить від 780 грн. Для молодят передбачено безкоштовне розміщення в номері «Люкс Джуніор» при замовленні святкування в готелі. Передбачено різноманітні знижки від підприємства готельного господарства: 50% на проживання гостей в готелі, 15% на косметичні засоби парфум-бутіку готелю, 10% на послуги візажиста та перукаря салону краси «Надія».

При готелі є кондитерській дім «Надія», який допоможе організувати кенді-бар та приготує один із головних святкових атрибутів - святковий торт (рис. 2.3).



Рис. 2.3 Торти від кондитерського дому «Надія»

В готелі передбачено послуги фотографа та проведення фотосесій (весільної, приватної, сімейної тощо).

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ІВЕНТ-СЕРВІСУ В ГОТЕЛІ «НАДІЯ»

Заходи вимагають тривалого й ретельного планування. Кожна подія, яку планують проводити в готелі є унікальною та відрізнятиметься від попередньої. Їхні стилі різні та змінюються в залежності від тематики заходу. Деякі заходи відбуваються лише один раз або проводяться 1-2 рази на рік. Багато з них несуть високий рівень ризиків, включаючи фінансові ризики та ризики безпеки. Під час планування заходу необхідно враховувати мету заходу, тему заходу, місце проведення, аудиторію, доступні ресурси, час проведення та навички команди. Тому потрібно ретельно підійти до формування команди професіоналів івент-сервісу (рис. 3.1).

