

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

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

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

**на тему «Удосконалення надання послуг конференц-сервісу»
на матеріалах готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»**

Студента 4 курсу, 406 групи,
галузі знань 24 «Сфера
обслуговування»
спеціальності 241 «Готельно-
ресторанна справа»
Освітньої програми «Готельно-
ресторанна справа»

_____ Ковалишина Михайла Івановича

Науковий керівник
канд. техн. наук, доцент

_____ Брикова Тетяна Миколаївна

Завідувач кафедри
канд. техн. наук, доцент

_____ Паламарек Каріна Вікторівна

**Чернівці
2025**

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ	5
1.1. Особливості та значення послуг конференц-сервісу в готелях	5
1.2. Організація обслуговування гостей готелю за допомогою конференц-сервісу.....	11
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПОСЛУГ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ ГОТЕЛЮ 5* «RADISSON BLU RESORT, BUKOVEL»	16
2.1. Загальна характеристика готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»	16
2.2. Дослідження послуг конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»	22
РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ ГОТЕЛЮ 5* «RADISSON BLU RESORT, BUKOVEL»	27
3.1. Шляхи підвищення конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»	27
3.2. Оптимізація послуг конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»	33
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	41
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	43
ДОДАТКИ.....	46

ВСТУП

Умови військового стану змусили готельне господарство та внутрішній туризм переформулювати свою діяльність згідно з новими комунікативними та операційними правилами. Сфера послуг, яка має основну мету проживання і організацію дозвілля, найбільше постраждала від військових дій, адже скоротилась ділова активність країни, з'явилися проблеми з можливістю пересування по частині територій країни та постійна загроза обстрілів [8]. В наслідок чого частина закладів припинила свою діяльність, не витримуючи кризової тенденції на споживчому ринку, фінансового натиску, а інша переорієнтувалася на внутрішнього туриста.

На сьогодні в готельному господарстві затребуваним і прибутковим є конференц-сервіс. Готелі, у складі яких знаходяться конференц-зали, можуть організовувати та проводити різноманітні виставки, конференції та тренінги. Необхідно зауважити, що завантаженість засобу розміщення за рахунок бізнес туристів на 60-65% є достатньо реальною перспективою. Все більше готелів усвідомлює, яку економічну вигоду може приносити їм проведення різних тематичних заходів з використання новітніх технологій зв'язку, голосового супроводу, програмного забезпечення, електронний цифровий підпис, підвищення лояльності. Готельні підприємства сьогодні намагаються покращити рівень обслуговування, а також налагодити ділові відносини зі споживачами. Тому актуальним на сьогодні є дослідження можливості удосконалення конференц-сервісу на базі існуючого готелю «Radisson Blu Resort Bukovel». Дослідженню стану готельного господарства в умовах військового стану присвячені роботи таких науковців: І. Настич, А. Самойленко, Л. Бовш, Л. Гопкало, М. Пасічник, Л. Нечаюк, М. Мальська, Х. Роглев, В. Доценко, А. Robina-Ramírez та інші.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження та удосконалення послуг конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel».

Для досягнення поставленої мети були поставлені і вирішені такі основні **завдання:**

- дослідити особливості та значення послуг конференц-сервісу в готелях;
- визначити процес організації обслуговування гостей готелю за допомогою конференц-сервісу;
- надати загальну характеристику готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel» та окреслити послуги конференц-сервісу, які надаються в готельному підприємстві;
- проаналізувати шляхи підвищення конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort»;
- оптимізація послуг конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel».

Об'єкт дослідження: надання послуг конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel».

Предмет дослідження: шляхи удосконалення конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel». В процесі виконання кваліфікаційної роботи використовували інформаційні джерела у вигляді праць вітчизняних та зарубіжних учених, в яких досліджувались інноваційні процеси та упровадження сучасних технологій із ефективного надання конференц-послуг.

Наукова новизна одержаних результатів. Вперше було розроблено рекомендації щодо ефективного формування конференц-сервісу у досліджуваному готелі 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel» з метою забезпечення ефективного надання бізнес послуг.

Практичне значення. Розроблено рекомендації щодо удосконалення конференц-сервісу для практичного використання у діяльності досліджуваного підприємства.

Структура роботи. Робота складається із вступу, основної частини, що становить три розділи, висновків та списку використаних джерел (30 найменувань). Робота проілюстрована 7 рисунків та 8 таблицями. Загальний обсяг становить 46 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ НАДАННЯ ПОСЛУГ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ

1.1. Особливості та значення послуг конференц-сервісу в готелях

По оцінкам експертів Всесвітньої туристичної організації, у світі щорічно відбувається понад 160 мільйонів бізнес-турів, при цьому ми не враховуємо внутрішні туристопотоки з діловими поїздками. На діловий туризм припадає близько 13% від загального обсягу потоку туристів, при цьому 60% доходів готельних підприємств та 50% авіакомпаній мають можливість формуватися за рахунок ділових туристів.

На рис. 1.1 розглянемо сучасну структуру світового ділового туризму. Аналізуючи рисунок бачимо, що переважна кількість послуг припадає на корпоративні зустрічі та класичні поїздки (70%), конференції та конгреси складають понад 15%, ярмарки та виставки – понад 11%, а на інсентив-тури приходить - 4% [4].

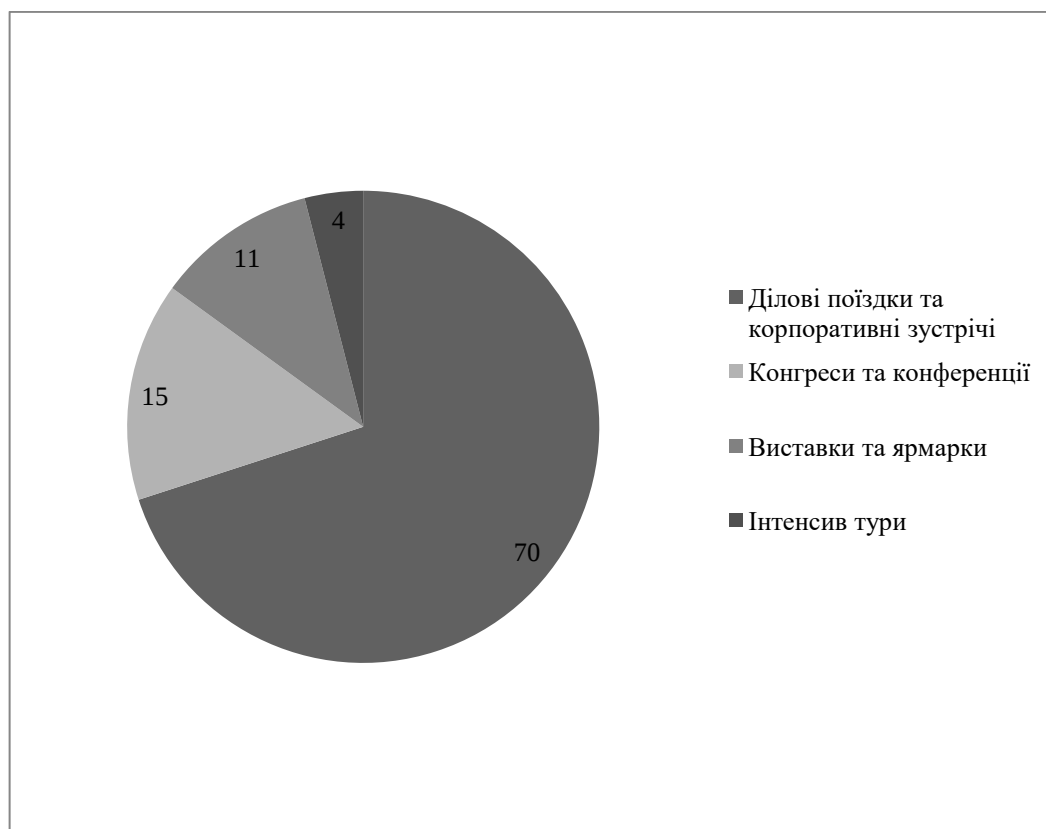


Рис. 1.1. Структура світового ділового туризму

Отже, діловий туризм є багатограним та умовно ділиться на такі групи:

- корпоративні зустрічі – індивідуальна поїздка, яка пов'язана з участю у заходах, що проводять промислові чи торгівельні корпорації;
- конференції, конгреси, семінари, що проводять економічні, наукові, культурні, політичні чи релігійні організації;
- торгово-промислові виставки та ярмарки;
- інсентив-тури – організовані та заплановані компаніями задля заохочення та мотивації співробітників.

Готельне підприємство класифікується як частина соціальної інфраструктури країни, вона виконує найважливішу функцію під час обслуговування туристів, забезпечує їх сучасним проживанням і необхідними послугами [1]. За останні роки країна почала активно формувати інфраструктуру ділового туризму, за рахунок побудови бізнес-центрів та конгрес-готелів, створення виставкових організацій, розширення календарю ділових заходів. На рис. 1.2 наведемо дослідження інфраструктури ділового туризму за його основними групами [22].

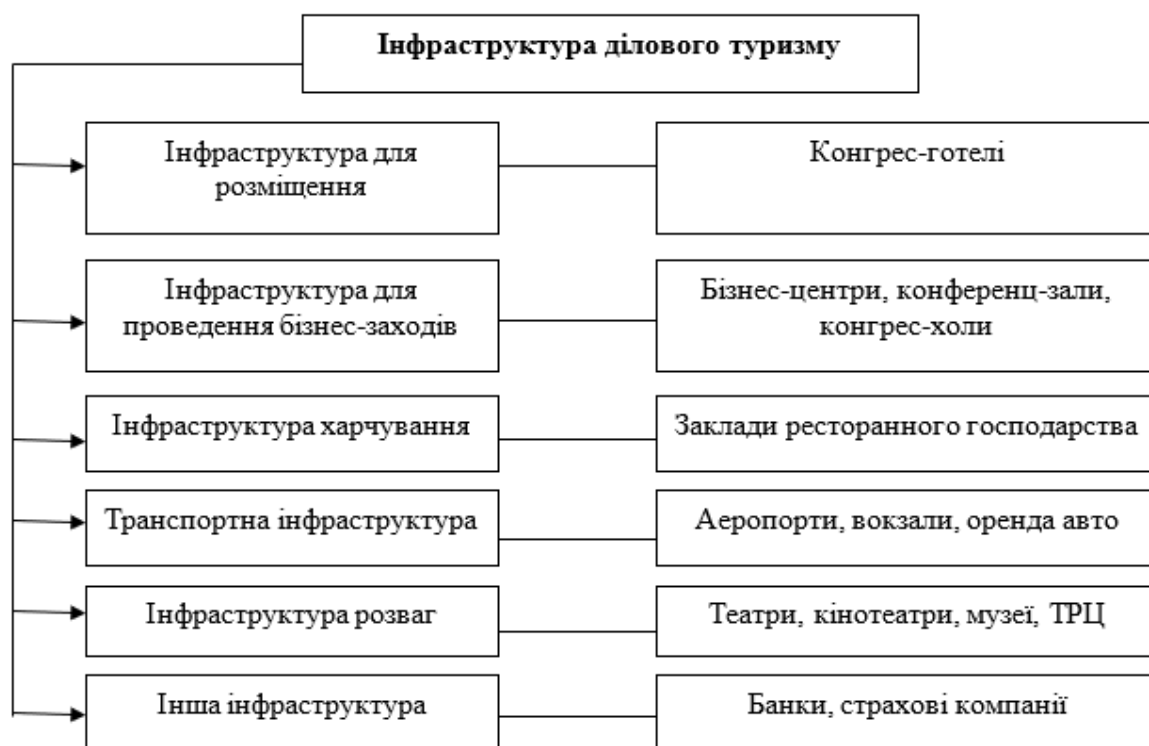


Рис. 1.2. Інфраструктуру ділового туризму [6]

Останнім часом у світі стає популярною тенденція для розвитку ділового туризму, в якості об'єктів проживання у вигляді бізнес-центрів та конгрес-готелів, які оснащені усім необхідним для проведення ділових заходів та можуть забезпечувати ефективність роботи для гостей, за рахунок додаткових послуг та усіх необхідних зручностей.

Бізнес-готелі вважаються спеціалізованими фешенебельними підприємствами, що надають широкий коло послуг, орієнтуються на обслуговування ділових туристів, діячів культури, бізнесменів, державних чиновників, працівників у сфері мистецтва, фінансів, інших професіоналів - учасників наукових чи ділових зустрічей.

Такі гості висувають ряд вимог до готельних підприємств, а саме [10]:

- розташування у центральній частині міста;
- поєднання офісної зручності з домашнім затишком;
- зручна та надійна система резервування;
- послуги з надання оргтехніки, зв'язку, комп'ютерної техніки;
- швидке оформлення при прибутті і в'їзді;
- зважена ціна;
- зручна форма платежу для гостя з можливістю надання рахунку для звітування перед фірмою;
- цілодобовий room service;
- під час організації конгресів і конференцій, підприємство забезпечує приватність і безпеку зустрічей.

У зв'язку з цим, готельні підприємства у своїй діяльності запроваджують послуги конференц-сервісу, які задовольняють основні потреби під час ділових подорожей. Конференц сервіс – це організація ділових заходів (лекцій, конференцій, зустрічей, тренінгів тощо) на професійному рівні [3]. У сучасному готельному підприємстві – це технічна підтримка, сервісно-організаційний супровід ділових заходів і цілий комплекс додаткових послуг з організації, підготовки та проведення івентів.

Серйозний бізнес-захід вимагає не тільки ретельної підготовки і спеціально обладнаного приміщення, але й високої кваліфікації персоналу конференц-сервісу, знання всіх етапів організації події на рівні категорій «стандарт-бізнес-люкс», а також навички керувати процесом продажу бізнес-послуг з надання сервісного супроводу.

Як правило, до конференц-послуг входить [8]:

- продумування детального плану з урахуванням бюджету;
- створення комфортних умов заходу за окреслений період;
- надання приміщення для проведення заходу;
- бронювання номерів для відпочинку та проживання гостей учасників;
- кейтеринг (забезпечення банкетів, кава-брейків, ланчів тощо).

Основні потоки конгрес-туристів, що відвідують нашу державу зосереджені в найбільших містах України: Києві, Одесі, Дніпропетровську, Харкові та Львові. Проте, останнім часом спостерігається збільшення кількості ділових туристів і в інших регіонах. Так, все частіше конгреси проводяться в Конча-Заспі, Пуща-Водиці, Яремчі, Буковель та на узбережжі Чорного моря.

Розглянемо конгрес-готелі, які функціонують на території України та охарактеризуємо номерний фонд, місце розташування, ділові послуги, що надаються та цінову політику (табл. 1.1) [2].

Таблиця 1.1

Порівняльна характеристика конгрес-готелів України

Назва готелю	Місце розташування	Категорія	Номерний фонд	Послуги	
				додаткові	бізнес
«Royal congress Hotel»	Київ, вул. Малогвардійська, 32	4*	314	• Бар, песторан, Wellness, фітнес-центр, SPA, перукарня, пральня та хімчистка	Трансфер, конференц-зали, кава-брейки, парковка, прокат відео та аудіо апаратури, перекладач та секретар

Продовження таблиці 1.1

«Космополіть»	Київ, вул. В. Гетьмана, 6	4*	160	Ресторани та лобі-бар, літня тераса, басейн, тренажерни й зал	Конференц-зали, конгрес-хол, кава- брейки, бізнес центр прокат відео та аудіо апаратури
«Пуща»	Київ, вул. Юнкерова, 20	3*	165	Ресторан та кафе, Спа- центр, міні- басейн, екскурсії, паркінг	Конференц зал - 9, прокат аудіо та відео техніки, прокат авто, організація бенкетів та кави- брейків, кімнати переговорів, бізнес-центр
«Citadel Inn»	Львів, вул. Грабо- вського, 11	5*	26	Лобі-бар ресторан, літня тераса, перукарня, кейтерінг, Спа-центр, парковка	Конференц зал - 4, оренда авто, організація кави- брейки та бенкети
«Брістоль»	Одеса, вул. Пушкін- ська, 15	5*	113	Ресторан, Спа- послуги, організація івентів, басейн, трена- жерний зал	Конференц зал - 2, кімнати для переговорів, організація бенкетів -3, трансфер, прокат відео та аудіо апаратури

Продовження таблиці 1.1

«Radisson Blu Resort Bukovel»	Буковель, ділянка Щивки, 220	5*	242	Ресторан, спа центр і оздоровчий комплекс, басейн, каток, паркінг, кінозал нічний клуб, прокат лижного спорядження	7 кімнат для зустрічей з місткістю організація бенкетів, поліграфічні послуги, Wi-fi
«OvisHotel»	Харків, прос. Гагаріна, 201 Б	4*	55	Спа-центр, ресторан, сауна, масаж, басейн, парковка	Бізнес-центр, конференц-зал, організація бенкетів, прокат відео та аудіо апаратури

Аналізуючи табл. 1.1 бачимо, що бізнес готелі розташовані на території України: Київ, Львів, Харків та Одеса. Всі готельні підприємства мають категорію чотири та п'ять зірок, окрім готелю «Пуща». Їх номерний фонд має велику кількість номерів. У засобах розміщення пропонується достатньо велика кількість бізнес та додаткових послуг. Також в усіх бізнес готелях є послуги оренди конференц-залів, аудіо та відео техніки, організація та проведення кавабрейків та бенкетів, трансфер.

Розглядаючи іноземний досвід роботи конгрес-готелів, можна виділити основні риси, які відрізняються від вітчизняних: основна частка бронювань (95%) здійснюється через системи online-бронювання; застосовуються найновіші мобільні технології; використання готелями соціальних мереж для популяризації та просування послуг; модернізації засобів розміщення для ділових відвідувачів; збільшення площі приміщень у засобах розміщення для проведення ділових заходів та зустрічей. Враховуючи вищезазначене, слід

зауважити, що розвиток готельного бізнесу залежить від прискорення впровадження інноваційних технологій, що передбачає можливості для вдосконалення існуючих і створення нових видів послуг.

1.2. Організація обслуговування гостей готелю за допомогою конференц-сервісу

Визначити ефективність праці готельного підприємства можна за рахунок можливості задовольняти потреби вибагливих відвідувачів, оцінку якого проводять про плідній системі мотивації та управління персоналом. Зважаючи на те, що саме працівники забезпечують якісне надання послуг та сервіс, що в подальшому діє на формування враження про готельне засіб розміщення. Для вдалого та якісного надання конференц-послуг готелю також необхідний кваліфікований та навчений персонал.

На рис. 1.3 наведено перелік працівників, який формує потребу в якісному наданні бізнес послуг [12].

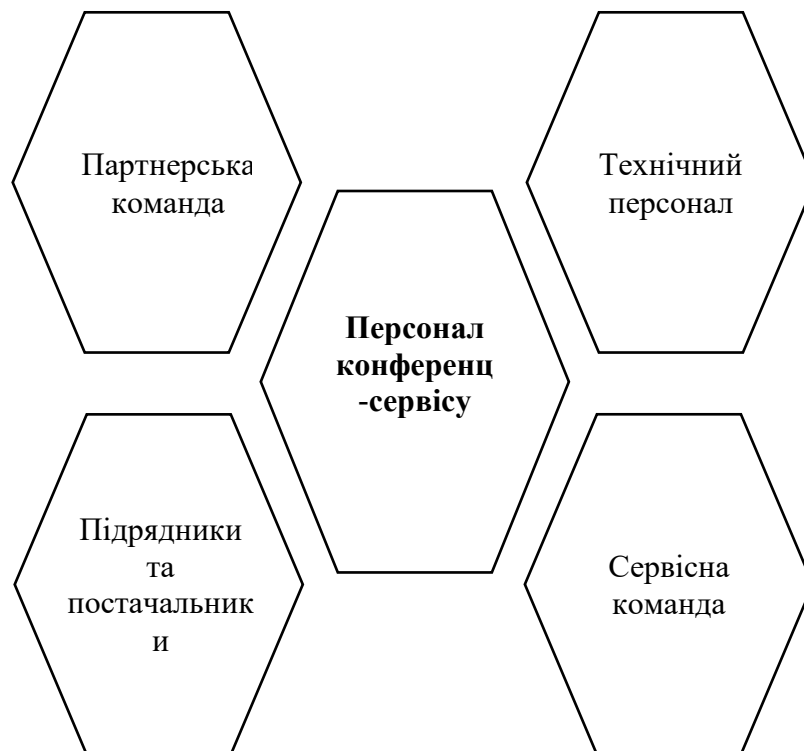


Рис. 1.3. Персонал конференц-сервісу в готельному підприємстві

Такий зв'язок між обслуговуючим персоналом у готельному підприємстві надасть можливість організувати діловий захід будь-якої складності та забезпечить усі можливі нюанси під час їх реалізації. Так, до підрядників-організатори-постачальників відносяться підприємства, які мають у своєму арсеналі все необхідне для повного обслуговування заходу. Здебільшого, це потужні кейтерингові компанії.

Під час організація бізнес заходів необхідно дотримуватись клієнтоорієнтованого сервісу, який є ключовим елементом в готельному бізнесі, оскільки це безпосередньо впливає на задоволення клієнтів та їхню лояльність до бренду [14].

Під клієнтоорієнтованістю також розуміють основні компетенції підприємства, тобто фактори: продукт та його цінність, якість продукту, ціна, сервіс, додаткові послуги, політика розподілу (включаючи фактори розподілу послуг та фактори розташування підприємства ресторанного господарства), процеси, люди, продуктивність та якість, при цьому основною метою сучасної поведінки підприємств ресторанного господарства є задоволення потреб клієнтів, що є вектором їх ринкової поведінки.

При наданні ділових послуг не буває дріб'язкових нюансів, усі процеси які відбуваються під час проведення та проживання гостей є важливими та формують враження про підприємство, це в свою чергу впливає на ефективність діяльності компанії.

У готельних підприємствах організовують такі бізнес приміщення: конференц-зали, кімнати переговорів, зали для нарад, бізнес-центри та холи [10]. До них висунуто вимоги, які впливають на комфорт та успіх бізнес заходу: гарне освітлення, вентиляція та кондиціювання, тепло, необхідна кількість офісних меблів, панелі/екрани, обладнання для звуку, трибуни для доповідачів, достатня кількість розеток. Тому при організації та проведенні бізнес заходів персонал конференц-сервісу намагається всебічно оцінити та задовільнити потреби замовника при плануванні івенту.

Розглянемо послідовність питань, які потрібно визначити під час формування ділового заходу [20]:

1. вибір майданчику для конференції та визначення основних критеріїв, який він має відповідати
 - 1.1. технічний план (незвичайний простір, LOFT-локація, локація на природі або даху, арт-об'єкти, теплохід, тощо);
 - 1.2. можливість проведення складних заходів;
 - 1.3. план сценарію, підготовка та оформлення залу, прилеглої території;
2. проведення зонування приміщення;
3. організація дозвілля (шоу-номери, інтерактивні фотозони, інноваційні розваги, майстер класи, анімаційні інтерактиви);
4. організація харчування чи кава-брейку;
5. список гостей при необхідності їх проживання;
6. організація трансферу;
7. визначення списку відповідальних осіб за кожну дію в сценарію та терміни виконання;
8. складання договору конференц-послуг;
9. план роботи суміжних служб (служба безпеки, ресторан, гардероб, камера схову, екскурсійне бюро);
10. при потребі організація «он-лайн репетиції заходу».