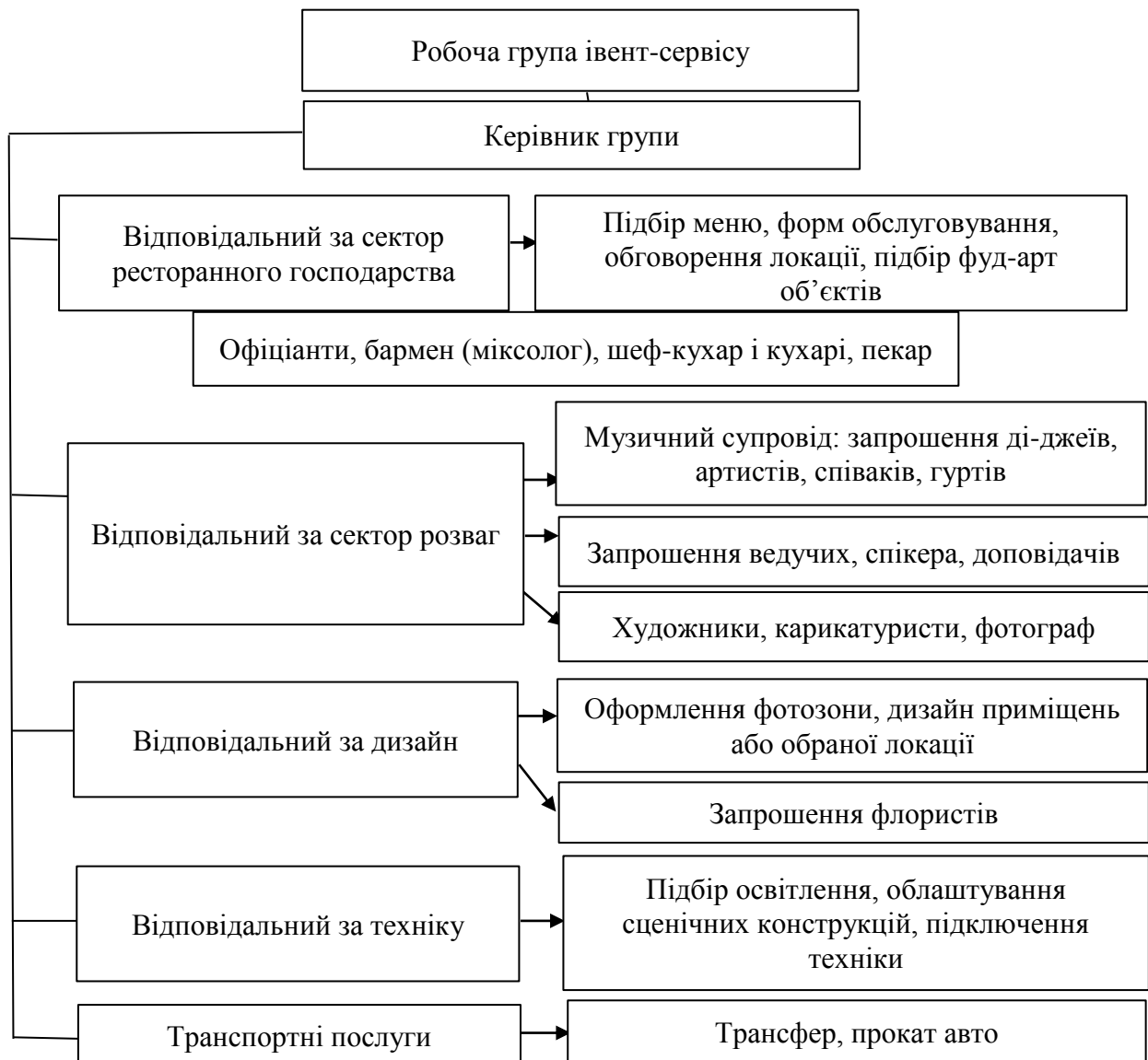


Рис. 3.1 Команда івент-сервісу готелю «Надія»

Декорування приміщень, використання квітів у дизайні дозволяє створити особливу атмосферу події. Події можна зробити яскравішими за допомогою потрібних квіткових центральних елементів або акцентних композицій. Приклади декорування івент-заходів наведено в додатку Д.

Фотозона стане місцем селфі гостей, а це в свою чергу можна використати як рекламний елемент для висвітлення події та просування інформації про готель.

В готелі «Надія» відсутні посади флористів і декораторів. Тому проведено аналіз підприємств для налагодження співпраці для організації івент-заходів. Зважаючи на відгуки споживачів та презентації робіт планується залучити до співпраці агенцію «Magenta flowers & decor» та студію декору «Sweet day» (м. Івано-Франківськ) (рис. 3.2).



Студія декору «Sweet day»



«Magenta flowers & decor»

Рис. 3.2 Декоратори та флористи м. Івано-Франківськ

Підбір страв в меню, міксологія коктейлів, використання фуд-арт об'єктів та дотримання вимог безпеки продукції є важливою складовою івент-сервісу в готелі (додаток Е). Відповідальний за організацію харчування повинен узгодити із замовником вид обслуговування (банкет, фуршет, виїзне обслуговування – кейтерінг тощо) та меню відповідно до події.

Страви – це не лише фізична потреба. Це також допомагає задовольнити емоційні потреби та є ключем до проведення успішної події. Одним із найбільш очевидних і важливих ризиків, пов'язаних із організацією харчування на заходах є безпека харчових продуктів. Недотримання правил приготування, зберігання та реалізації можуть спричинити хвороби, псування або забруднення їжі, що може вплинути на здоров'я та незадоволення гостей, а також негативно вплине на репутацію готелю. Щоб уникнути цих проблем в готелі «Надія» організація харчування відповідатиме вимогам НАССР: використання надійних постачальників, забезпечення належного контролю температури, уникнення перехресного зараження, впровадження протоколів санітарії та гігієни, навчання персоналу та моніторинг якості страв.