Чітке розмежування ролей та визначення основних побажань замовника надає можливість в організації проведення ідеального бізнес заходу. При організації ділового івенту основне значення має бюджет майбутньої справи. Після визначення формату та цілей заходу, потрібно визначити бюджет, адже саме він формує можливості вибору локації, обладнання, страв та напоїв, реклами та інші витрати [25].

Перед заходом потрібно підготувати локацію та обладнання, яке буде використовуватися на заході, таке як звукова та світлова апаратура, меблі, столи тощо. Також необхідно звернути увагу на забезпечення чистоти та охайності приміщення, дотримання всіх санітарних та гігієнічних норм.

На заході потрібно мати достатньо персоналу, який зможе забезпечити прохідність, обслуговування та охорону. Важливо вміти ефективно взаємодіяти з гостями та бути готовими до вирішення будь-яких проблем, що можуть виникнути під час заходу [27]. Також потрібно мати менеджера заходу, який буде відповідати за координацію роботи всього персоналу та програми заходу. Ще однією складовою проведення бізнес заходу є забезпечення безпеки гостей, персонал повинен бути підготовлений до виявлення можливих загроз та вміти ефективно реагувати на них. Наприклад, повинні бути встановлені пожежні виходи, екстрені виходи та плани евакуації.

Після проведення івенту потрібно оцінити його результати та виявити можливі питання, які потребують вдосконалення. Це допоможе покращити якість організації подій у майбутньому. Проаналізувавши етапи організації ділового заходу можемо їх узагальнити у вигляді рис. 1.4 [28].

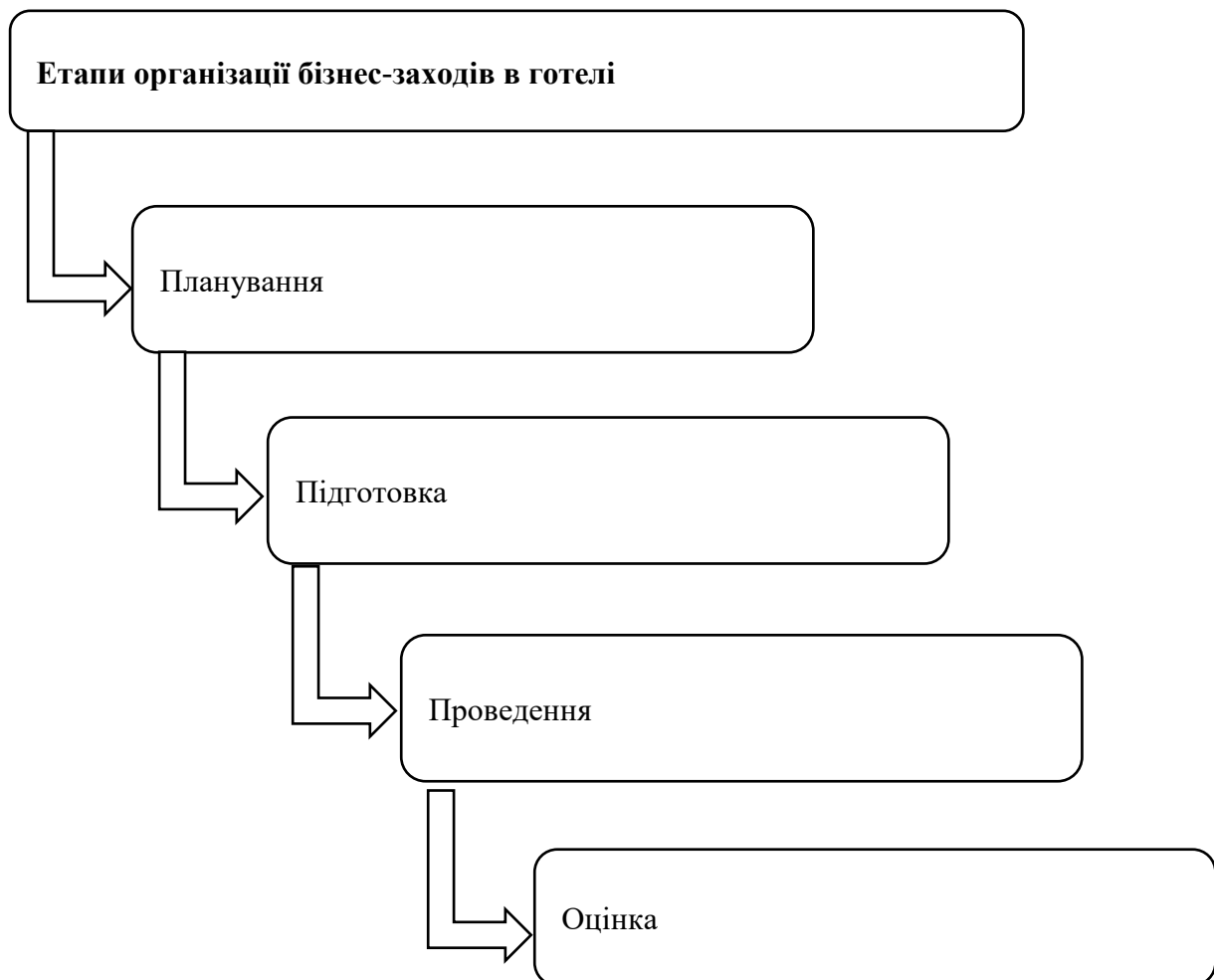


Рис. 1.4. Етапи організації бізнес-заходів в готелі

Використання інноваційних технологій та інструментів в організації event заходів в готелях може значно покращити взаємодію з клієнтами, ефективність управління подіями та вплинути на враження учасників. Наприклад, використання мобільних додатків для реєстрації учасників, цифрових інформаційних екранів для розміщення розкладу подій та інтерактивних елементів може сприяти залученню та збереженню уваги учасників.

РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ ПОСЛУГ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ ГОТЕЛЮ

5* «RADISSON BLU RESORT, BUKOVEL»

2.1. Загальна характеристика готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»

У серці Карпатських гір – Буковелі, відомій своїми сніжними схилами та висококласними зручностями для лижників будь-якого рівня розташований готель 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel». Готель було побудовано у 2012 році, на сьогоднішній день він вважається одним з найкращих закладів гостинності. Він знаходиться за адресою Івано-Франківська обл., с. Буковель, ділянка Щивки, 220 (рис. 2.1) [30]. Таке розташування ідеально підходить для людей, яких цікавлять різні види активності на свіжому повітрі, що пропонуються в Карпатах.

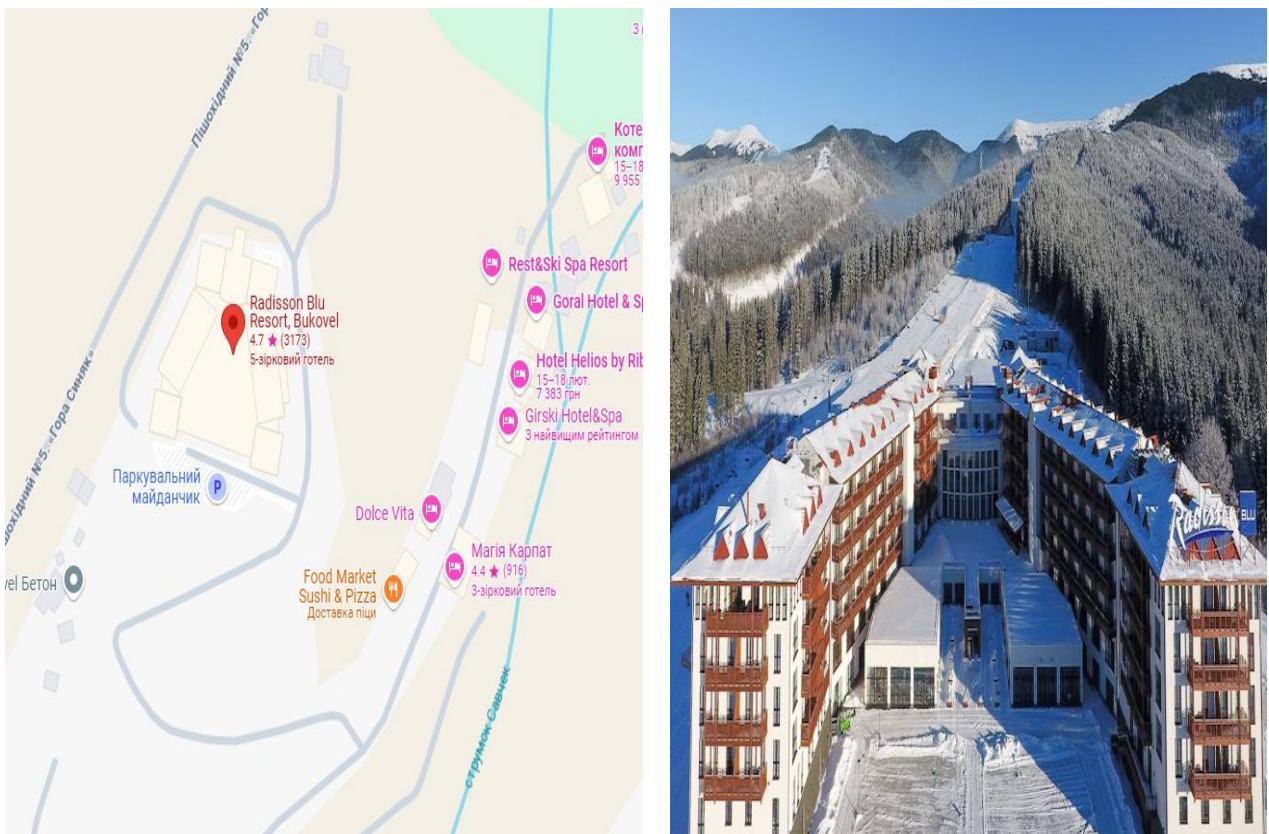


Рис. 2.1. Локація готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»

До готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel» можна дістатися з міжнародного аеропорту «Івано-Франківськ» (автобусом-шатлом з аеропорту – 100 км); з міжнародного аеропорту «Львів» (автобусом-шатлом з аеропорту – 230 км); залізничний вокзал «Яремче» (автобусом-шатлом – 35 км).

Основними плюсами готельного підприємства є [30]:

- приголомшливе розташування на схилі гори, біля гірськолижного схилу № 7 (висота - 1139 м, тип підйомника - 4-крісельний, довжина підйомника - 957 м, пропускна здатність - 1428 чол. / год. та 60 кілометрів різноманітних лижних трас), пішохідної гори «Синяк»;
- відстань до найближчого підйомника - 100 м;
- панорамний спа та оздоровчий центр, площею 2000 м²;
- сертифікований провідним готельним екологічним знаком;
- заклади ресторанного господарства: ресторан «Montblanc» або «B-Zone» з стравами української та міжнародної кухні, хатинка «Après Ski Hut», де представлені страви барбекю, бари з широким вибором освіжаючих коктейлів, кави чи чаю.

П'ятизірковий «Radisson Blu Resort, Bukovel» має туристичне призначення та функціонує цілий рік. Основною масою гостей в готелі є люди, які приїжджають на відпочинок у Буковель, а також а базі підприємства часто проводяться різноманітні конгреси, симпозіуми та конференції, тому частину відвідувачів складають ділові люди [30].

За загальними оцінками відвідувачів готельне підприємство має достатньо високі оцінки від відвідувачів: 4,5 бали на tripadvisor по п'ятибальній системі, 9,1 бали на Booking по десятибальній системі, 8,9 бали на Agoda по десятибальній системі.

Філософія готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» полягає у турботі про своїх гостей, оскільки вони найбільша цінність. Готель створено з метою забезпечення високоякісного прийому, обслуговування, тимчасового проживання, харчування та надання інших послуг гостям, що прибули на відпочинок до українських Карпат та гірськолижного комплексу.

У табл. 2.1 розглянемо інфраструктуру готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» [30]. У додатку А наведено інтер'єр номерів готельного підприємства.

Таблиця 2.1

Інфраструктура готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel»

Інфраструктура	Зовнішній вигляд	Характеристика
Номерний фонд		252 номери з різною комплектацією: балкон, вид на схил, зі спа й терасою, з каміном, суміжні номери
Ресторанний комплекс		Ресторани MontBlanc, B-Zone, лаунж-бар, бар біля басейну, бар у вестибюлі
Конференц-сервіс		7 кімнат для зустрічей з місткістю 450 осіб, організація проведення заходів, високоякісне аудіовізуальне зображення, поліграфічні послуги, безкоштовний Wi-fi

Продовження таблиці 2.1

Спа центр та оздоровчий комплекс		12 процедурних кабінетів (кабінет із ванною з водним масажем, флоат-кімнати та кабінети таласотерапії), 4 VIP-кабінети для спа-процедур із ванними з водним масажем та саунами, великий басейн із гідромасажем, дитячий басейн, солярії, 3 типи саун: римська сауна, фінська сауна, біосауна з ароматерапією і крижаний фонтан, AlphaSphere, 5 просторих кімнат для релаксації, спортзал із обладнанням TechnoGym, салон краси, бар біля басейну, дитяча зона
---	---	--

Готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» оформлений в альпійському стилі і обладнаний відповідно до світових стандартів. З кожного номера відкривається мальовничий вид на Карпатські гори.

При поселенні у готель час заїзду становить 12:00 годин, а час виїзду – 15:00 годин. Бронювання номерів чи додаткових послуг відбувається за допомогою офіційного сайту, [booking.com.](https://www.booking.com), за телефоном або безпосередньо на місці.

Номери готелю відповідають міжнародним вимогам, адже вони просторі, в кожному приміщенні встановлено телевізор, телефон, клімат контроль, WI-FI, міні бар, сейф, письмовий стіл, ліжко [12]. Ванна кімната укомплектована усім необхідним для життя в готелі: халат і тапочки, міні парфюмерія, фен, рушник.

Характеристика номерного фонду готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» зведена у табл. 2.2. У додатку А наведені фото номерів готельного підприємства [30].

Таблиця 2.2

Характеристика номерного фонду готелю «Radisson Blu Resort»

Тип номеру	Площа номеру	Зручності	Ціна, грн.
Superior	34 м ²	Двоспальне ліжко, ванна кімната зі скляною стіною, балкона немає	13772
Superior з балконом	34 м ²	Односпальне або двоспальне ліжко, ванна кімната зі скляною стіною	15268
Superior з видом на схил	34 м ²		16500
Premium	38 м ²	1-кімнатний номер з зручним ліжком, дод. місце - розкладне ліжко, ванна кімната	17512
Family	68 м ²	1-кімнатний номер з зручним ліжком, розкладне полуторне диван, крісла, плазмовий телевізор, дод. місце - розкладне ліжко	20768
Люкс Junior	68 м ²	2-кімнатний номер, складається з спальні (двоспальне ліжко, плазмовий телевізор) і вітальні (диван, полуторний диван, крісла). Ванна кімната з тропічним душем	22616
Люкс Spa з терасою	98 м ²	2-кімнатний номер, складається з гостьової зони (м'які меблі, диван не розкладний, стіл журнальний), спальні, спа-зони (ванна джакузі, гідромасажний душ) і масажної зони (масажний стіл). Доп. місце не передбачено. Розташовані на 4-му поверсі, мають велику терасу з панорамою курорту	27456
Люкс	110 м ²	3-кімнатний номер, до складу якого входить з: передпокій (туалет для гостей, місце для багажу), вітальня (телевізор, диван та крісло, обідній та журнальний столи, стільці), 1-я спальня - 2-х спальне ліжко, диван, ванна кімната (ванна, душова кабінка, туалет, умивальники), гардеробна, 2-я спальня - 2-х спальне ліжко, ванна кімната (душова кабінка, туалет, умивальник), шафа для одягу, два балкони з видом на Буковель	42238

Продовження таблиці 2.2

Президентський люкс	299 м ²	4-кімнатний номер, який містить: передпокій (туалет для гостей), простора вітальня з каміном (встановлено м'які меблі для відпочинку, камін, плазмовий телевізор і обідня зона з обіднім столом, стільці), 3 спальні (в кожній телевізор і ванна кімната, в тому числі 2 спальні з двоспальним ліжком і 1 з 2 роздільними ліжками), гардероб, міні-кухня, сауна, гідромасажна ванна, джакузі, простора видова тераса з набором плетених меблів (стіл, стільці, шезлонги).	82324
---------------------	--------------------	---	-------

У вартість проживання входить сніданок по системі «шведський стіл», який організовано в ресторані «Mont Blanc», розташованому відразу біля холу на першому поверсі [11]. Під час обіду і вечері в закладі подають сезонні страви а la carte. Меню ресторану «Mont Blanc» представлено у додатку Б. Ресторан «MontBlanc» розділено на дві окремі зони: великий зал на 210 місць, де щоранку подають сніданок у форматі шведського столу, та відокремлений зал VIP MontBlanc для приватних вечірок, що вміщає до 20-25 гостей. У залі є камін і літня тераса з видом на гори. В обох залах подають страви європейської та української кухні з меню.

Готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» пропонує ряд додаткових послуг: Cigar Lounge на 40 місць, школа лижників для гостей, які бажають навчитися кататися на лижах, прокат гірськолижного, спорядження, сервіс для гірськолижного спорядження, каток, спортивні магазини, власний зал для зберігання лижного інвентарю і переодягання, дитячий ігровий центр, який складається з комп'ютерного класу, невеликого кінозалу та дитячої ігрової кімнати, відкритий ігровий майданчик на мальовничих схилах гір [30].

Готельне підприємство також займається організацією проведення будь-якого свята в унікальному місці посеред мальовничих гір. Під час замовлення івенту готель бере на себе всі питання, які стосуються організації заходу [13]. Для проведення свята обговорюється наступні питання: тип заходу, кількість

гостей, побажання щодо оформлення та меню, музичний супровід, фото та відео зйомка, прикрашання залу квітами чи кульками, піротехнічні послуги, транспортні послуги. При необхідності у готелі можна замовити трансфер, який відвезе гостя у будь-яке місце призначення.

Готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» для покращення обслуговування та підвищення його якості застосовує інновації різного характеру. Так у засобі розміщення розміщені електронні таблички на яких вказаний QR-код, на них міститься інформація про ключову систему входу до номеру. Тобто усі гості при заселенні в номер, отримують індивідуальний код, при скануванні якого одержують доступ у номер.

Для покращення внутрішньої комунікації персоналу та повної цифровізації запроваджена інновація – hotelkit, яка за допомогою купівлі смартфонів для роботи об'єднує персонал, спрощує щоденні процеси в функціонуванні готелю [17]. При цьому кожний співробітник з початком робочої зміни одержує Hotelkit, і протягом трудового дня може спілкуватися із всіма департаментами, чи відповідною службою для обмірковування робочих питань.

В частині номерів готелю «Radisson Blu Resort» запроваджено – smart кімната. Вона складається з автоматичного відкриття або зачинення штор, включання або перемикання світла в будь-якій частині номера, регулювання роботи кондиціонера, подачі теплоти в номер. Необхідно зауважити, що система згенерує сценарії, які залишають відвідувачі, і відтворює їх автоматично.

2.2 Дослідження послуг конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»

Готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» ідеально підходить для організації ділових заходів, пропонує професійні місця зустрічі та зручні умови проживання для учасників. Рекреаційні та спортивні організації також із задоволенням проводять свої заходи в наших зонах для конференцій, де поруч

можна організувати заходи на свіжому повітрі. В готельному підприємстві організовуються «під ключ» такі види бізнес-заходи:

- переговори і конференції;
- з'їзди;
- ділові зустрічі;
- конгреси, симпозіуми та семінари;
- презентації нових продуктів і рішень компанії;
- корпоративні заходи.

Організаційне обслуговування проведення ділових заходів готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» включає себе такі послуги [19]:

- надання номерів для проживання;
- забезпечення повного трансферу для всієї групи учасників будь-яких заходів, зборів або нарад;
- можливість харчування всіх учасників (сніданком, обідом або вечерею);
- організація кава-брейків, бізнес-ланчів, бенкетів, фуршетів;
- забезпечення технікою заходів будь-якого рівня складності;
- організація поліграфічних послуг;
- повний комплекс послуг в області відео- та фото виробництва;
- підготовка культурної програми.

У готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» для організації бізнес заходів передбачено сім кімнат для зустрічей з різною площею, конфігурацією та можливістю розміщення меблів, що впливає на їх місткість. Варіанти розміщення меблів в кімнатах для зустрічей наведені у табл. 2.3 [30].

Таблиця 2.3

Варіанти розміщення меблів в кімнатах для зустрічей готелю

Назва приміщення	Площа, м ²	Варіанти розміщення меблів					
		Амфі-театр	Аудиторія	Конференц-зал	Круглий стіл	П-стіл	Стійка прийому
Kyiv A+B Ballroom	358	420	285	-	320	84	430
Kyiv Left Bank and Right Bank	177	280	182	-	120	70	210
Lviv	161	216	144	-	-	56	-
Odesa	87	112	70	-	-	35	-
Pre-function zone	500	-	-	-	-	-	450
Yalta and Donetsk	30	36	22	-	-	32	-
Yaremeche and Ivano-Frankivsk	24	-	-	12	-	-	-

Бізнес приміщення готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» досить світлі, у зв'язку з встановленням багаторівневої системи освітлення, яка за потребою може його регулювати. Для оснащення залів використовуються ергономічні меблі: м'які стільці і зручні столи, за якими комфортно працювати протягом тривалого часу.

Кімнати для зустрічей (Kyiv A+B Ballroom, Kyiv Left Bank and Right Bank, Lviv, Odesa) обладнані за всіма міжнародними стандартами, мають

відповідне технічне якість і пропонують високий рівень обслуговування. У них встановлено сучасне, зручне у використанні обладнання: мультимедійний проектор з екраном, музичний центр, мікрофони, ноутбук, фліп-чарт з маркерами, системою звукопідсилення і світлозатемнення.

Pre-function zone складається з наступних приміщень: безпосередньо зала з сценою та широким екраном, вестибюль, гардеробна та санвузли.

Кімната Yalta and Donetsk та Yaremeche and Ivano-Frankivsk оснащені столами для нарад та посадковими місцями, приладами для слухання, синхронного перекладу, освітлювальними приладами, аудіо- та відеотехнікою.

Задля залучення гостей досліджуваний готель пропонує своїм гостям послугу «альтернативний офіс», коли клієнт може бронювати номер чи конференц-зал погодинно. У такому форматі можна легко організувати зустріч з клієнтами чи нараду з колегами.