Іншим ризиком, пов'язаним із організацією фуд-сервісу на заходах, є харчова алергія та непереносимість гостями деяких інгредієнтів та продуктів. Деякі з гостей можуть мати особливі дієтичні вимоги чи обмеження, як-от безглютенові, веганські, халяльні чи кошерні, або вони можуть мати серйозні алергічні реакції на певні інгредієнти, такі як горіхи, молюски чи молочні продукти. Відповідальний за організацію харчування обов'язково враховує потреби всіх гостей, щоб не викликати дискомфорт, незадоволення або навіть небезпечні для життя ситуації. Планується розробити варіанти меню для різних івент-заходів та обговорювати це із замовником.

Важливим елементом івент-сервісу є вибір аудіовізуального (AV) обладнання, освітлення. Потрібно врахувати вимоги до звуку та спецефектів, щоб привернути увагу гостей починаючи від корпоративних замовників конференцій, інтерактивних виставок до приватних зустрічей. Відповідне обладнання може допомогти провести подію на високому рівні за допомогою новітніх цифрових технологій для створення неймовірних ефектів і унікальних вражень.




Для вдосконалення івент-сервісу в готелі «Надія» підібрано сучасне обладнання (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Обладнання для івент-сервісу в готелі «Надія»

Обладнання, марка	Характеристика	Візуалізація
Звук		
sound_equipment JBL EON 615	Акустична система має вбудований підсилювач 1000 Вт (2x500 Вт). У виробництві JBL EON615 використані передові технології хвилеводів у поєднанні з сучасними динамічними головками JBL. Забезпечено значний рівень звукового тиску та низький рівень спотворень у всьому частотному діапазоні. Спеціальна форма хвилеводів EON600 гарантує рівномірне звукове покриття та високу розбірливість звучання на кут 90 градусів по горизонталі, що забезпечує м'яке прозоре звучання однаково для всіх слухачів. Акустична система оснащена 32-бітовим сигнальним процесором. Гучномовці EON615 мають чотири ручки для зручного транспортування та міцний корпус, який забезпечує стійкість до зношування	
sound_equipment QSC KLA 12	Система SOLO™ Rigging System підтримує розгортання без інструментів або зовнішнього обладнання. Модуль потужності 500 Вт + 500 Вт. Потужний 12-дюймовий низькочастотний драйвер забезпечує розширення до 44 Гц без сабвуферів. 1,75-дюймовий компресійний драйвер діафрагми забезпечує чітке та потужне відтворення високих частот. Вхідні та наскрізні з'єднання powerCON®	
Світло		
DTS BLINDER Flash 4000	Бліндер, який створює потужний світловий потік, використовуючи при цьому 4 лампи по 650 W	
Chamsys MagicQ PC Wing Compact	USB-крило для підключення до ПК або Mac для керування освітленням, відео та світлодіодами за допомогою програмного забезпечення для ПК MagicQ. Програмне забезпечення MagicQ для ПК працює на Windows, Linux або OSX. Конструкція MagicQ PC Wing Compact забезпечує швидкий доступ до параметрів пристрою за допомогою 8 кодерів і керування живими шоу за допомогою 10 фейдерів відтворення та кнопок керування стеком сигналів.	

Продовження таблиці 3.1

Led Par 18x15 RGBWA	Заливальне світло. 6 кольорів у 1-му приладі. DMX 512, 9 каналів, звукова та автоматична активація, MASTER – SLAVE. LED дисплей контроль, металевий корпус	
HZ 500 Hazer	Генератор туманів. Створює ефект легкого серпанку, що в поєднанні з лазерним обладнанням, дозволить зробити шоу унікальним. Потужність: 400 Вт. Безшумний. Виробляє туман, не створюючи зайвої вологості. Економічне споживання рідини: лише 1 літр рідини на 20 годин роботи.	
ANTARI Z-1020 Smoke Generator	Підходить для театрального і студійного застосування, великих залів, концертів, ді-джеїв і клубів. Найпотужніша вертикальна машина чистого туману з керуванням DMX. У ньому використовується технологія обігрівача з дзеркальними трубами, яка підтримує розширені функції та режим високочастотної серії з надзвичайно низьким споживанням енергії.	

Для облаштування сцени потрібно буде закупити поліпас сценічний, Spanset стропу тканинну довжиною 1.5м, 2м, 3м, 4м, таль ручну, подіум та квадролайт.

Розвиток івент-індустрії у сучасних умовах є динамічним процесом, який відбувається в контексті змін у суспільстві, технологіях, культурних уподобаннях та економіці. І це потрібно враховувати при наданні івент-сервісу в готелі «Надія». Доцільно використовувати технологічні інновації: віртуальну реальність, мобільні додатки та інтерактивні платформи для покращення взаємодії учасників подій та створення нових форматів івентів.

Зростає популярність віртуальних та онлайн подій, які дозволяють залучити аудиторію з усього світу. Тому доцільним буде запровадити проведення в готелі івентів в суміжному форматі, поєднуючи онлайн та офлайн компоненти, щоб забезпечити більшу доступність та гнучкість для учасників. Це особливо актуально для проведення ділових заходів в умовах військового стану та пандемії.

Культурна диверсифікація дозволить врахувати етнічні особливості в харчуванні, традиціях різних груп учасників івентів.

Актуальним є звернення до сталого розвитку та екологічної відповідальності шляхом впровадження практик, які зменшують негативний вплив івентів на довкілля. В готелі «Надія» планується впровадити політику екологічності і зменшити шкідливий вплив на зовнішнє середовище при проведенні івент-заходів. За статистичними даними за рік при організації різних заходів використовується більше 1000 елементів живлення, $\cong 3500\text{м}^2$ ковролінового покриття, $\cong 100$ кг пластиківмісних виробів.

В готелі «Надія» будуть повторно використовуватись елементи декорування (наприклад, ковролінове покриття), планується зменшити використання одноразового пластикового посуду та впровадити еко-посуд. Планується закупити енергоефективне обладнання.

Буде приділено особливу увагу до безпеки проведення заходів: впроваджено принципи НАССР при наданні послуг харчування, розроблено алгоритм дій в умовах військової небезпеки.

Готелю «Надія» важливо приділити більше уваги розвитку стратегії інтернет-маркетингу, рекламній політиці, використанню соціальних медіа та інших інструментів для просування та залучення аудиторії до івентів. На веб-сайті готелю відсутня інформація про проведені заходи та події

Необхідно використовувати аналітику даних та індивідуальні підходи для створення івентів, які відповідатимуть унікальним потребам та інтересам кожного замовника. Перераховані напрямки відображають сучасні тенденції у розвитку івент-індустрії, яка постійно змінюється та дозволять адаптуватись готелю до нових викликів і можливостей.

При вдосконаленні івент-сервісу в готелі «Надія» важливо використовувати сучасні технології і сформувати команду професіоналів для розроблення, планування та впровадження різноманітних подій.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

Кваліфікаційна робота написана відповідно до затвердженої теми «Удосконалення івент-сервісу в готелях» (на матеріалах готелю 3* «Надія»). Івент-події мають великі перспективи розвитку в Україні. Івент-сервіс вимагає високої організаційної здатності, творчості та вміння ефективно керувати ресурсами та командою. Ключовими чинниками успіху в цій галузі є здатність працювати в складних умовах (тривоги, короткі терміни на організацію події), уважність до деталей та вміння створювати унікальні враження для учасників події, які запам'ятовуються.

В роботі наведено характеристику івент-індустрії – галузі послуг, що спеціалізується на організації та проведенні різноманітних подій. Аналіз літературних джерел свідчить про зростання ринку івент-індустрії у світі на 13,7% щороку. Івент-індустрія має характерні ознаки, які потрібно враховувати при наданні івент-сервісу, щоб мінімізувати ризики та забезпечити позитивний досвід учасникам заходу. На основі проведених досліджень діяльності івент-агенств розроблено алгоритм івент-планування заходів.