Для ефективного надання конференц-сервісу у готель «Radisson Blu Resort, Bukovel» працює кваліфікований персонал у наступному складі (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Персонал конференц-сервісу готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel»

Посада	Кількість, осіб
Менеджер конференц-сервісу	1
Технік	2
Водій	2
Перекладач	2
Секретар	2
Організатор свят	1
Технічний працівник	2
Разом	12

З табл. 2.4 бачимо, що конференц-сервіс надає послуги професійного перекладача, який може перевести монологи і діалоги на будь-яких заходах, він сприймає на слух англійську, німецьку та польську мови.

Для визначення потреб в удосконаленні якості конференц-сервісу досліджуваного підприємства, у табл. 2.5 проведемо SWOT-аналіз діяльності готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel», щоб виявити сильні і слабкі сторони в зв'язку із зовнішніми можливостями та загрозами.

Таблиця 2.5

SWOT-аналіз діяльності готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel»

Сильні сторони	Слабкі сторони
Широкий досвід при організації персонального продажу Висока кваліфікація маркетингового відділу Досвідчений персонал Впровадження нових послуг Стала база постійних гостей Аналіз споживачів	Жорстока конкуренція на ринку Потреба у вдосконаленні зовнішньої економічної політики Відсутність інновацій у сфері бізнес послуг
Можливості	Загрози
Удосконалення реклами Збільшення купівельної спроможності населення Зниження цін Впровадження в діяльність готелю нових можливостей для бізнес туристів	Скорочення темпів економічного розвитку Збільшення податків Підвищення цін Зростання витрат

Проведений аналіз вказує, що основні переваги готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» полягають у великому досвіді на ринку, гарній кадровій політиці та зорієнтованості на задоволенні потреб споживачів, однак відсутності інноваційних пропозицій для бізнес туристів, які часто обирають засіб розміщення для проведення ділових заходів. Таким чином, у перспективі готель зможе розширити діапазон конференц-сервісу впровадивши новітні концепції у ході своєї діяльності.

РОЗДІЛ 3. ОСНОВНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ СПРЯМОВАНІ НА УДОСКОНАЛЕННЯ ПОСЛУГ КОНФЕРЕНЦ-СЕРВІСУ ГОТЕЛЮ 5* «RADISSON BLU RESORT, BUKOVEL»

3.1. Шляхи підвищення конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»

Зважаючи на зростаючу конкуренцію серед готельних підприємств готельєрам весь час приходить удосконалювати спектр надаваних послуг, проводити реконструкцію існуючої бази готельних номерів, складати меню згідно сезонності. На сьогодні інноваційна діяльність у готельному бізнесі відіграє основну роль при боротьбі за кожного гостя. Використання новітньої технології в індустрії гостинності дозволяє готельєрам підвищувати ефективність свого бізнесу, визначати нові резерви для поліпшення якості обслуговування, ефективної роботи, примноження прибутку, постачання престижу підприємства та надання нових послуг [8].

Щоб організувати ефективність при наданні інноваційних послуг, готельне підприємство має провести планування інноваційної діяльності, що дозволить реалізовувати їх ефективно та реалізовувати для забезпечення конкурентоспроможності у жорстких умовах ринкового господарювання. При впровадженні нововведень необхідно притримуватись таких етапів [5]:

1. Аналізування вимог внутрішнього ринку та зовнішнього середовища готельного підприємства.
2. Формулювання загальних завдань функціонування засобу розміщення.
3. Дослідження можливих інновацій, окреслення стратегічної мети, що необхідна для підприємства індустрії гостинності.
4. Розроблення бізнес-планів та концептуальної інноваційної програми.
5. Впровадження інноваційних проектів.

Розглянемо основні цілі готелю при залученні інновацій та прогресивних форм обслуговування (рис. 3.1) [18].

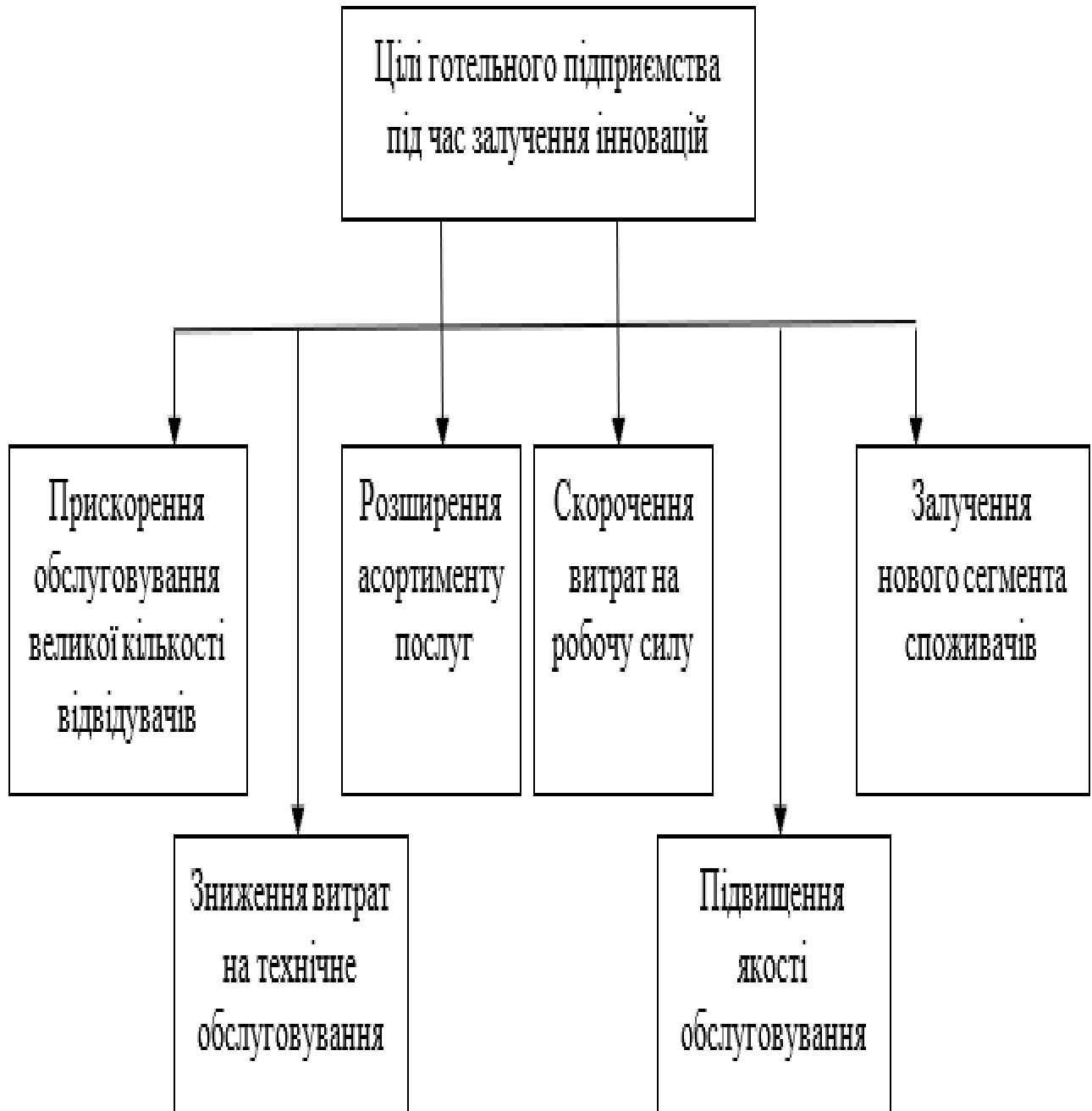


Рис. 3.1. Цілі готелю при впровадженні інновацій

Супроводжування інноваційної діяльності дає можливість покращити якість надаваних послуг підприємств гостинності, в результаті чого воно набуває популярності готелю у гостей. У цей же час готель отримує шанс понизити витрати та збільшити дохід, навіть при додаванні націнки за інноваційний готельний продукт. Застосування інновацій для готельного підприємства може призвести до використання не тільки прогресивних інформаційних технологій і впровадження нових послуг, але комплектування

цілого комплексу нововведень, що повною мірою інтегруватимуться та зачіпатиме усі сфери підприємства гостинності. До речі найбільш ефективним для готелю є одночасна організація роботи різної типів інновацій.

Головним місцем серед тенденцій в просторах бізнес останніх років складають соціальні мережі: Twitter, Facebook, Telegram та Instagram. За їх допомогою можна організовувати спілкування навкруги обраної події, її просування, заселення та навіть продаж [9]. При такому підході є можливість для пропонування персоналізованої пропозиції, при якій організатори адаптують нові події до переваг тих, хто буде присутній.

Важливим трендом серед бізнес подорожей та зустрічей індустрії за останні роки у світі стає розроблення і впровадження різних типів додатків і програмного забезпечення для організації комфортних умов як для організаторів івентів, так і для гостей. Запрошення на конгреси та конференції присилають діловим туристам за рахунок електронного програмного забезпечення. Такий метод дозволить знайомити бізнес партнерів з запланованою програмою заходу, надати можливість дистанційного слідування за виступами і навіть учасувати в обговореннях та голосуваннях [10]. Найбільш інноваційні та корисні продукти для використання у секторі бізнесу є: Fly Another Day, Shoflo, Event Collab, Cadmium CD, Green Hat People та Event Geek.

Достатньої різноманітності набувала робота з постачальниками через електронні цифрові підписи. Вони застосовуються у сфері електронного обміну інформацією, де є потреба в ідентифікації тих, хто підписує документи. Електронний підпис має юридичну силу, як зроблений власноруч. Отже, ця інновація дає шанс економити час при отриманні послуги чи товарів від постачальників, при цьому зменшуючи зовнішній контакт. Цікавим явищем, яке заключається в проведенні дистанційного найму на добровільному началі людей із креативними та творчими навичками, щоб згенерувати ідеї, покращити продукти та послуги, усе це охоплює – краудсорсинг [11]. Його основною умовою є незалежність учасників один від одного, спроможність

виразити свої думки та обговорити їх з командою. У порівнянні з аутсорсингом, перевагою краудсорсингу є збереження контролю у процесі вирішування проблем та відсутність необхідності при повній компенсації витрат сторонньої організації на виконання робіт. Розширення лояльності гостей є головним завданням будь-якого готельного підприємства.

На сьогодні поширеним способом спілкування з відвідувачами в є чат-бот. Їх готелі найчастіше використовують для вирішення наступних цілей [17]:

- організація процесу бронювання, при цьому система відповідає на популярні питання і виправляє недоліки;
- після бронювання чат-бот надає розширену інформацію та підтримку гостям готелю;
- він допомагає відвідувачам мати цілодобовий швидкісний доступ до сервісів та інформації про всі послуги готелю.
- чат-бот надасть розширену інформацію з приводу замовлення будь-якої послуги в номер, починаючи від зубної щітки до обслуговування room service, бронювання різноманітних послуг.

Яскравим прикладом діджиталізації у готелях є відсутність рецепції [29]. При цьому гість бронює самостійно номер, обирає наповнення міні-бару. Оплату здійснюється при заселенні, що автоматично відображає автоматична програма управління, вона також відправляє повідомлення з детальними інструкціями з приводу подальших дій відвідувача. В ній можуть міститися контактні дані умовного «Куратора», що контролюватиме процес заїзду та проживання гостей в готелі, стартуючи від бронювання до їх виїзду з номеру. При цьому є можливість для звернення до нього в будь який час за оперативними рішеннями будь-яких ситуацій. Заходом для швидкого знайомства і обміну контактами між підприємцями та бізнесменами є speed business dating [20]. Ця послуга абсолютно унікальна, оскільки дозволяє за короткий проміжок часу провести знайомство з великим числом нових людей. На сьогодні такою послугою можна скористатись в спеціалізованих агентствах. Однак формат таких зустрічей широко розповсюджений в Англії, Америці та

країнах ближнього зарубіжжя. Вона заключається в можливості проведення швидких бізнес знайомств speed dating - за вечір є можливість поспілкуватися та зустрітися з 10-ти різними людьми. Проект побудований на основі класичного правила Speed Dating. За столиком розміщені учасники по два чоловіки один навпроти одного, вони знайомляться, спілкуються та проводять обмін візитівками. Класична на кожне бізнес знайомство відведено 3 хвилини - при цьому півтори хвилини припадає на самопрезентацію кожного учасника, після чого партнери однієї зі сторін пересідають за інший столик. Кожний учасник отримує органайзер, в який він записує результати усіх зустрічей. Вони можуть організовуватись на базі конференц-залів при готелях або бізнес-центрах. Головною ціллю даного проекту є: організація нових ділових відносин, створення додаткових продажів; розроблення нових ідей; розширення взаємовигідних контактів для партнерства; пошук постачальників або клієнтів [20].

Коронавірусна інфекція та військові дії дали поштовх популяризації проведення відеоконференцій, що у свою чергу стало додатковим інструментом для економії часу і фінансів, забезпечення необхідних переваг для реалізації ефективного обміну високоякісним відео-, аудіо зв'язком для загального прийняття рішень, не зважаючи на місцезнаходження учасників бізнес заходу [25].

У даний час технології відео-конференцій переживають значні зміни. Сегмент ринку зростає по-перше за рахунок «побутових» користувачів – за рахунок хмарних сервісів (FaceTime, Skype, Google Hangouts), а відеозв'язок вбудовано в усі сервіси та додатки. На ринку популярними системами корпоративного відеозв'язку є такі представники компаній Zoom, Cisco, LogMein, Microsoft, Vidyo та BlueJeans. Перевагами використання системи відео нарад та конференцій у готелях є можливість економії часу та грошей, а також можливість готеля зайняти вищій щабель на ринку.

На сьогоднішні новою та цікавою альтернативою донесення інформації є залучення частин живого і неживого характеру використовуючи при цьому

призму креативності, творчості та фантазії. Досягнення таких елементів можливе за рахунок змінювання в оформленні конференц-залів та зон для кавабрейку. Для застосування даної інновації задіяні усі 5 відчуттів сприйняття людини, що дають емоційні і фізичні підживлення організму [28]. Стіни конференц-залів можна прикрасити зеленими деревами, що в свою чергу буде налаштовувати на ефективну роботу. А зону кава-брейк можна поділити на три частини:

1) зона наповнення енергією, яка покликана оновити сили учасників івенту: смачна кава, різноманітні напої з натуральних інгредієнтів, підвищують енергію і заряджують вітамінами;

2) зона релаксації, що дозволить швидко розслабитися: в ній можна буде слухати спів птахів, шум вітру або прибою у навушниках;

3) зона мозкового штурму, в якій будуть розвішані таблички з мотивуючими фразами, які покликані заряджати та надихати на продуктивну роботу; для записів, підбиття результатів і аналізу зробленої роботи створити White boards; там же можна залишити відгуки та коментарі про захід, який відбувся. В загальній картинці, використання інновацій в кожних деталях, новітні технології, відмінна вентиляція, функціональність та зручність, гарний настрій і будуть основними переваги оновлених конференц-залів.

Застосування штучного інтелекту при роботі конференц-сервісу дозволить провести автоматизацію рутинних процесів, підвищити ефективність обслуговування та створити персоналізований досвід для користувачів. Це значно знизить навантаження на співробітників, зменшить ризики помилок і підвищить загальну продуктивність готелю. Основною ключовою перевагою штучного інтелекту є можливість аналізувати великий обсяг даних для прийняття обґрунтованих рішень. Інтерактивні технології в останній час також широко застосовуються в індустрії туризму, адже існує велика різноманітність інтерактивних технологій. Використання мобільних додатків дозволяє збільшувати приплив цільової аудиторії за допомогою сучасних інформаційних технологій, знаходячи найкоротший шлях до споживача.

Вважаємо, що на сьогодні він є найбільш цікавою інновацією для впровадження, тому на базі готелю 5* «Radisson Blu Resort Bukovel» розглянути можливість використання штучного інтелекту та інтерактивних інновацій.

3.2. Оптимізація послуг конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»

Штучний інтелект – комплекс процесів та технологій, що швидко і якісно зростають у світі та в Україні зокрема. Сьогодні це обробка текстів, машинне навчання, експертні системи, віртуальні агенти (чат-боти і віртуальні помічники) та системи рекомендацій. На рис. 3.2 наведено позитивний вплив штучного інтелекту на роботу готельного підприємства [23].

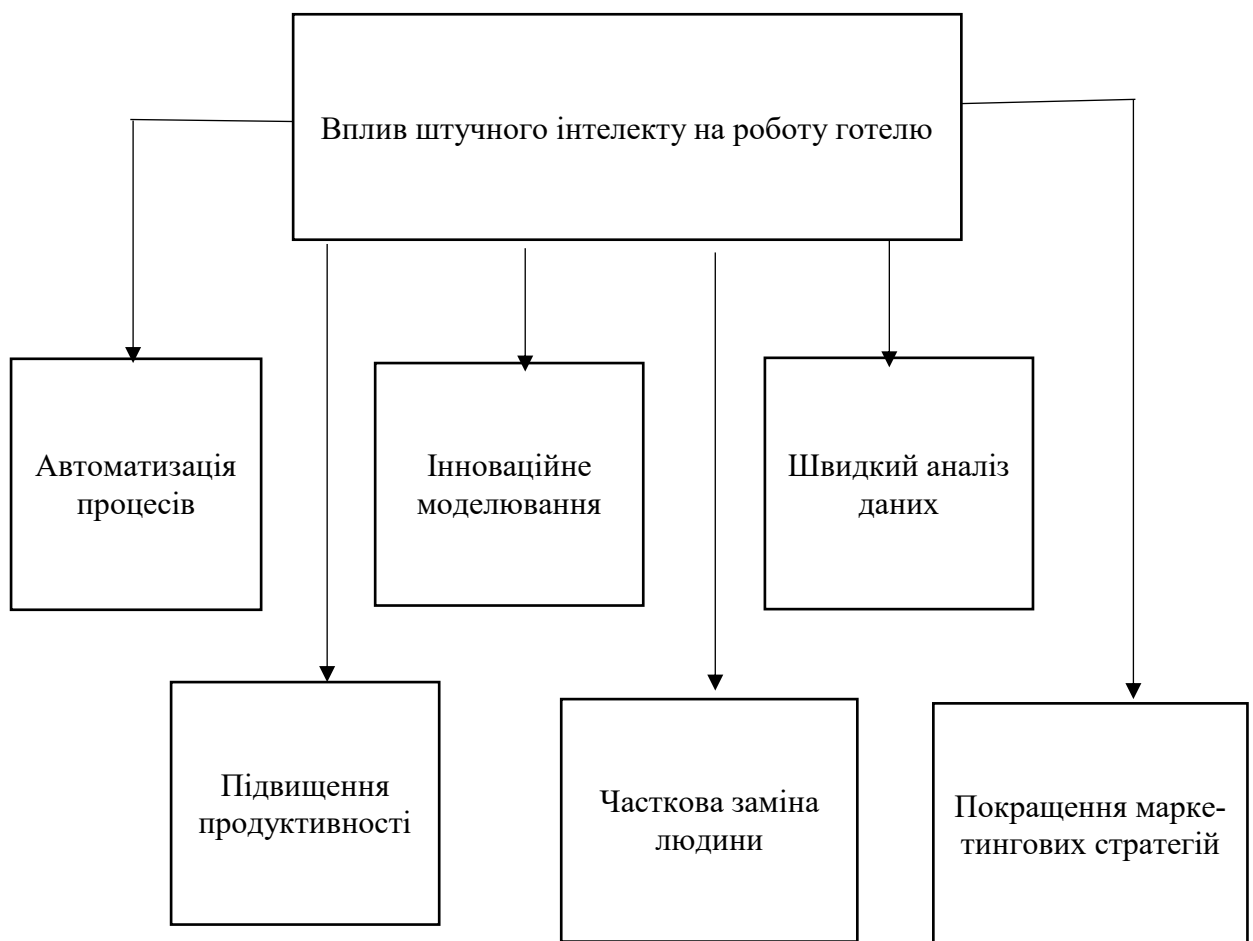


Рис. 3.2. Вплив штучного інтелекту на роботу готельного підприємства

З рис. 3.2 бачимо, що штучний інтелект має безліч позитивних наслідків при впровадженні його елементів у роботу готельного підприємства, а саме: залучення клієнтів за рахунок поліпшення їх досвіду та знань з приводу якості послуг, переваг обраного готельного підприємства; управління енергоефективністю та економія ресурсу готелю; можливість прогнозування бізнес-процесів. Використання штучного інтелекту для управління конференц-сервісом відкриє великі можливості при організації бізнес заходів, дозволивши створювати персоналізовані та ефективні зустрічі.

Цей процес охопить все елементи проведення івенту від логістики до інтерактивних навичок для гостей, базуючись на їхніх перевагах та попередніх враженнях. Штучний інтелект має змогу допомагати в ідентифікації оптимальних дат та часу для організації заходу, аналізувати зворотний зв'язок від учасників для покращення майбутніх івентів, і навіть пропонує персоналізований контент, а також рекомендації гостей у реальному часі.

Розглянемо найбільш популярні програми інтерактивних технологій та штучного інтелекту, які можна використовувати у рамках роботи конференц-сервісу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel» (табл. 3.1) [24].

Таблиця 3.1

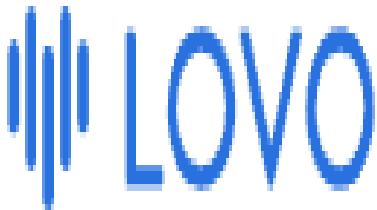
Популярні програми інтерактивних технологій та штучного інтелекту

Назва програми	Логотип	Характеристика
Leonardo AI (візуальне мистецтво)		Сервіс надає потужні інструменти генерації зображень і 3D текстур, а також їх легке редагування. Джерелом для створення візуалу може бути як текстовий запит, так і існуюче фото, яке штучний інтелект може відкоригувати, покращити якість, збільшити роздільну здатність або створити на його основі щось нове.

Продовження таблиці 3.1

Gemini (чат-бот зі штучним інтелектом)		Вирішує базові задачі – аналізує текстові запити, надає розгорнуті структуровані відповіді. Ці можливості можна широко використовувати у навчанні, плануванні, виконанні робочих задач
Otter AI (асистент для онлайн-конференцій)		Сервіс для транскрипції голосового контенту онлайн-зустрічей, співбесід, нарад, телефонних дзвінків. Нейромережа перетворює усне мовлення в текст в режимі реального часу та аналізує аудіо/відео файли в записі, формуючи структуровані стенограми у вигляді текстових чатів. Otter AI підтримує інтеграцію з Zoom, Microsoft Teams та Google Meet – автоматично приєднується до відеоконференцій, ідентифікує спікерів, робить підсумкову вибірку ключових слів, виділяє головні теми розмови, формує звіти та зберігає створені нотатки в папці

Продовження таблиці 3.1

Lovo.ai (генератор голосу та платформа синтезу мовлення)		Платформа, яка створює голоси, схожі на справжній людський голос, перетворює текст в мовлення та редагує відео.
Fireflies AI (розпізнавання та аналітика змісту зустрічей)		Платформа, що розпізнає зміст виступів, діалогів, розмов, мітингів, телефонних дзвінків та будь-яких інших голосових контентів. Сервіс стане корисним на ділових зустрічах, співбесідах, нарадах, коли необхідно занотовувати великий об'єм. Програма може перетворювати голос у текст, структурувати матеріал та зберігати його на хмарі.