В другову розділі кваліфікаційної роботи наведено загальну характеристику готелю «Надія»: місцерозташування, номерний фонд, наявність закладів ресторанного господарства та конференц-залів. Проведено аналіз надання івент-сервісу готелю «Надія».

В третьому розділі на основі проаналізованої інформації сформовано основні рекомендації, які спрямовані на удосконалення івент-сервісу в готелі «Надія». Потрібно ретельно підійти до формування команди професіоналів івент-сервісу. В роботі підбрано сучасне обладнання для технічного забезпечення різноманітних заходів. Готелю «Надія» важливо приділити більше уваги розвитку стратегії інтернет-маркетингу, рекламній політиці, використанню соціальних медіа та інших інструментів для просування та залучення аудиторії до івентів.

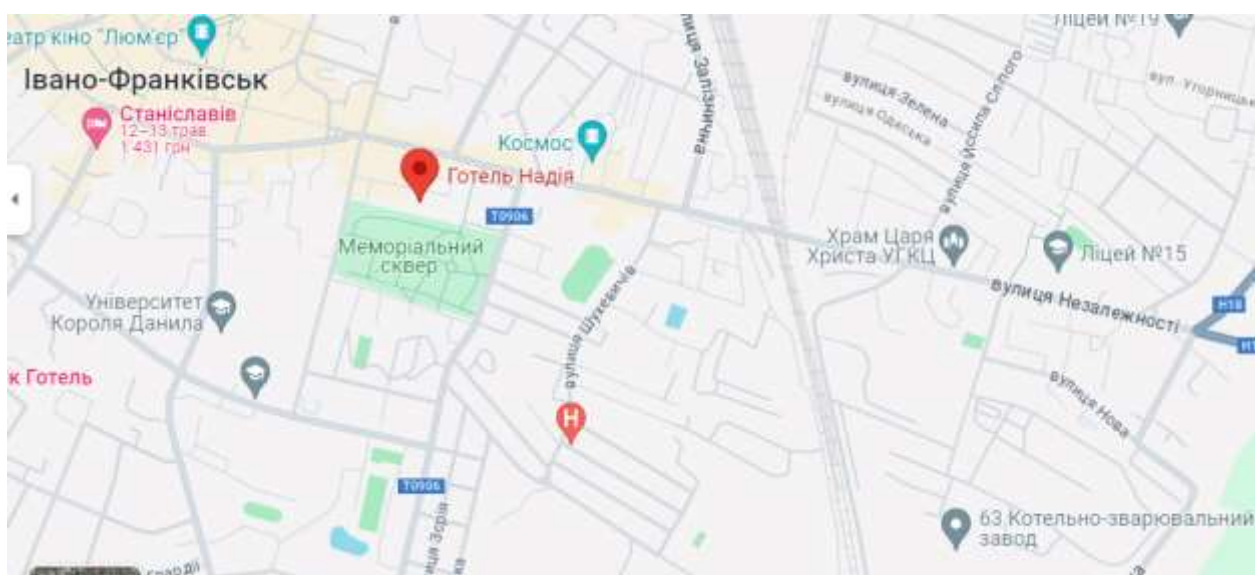
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. ДБН В.2.2-20:2008. Будинки і споруди. Готелі
2. ДСТУ 4268:2003. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги. – Введ. 01.07.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004.
3. Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг: Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. // Офіційний вісник України. – 2004.
5. Бойко М. Г. Організація готельного господарства: підручник / М. Г. Бойко, Л. М. Гопкало ; М-во освіти і науки України, Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – Київ, 2010. – 447 с.
6. Мельниченко С.В., Магалецький А.В. Маркетингова політика у готельному бізнесі: монографія / С.В. Мельниченко, А.В. Магалецький. К.: Київ. Нац. торг.-екон.ун-т, 2012. 334 с.
7. Головка О. М. Організація готельного господарства: навчальний посібник / О. М. Головка, Н. С. Кампов, С. С. Махлинець, Г. В. Симочко. – К.: Кондор, 2012. – 338 с.
8. What are the risks of food and beverage service at events? URL: <https://www.linkedin.com/advice/1/what-risks-food-beverage-service-events-skills-event-production-sxrpc>
9. 10 Types of Event Services You Need to Coordinate URL: <https://hub.theeventplannerexpo.com/event-planning-tips/10-types-of-event-services-you-need-to-coordinate>
10. The Latest Food Trends for Your Corporate Events in 2023 URL: <https://hub.theeventplannerexpo.com/event-planning-tips/the-latest-food-trends-for-your-corporate-events-in-2023>
11. Starting an Event Planning Business? URL: <https://www.socialtables.com/blog/event-planning/starting-event-planning-business/>