Продовження таблиці 3.1

Decktopus AI (штучний інтелект для створення презентацій)		Крім базових налаштувань з розробки слайдів, редагування та додавання контенту, програма пропонує різноманітні AI інструменти – підбирання зображень згідно до теми і стилю презентації, формулювання текстів і коментарів, доповнення вмісту слайдів фактами, даними статистики та іншою корисною інформацією
Відеостіна		Має яскраве відео та високу тривалість безперервної роботи, може складатися з різної кількості дисплеїв, дозволяє одночасно працювати декільком користувачам
Інтерактивний стіл		Пристрій з інтегрованим сенсорним екраном, який забезпечує можливість взаємодії з цифровим контентом безпосередньо на робочій поверхні. Забезпечує доступ до Інтернету, хмарних сховищ та інших мережевих ресурсів. Він може підключатися до проєкторів, інтерактивних панелей, комп'ютерів або планшетів для спільної роботи та обміну даними.

Щоб покращити роботу готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel» в діяльності конференц-сервісу підприємства пропонуємо впровадити відеостіну, інтерактивний столи та платформу Otter AI.

Розглянемо їх більш докладніше. Інтерактивний стіл - мультисенсорний пристрій з горизонтально похилою або поворотною робочою поверхнею, що працюють на проекційній або інфрачервоній технології [26]. В готельному підприємстві його основною функцією буде візуалізація та навігація інформації. Вони застосовуватимуться для виведення інформації, тим самим скорочуючи витрати на друк поліграфічних матеріалів, а також для проведення презентацій, нарад та переговорів. Вони мають високий дозвіл зображення, що дозволяє чітко відображати співрозмовника. Також у ньому встроєна система мультитач, яка дозволяє одночасно користуватися дисплеєм одночасно декільком людям. Стіл оснащений роз'ємами для зарядки гаджетів, надає можливість оперативно довантажувати і оновлювати необхідний контент.

Відеостіна – мультимедійний пристрій, що складається з щільно прилеглих один до одного панелей. Вона є модульною, тобто можна додавати або видаляти дисплеї, щоб налаштувати її розмір [16]. Підключаються до відеоконтролеру, який може виводити кілька зображень на екран відеостіни одночасно. Вона є високотехнологічним інструментом для відображення інформації. Пристрій використовують як сучасний інструмент проведення масових трансляцій в готелі, організації презентацій, виставок, а також з метою моніторингу. Пристрій є унікальним адже може приймати і виводити інформацію на екран з різних джерел зв'язку, включаючи відеокамери. Відео контролер у свою чергу може передавати високоякісні сигнали на комп'ютер, за допомогою яких здійснюється віддалене управління інформацією.

Завдяки сучасним системам управління відеостіною можна керувати дистанційно. Вона пропонує широкий спектр функцій, таких як зображення з високою роздільною здатністю, широкі кути огляду, універсальність, міцні матеріали, низьке енергоспоживання та легке встановлення.

Otter.ai – служба, яка може зробити транскрибацію на основі штучного інтелекту, вона застосовує передові алгоритми при машинному навчанні для перетворення усного мовлення в письмовий текст [21].

Програма відрізняється від генераторів голосу штучного інтелекту та інструментів перетворення тексту в мовлення, адже бере розмовний голос при зустрічах і записує його для у вигляді високоякісних нотаток і підсумків.

Основними складовими програми штучного інтелекту є наступні функції:

- миттєва транскрипція - перетворення мовлення на текст за лічені секунди як аудіо, так і відеоконтенту;
- простий і чіткий запис екрана;
- автоматичні нотатки, підсумки та елементи дій із нарад, заощаджуючи час і підвищуючи продуктивність;
- перетворення письмового тексту на реалістичні усні слова, підвищуючи доступність і залученість;
- створення високоякісного, привабливого контенту, адаптованого до аудиторії, з мінімальними витратами;
- централізована база знань, яка безперешкодно систематизує, отримує та оптимізує інформацію;
- безпека та конфіденційність на кожному етапі.

У табл. 3.2 розглянемо собівартість обраних інтерактивних технологій та штучного інтелекту для досліджуваного готелю 5* «Radisson Blu Resort Bukovel» [24, 26].

Таблиця 3.2

Собівартість обраних інтерактивних технологій та штучного інтелекту для готелю 5* «Radisson Blu Resort, Bukovel»

Назва інновації	Кількість, шт.	Вартість, грн.	Загальна сума, грн.
Інтерактивний стіл Intboard 24	3	89998	269994

Продовження таблиці 3.2

Відеостіна Samsung 3×4	2	1704903	3409806
Платформа Otter.ai: - абонплата 1 міс. - абонплата 1 рік			880 10560
Всього, грн.			3690360

Отже, загальні витрати для впровадження інноваційних технологій у готелі «Radisson Blu Resort, Bukovel» складатимуть 3 690 360 гривень. Плануємо, що з встановленням нового обладнання збільшиться попит на послуги конференц-сервісу підприємства, адже інтерактивні технології дають можливість демонструвати бідь-які відеоматеріали, створювати відеоінсталяції, виводити деталізовані зображення великого розширення на екран.

Платформа Otter AI буде прекрасним помічником для всіх користувачів бізнес зустрічі, адже система автоматично приєднується до ваших онлайн-івенту і робить всі необхідні нотатки.

Програма Otter AI доступна на всіх мобільних пристроях, включаючи iOS та Android, для транскрипції на ходу. А інтерактивні столи Intboard до різних видів онлайн-заходів має низку переваг, серед яких покращена взаємодія, висока візуалізація та зручність використання, підвищення продуктивності робочого процесу.

ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ

В даний час діловий туризм активно розвивається в Україні та світі. Найпривабливішими регіонами для подальшого розвитку ділового туризму, розбудови сучасних готелів ділового призначення є найбільші міста України: Київ, Одеса, Харків та Львів. Більшість ділових зустрічей та бізнес-переговорів організовується безпосередньо у готелях, які спроможні надати спеціалізовані ділові зони та облаштовані конференц-зали. Для надання бізнес послуг та проведення ділових зустрічей в готельних підприємствах функціонує конференц-сервіс. Провівши послідовність при проведенні бізнес заходів, визначено основні етапи роботи конференц-сервісу: планування, підготовка, проведення та оцінка. У ході проведення дослідження було визначено, процес роботи конференц-сервісу при готельному підприємстві.

У рамках написання кваліфікаційної роботи досліджено готель «Radisson Blu Resort, Bukovel», який розташований в Івано-Франківська обл., с. Буковель, ділянка Щивки, 220. Підприємство складається з житлового фонду в 252 номери, закладів ресторанного господарства (MontBlanc, B-Zone, лаунж-бар), 7 кімнат для зустрічей з місткістю 450 осіб, спа центру та оздоровчого комплексу. Готель «Radisson Blu Resort» для покращення обслуговування та підвищення його якості застосовує інновації різного характеру: електронні таблички з QR-кодами, програмне забезпечення Hotelkit, а в частині номерів підприємства запроваджено розумна кімната. Провівши SWOT-аналіз діяльності готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» визначено, що основні переваги полягають у великому досвіді на ринку, гарній кадровій політиці та зорієнтованості на задоволенні потреб споживачів, однак відсутності інноваційних пропозицій для бізнес туристів, які часто обирають засіб розміщення для проведення ділових заходів. Зважаючи на це досліджено найбільш популярні інновації для надання бізнес послуг в готельному підприємстві, серед них: business speed datin, краудсорсинг, електронний цифровий підпис, відеоконференції, соціальні мережі, чат-боти.

Стрімкий розвиток штучного інтелекту та інтерактивних технологій дозволяє створювати більш персоналізовані та ефективні бізнес заходи, оптимізувати робочі процеси та враховувати індивідуальні переваги учасників. Проведено дослідження найбільш застосованих програми інтерактивних технологій та штучного інтелекту, які можна використовувати у рамках роботи конференц-сервісу. Для готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» в якості удосконалення рівня надаваних послуг запропоновано впровадження інтерактивного столу, відеостіни та платформи Otter.ai. Розраховано загальну вартість обраних інноваційних технологій, вона склала 3 690 360 гривень.

Використання вищеперелічених напрямів у діяльності конференц-сервісу готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel» гарантує збільшення кількості замовлення та проведення ділових заходів, зростання задоволення учасників, зниження витрат, зручності використання, підвищення продуктивності робочого процесу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балацька Н. Ю., Репринцева В. М. Особливості та перспективи розвитку готельного бізнесу в Україні. Молодий вчений, 2022, No 1 (28). С. 12–15.
2. Давидова О. Ю. Формування системи інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. Бізнес Інформ. 2017. № 11. С. 459-464.
3. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: методологія, теорія і практика: монографія. Харків: Вид-во Іванченка І. С., 2018. 448 с.
4. Домінська О. Я. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Економічні науки. Вип. 52, 2017. С. 39-41.
5. Журавльова С. М. Технологія готельної справи: навч. посіб. / С. 12. М. Журавльова, В. М. Зайцева, Т. В. Каптюх. Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с.
6. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: моногр. Київ: КНТЕУ, 2017. 600 с.
7. Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посібник. Текст/ Г.Я. Круль К.: Центр учебної літератури. 2017. 367 с.
8. Нікітенко С. І. Діловий туризм в Україні: проблеми та перспективи розвитку / С. І. Нікітенко. // Наукові праці. 2024. №39. – С. 139–143.
9. Островська Г., Кузь Т., Малюта Л., Нагорняк Г. Підходи стратегічного управління у контексті забезпечення розвитку туристичної індустрії. Галицький економічний вісник. 2021. Том 71. № 4. С. 85–91.
10. Побігун О.В. Впровадження інноваційних технологій в готельну індустрію для підвищення якості надання послуг Науковий вісник ІФНТУНГ. Серія: Економіка та управління в нафтовій і газовій промисловості. 2023. С. 111 – 122.

11. Радіонова О. М., Селіванов С. С. Матеріали III Міжнар. наук.-практ. конф. Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики. Харків: ХНУМГ імені О.М. Бекетова, 2024. 342 с. С.266-268.

12. Технологія готельної справи: навчальний посібник / І. К. Нестерчук, С. В. Тищенко, Т. М. Чернишова, Б. Л. Шевчук., А. С. Осіпчук. Житомир: 2019. 223 с.

13. Технологія готельної справи: навчальний посібник / С.М. Журавльова, В.М. Зайцева, Т.В. Каптюх. Запоріжжя: НУ Запорізька політехніка. 2022. 264 с.

14. Cain L.N., Thomas J.H. and Alonso Jr M. From scifito scifact: the state of robotics and AI in the hospitality industry. Journal of Hospitality and Tourism Technology. 2019. Vol. 10. No. 4. pp. 624—650.

15. Відеоконференц-зв'язок URL: <https://leater.com/ua/services/videokonferents-zv-yazok.html> (дата звернення: 20.05.2025).

16. Відеостіна URL: <https://tech-pro.com.ua/uk/catalog/videosteny/> (дата звернення: 22.05.2025).

17. Глобалізації, інновації та інтернет-технології в сфері туризму URL: https://uareferat.com/Глобалізації_інновації_та_інтернет-технології_в_сфері_туризму (дата звернення: 22.05.2025).