12. Готель «Надія» URL: <https://www.nadiyahotel.com>
13. Форум 2023 м. Івано-Франківськ URL: <https://firtka.if.ua/blog/view/nash-sotsium-kultura-developmentu-v-ivano-frankivsku-obgovoriat-rozvitok-mista>
14. You Control. Фірма Надія URL: https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/13660888/
15. Raving Fans: A Revolutionary Approach to Customer Service //Ken Blanchard, Sheldon Bowles, Harvey MacKay. Random House. 2004. – 137 p.
16. Delivering Effective Social Customer Service: How to Redefine the Way You Manage Customer Experience and Your Corporate Reputation // Carolyn Blunt, Martin Hill-Wilson. Wiley. John Wiley & Sons, LTD. 2013. – 272 p.
17. Events Industry: A Comprehensive Overview of the Dynamic Landscape URL: <https://www.linkedin.com/pulse/events-industry-comprehensive-overview-dynamic-landscape-singh-8mqtc/>
18. Global Events Industry Analysis URL: <https://www.researchdive.com/8401/events-industry-market>
19. The essence and characteristics of event management in the enterprise management system URL: https://www.researchgate.net/publication/340903863_THE_ESSENCE_AND_CHARACTERISTICS_OF_EVENT_MANAGEMENT_IN_THE_ENTERPRISE_MANAGEMENT_SYSTEM
20. Івент агенція Slupsky Event Management URL: <https://slupsky.com/uk/>
21. Рейтинг Найкращих Event-Агентств Києва від Ukrainian Business Award URL: <https://uba.top/event-agencies/>
22. Event management in the activity of the hotel and restaurant enterprise // Viktoriya Novikova, Nataliya Bondar, Larisa Sharan URL: <https://www.moderntechno.de/index.php/meit/article/view/meit10-02-037>

Додатки

Локація готелю «Надія» м. Івано-Франківськ



Номерний фонд готелю «Надія»



Стандарт одномісний



Стандарт двомісний



Суперіор двомісний



Напівлюкс двомісний



Напівлюкс студіо двомісний



Напівлюкс студіо сімейний



Люкс джуніор



Люкс

Сніданок готелю «Надія»



NADIYA GELATO

КРАФТОВЕ МОРОЗИВО ВЛАСНОГО ВИРОБНИЦТВА

Слава Україні	140	119
Полунично-трояндова страчателла	140	119
Фісташкове	140	119
Великоднє	140	99
Пряничне	140	109
Снікерс	140	99
Рафаелло	140	99
Банановий крамбл	140	119
Полуниця з вершками	140	109
Лісовий горіх	140	109
Карпатська троянда	140	109
Карамель тоффі	140	119
Тірамісу	140	109
Шоколадний феромон	140	119
Ретро пломбір	140	99
Лавандова фея	140	99
Сорбет вишня черрі	140	99
Сорбет карпатська ягода	140	99



Приклади оформлення івент-заходів з використанням послуг флориста



Фото-зона



Флористичний дизайн столів



Подарунки для гостей святкового заходу

Використання фуд-арт об'єктів при оформленні івент-заходів