18. Інноваційні технології конференц-сервісу в готельному господарстві URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/5ab9919d-1934-444b-bf4d-f8a0371e3c1f/content> (дата звернення: 19.05.2025).

19. Конференц-сервіс в готелях URL: [extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/dbb9744e-3f48-4aеc-abd4-0360ed939f78/content](https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/dbb9744e-3f48-4aеc-abd4-0360ed939f78/content) (дата звернення: 19.05.2025).

20. Кравчук Н. М. Перспективи розвитку послуги business speed dating для ділового туризму України URL: <https://dspace.nuft.edu.ua/server/api/core/bitstreams/9ad8d0b9-ebc0-4c4e-95f5-ca238305a685/content> (дата звернення: 19.05.2025).

21. Огляд Otter AI: чи це найточніший транскрибатор AI? URL: <https://www.unite.ai/uk> (дата звернення: 19.05.2025).

22. Офіційний сайт Асоціації ділового туризму України URL: <http://www.mice.com.ua/> (дата звернення: 19.05.2025).

23. Розумні готелі: як технології змінюють індустрію гостинності. URL: <https://www.larnitech.com/smart-hotel/> (дата звернення: 19.05.2025).

24. ТОП популярних сервісів штучного інтелекту URL: <https://kitapp.pro/uk/top-populyarnih-servisiv-shtuchnogo-intelektu/> (дата звернення: 19.05.2025).

25. Чмигова Н. В., Нікітіна Н. А. Впровадження новітніх систем відеоконференцій як інструмент підвищення конкурентоспроможності готельного підприємства URL: <http://www.modscires.pro/index.php/msr/article/view/msr10-01-028> (дата звернення: 27.05.2025).

26. Як використовувати обладнання INTBOARD для проведення онлайн-нарад URL: <https://intboard-ukraine.com/yak-vykorystovuvaty-obladnannia-intboard-dlia-provedennia-onlain-narad-prezentatsii-ta-dystantsiinocho-navchannia/> (дата звернення: 24.05.2025).

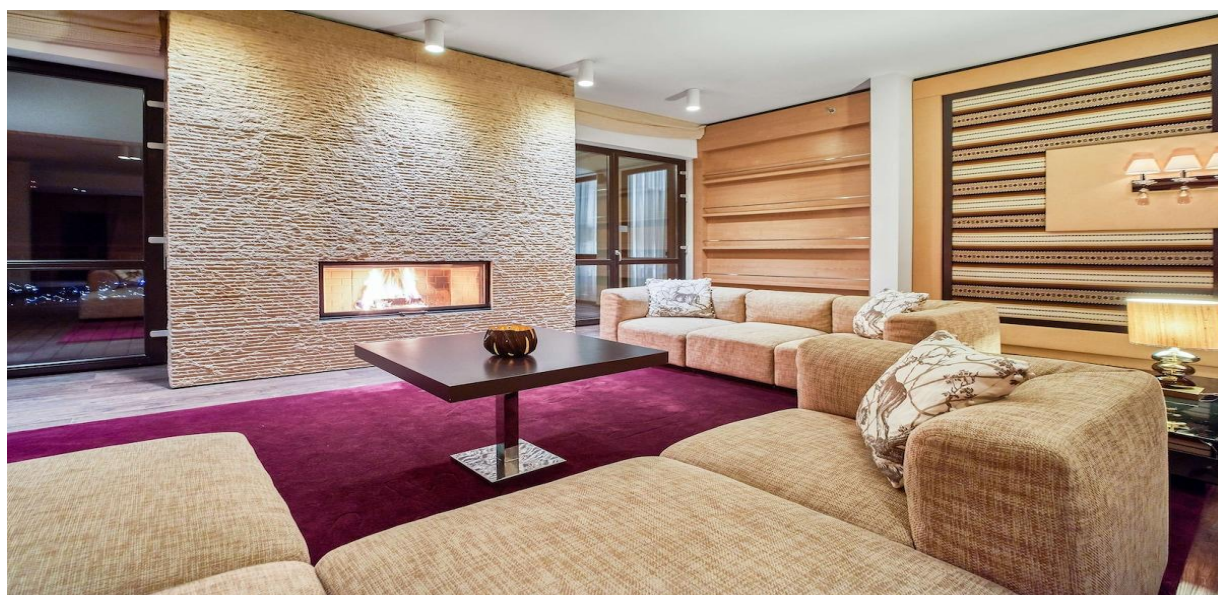
27. Brykova T., Postova V., Mazurkevych I., Semko T., Kiziun A. Social and Economic Potential of the EU Countries' Tourism and Hospitality Industry, Społeczny i gospodarczy potencjał branży turystycznej i hotelarskiej w krajach Unii Europejskiej URL: <http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-85164619044&partnerID=MN8TOARS> (дата звернення: 19.05.2025).

28. Brykova T. Hotel and restaurant business: trends of the industry in the conditions of crisis phenomena and prospects of post-war development URL: <https://doi.org/10.34025/2310-8185-2023-1.89.04> (дата звернення: 19.05.2025).

29. Trends and stats: The state of play for European tourism. URL: https://www.etoa.org/research/etoa-webinar-trends-and-stats-the-state-of-play-for-european-tourism/?fbclid=IwAR2TIRUSjcMFoTWDCVaGjQqhoZD_hqCNC3mUHDhgUCbzBK0S04U5INpRky4 (дата звернення: 29.05.2025).

30. Radisson Blu Resort, Bukovel URL: <https://www.radissonhotels.com/uk-ua/hotels/radisson-blu-resort-bukovel/meeting-events> (дата звернення: 19.05.2025).

ДОДАТКИ

Номерний фонд готелю «Radisson Blu Resort, Bukovel»

MONTBLANC MENU

Ціна, ГРН
Price, UAH

М'ЯСО ТА ПТИЦЯ / MEAT & POULTRY

Соковитий биток відбірного ягня на грилі 520

(подається з пряним бобовим пюре та крокетами з місо баклажана) 120/150/50 г

Juicy loin of grilled lamb

(served with rasy with spicy bean puree and miso-eggplant croquettes) 120/150/50 g

Рекомендовано:

Червоне вино Пелісеро, Барбера д'Альба П'яні, Італія, 0,75
Red wine Pelissero, Barbera d'Alba Piani, Italy, 0,75

1600

Стейк з нижньої яловичини на грилі 430

(подається з йоркширським пудингом та зеленими овочами) 180/50/40 г

Grilled beef fillet

(served with Yorkshire pudding & green vegetable) 180/50/40 g

Томлені яловичі щоки 380

(глазуровані соусом Порто, подаються з ніжним картопляним пюре) 240/120 г

Stewed beef chicks

(glazed with Porto sauce, served with mashed potatoes) 240/120 g

Медальйони зі свинної вирізки на грилі 320

(обгорнуті сирокоченим беконом,

подаються із запеченою картоплею в м'якій гірчиці) 150/150 г

Grilled pork fillet medallions

(wrapped in smoked bacon, served with baked potatoes in soft mustard) 150/150 g

Гусяча ніжка конфі 450

(за старовинним рецептом,

подається з грушею «Апероль» та п'яним ягідним соусом) 180/120/40 г

Goose leg confit

(by ancient recipe, served with pear "Aperol" and berry sauce) 180/120/40 g

Рекомендовано:

Червоне вино Долина Кольчагуа, Монте, Мальбек Резерва, Чилі, 0,75
Red wine Valle de Colchagua, Montes, Malbec Reserva, Chile, 0,75

1200

Котлета по-київськи 300

(з фініковою пастою, подається з печеною кукурудзою) 300/70 г

Chicken Kyiv

(with dates paste served with baked sweetcorn) 300/70 g

MONTBLANC MENU

Ціна, ГРН
Price, UAH

САЛАТИ / SALADS

Салат Нінбо

290

(норвезький лосось гарячого копчення з солодкою грушею, запеченою морквою, селерою та грейпфрутом, заправляється кунжутною олією та соусом унагі) 230 г

Ninbho salad

(smoked Norwegian salmon with sweet pears, baked carrots, celery and grapefruit with sesame oil and unagi sauce) 230 g

Салат Мезонсель

260

(смажений сир Брі в хрусткому тісті філо з сезонними ягодами та папайєю під журавлиним соусом) 210 г

Maisoncelles salad

(fried Brie in filo pastry with seasonal berries, papaya and cranberry sauce) 210 g

Класичний салат Цезар

250

(хрусткий салат ромен зі смаженим курячим філе в прянощах) 300 г

Classic Caesar salad

(with roasted chicken breast in herbs with crunchy Romen salad) 300 g

Салат Цезар був названий в честь ресторатора Цезаря Кардіні. Салат був вигаданий в День Незалежності США (1924р), коли на кухні майже нічого не залишилось, а гості потребували їжі. Цезар змішав різні інгредієнти, так випадково виник найпопулярніший в світі салат. Caesar salad's creation is generally attributed to restaurateur Caesar Cardini. He invented the salad when a Fourth of July 1924 rush depleted the kitchen's supplies. Cardini made a dish with what he had, adding the dramatic flair of the table-side. As a result it was creation of most popular salad.



Преміальний салат Цезар

550

(хрусткий салат ромен зі смаженими чорними тигровими креветками в прянощах) 330 г

Premium Caesar salad

(crunchy romen salad leaves with roasted black tiger prawns in herbs) 330 g

Грецький салат

230

(свіжі овочі з грецькими маслинами каламата та ніжним сиром фета, заправляється оливковою олією) 280 г

Greek salad

(fresh vegetables with Greek Kalamata olives and feta cheese, dressed with olive oil) 280 g

Салат Лабіт

165

(тонкі слайси запеченого буряка з сиром лабне та горіхами кеш'ю, заправляється трюфельною олією) 180 г

Labeet salad

(baked sliced beets with labneh cheese and cashew nuts, dressed with truffle oil) 180 g

ЗАКУСКИ / STARTER

Ціна, ГРН
Price, UAH

Фріто Місто

560

(традиційний середземноморський сет з морепродуктів - чорні тигрові креветки, кальмар в хрусткій скоринці, філе судака та фрі з баклажана, подається з соусом Кафе-де-Пари) 240/40 г

Frito Misto

(traditional Mediterranean set with black tiger prawns, squid in crispy crust, pike perch fillet and fried eggplant, served with Café-de-Paris sauce) 240/40 g

Тартар Тонато

340

(мікс з філе тунця та відбірної американської яловичини з екзотичними фруктами, заправлений імбирним майонезом та цитрусами) 175 г

Tartar Tonato

(tuna fillet with prime American beef and exotic fruits filled with ginger mayonnaise and citrus) 175 g

Ніжний паштет

250

(з печінки індички та пасти з ароматного чорносливу, подається зі свіжими ягодами) 160 г

Delicate turkey liver pate

(with smoked prune paste, served with fresh berries) 160 g

Грибний жульєн

240

(запечений в тонкому тісті філо під вершково-пармезановим соусом) 145 г

Mushroom julienne

(baked in thin filo pastry, dressed in cream & parmesan sauce) 145 g

Буряковий хумус

180

(з запашними травами, олією та гарбузовим насінням) 200 г

Baked beets Humus

(with flavor herbs, oil and pumpkin seeds) 200 g

СУПИ / SOUPS

Буйябес з морепродуктами

480

(чилійська мідія, шотландський лосось, морський гребінець, чорна тигрова креветка та наш рідний Дніпровський судак) 300/50 г

Seafood bouillabaisse

(Chilean mussel, Scottish salmon, sea scallop, black tiger shrimp and our Dnipro pike perch) 300/50 g

Буйябес – французький рибний суп, який ще називають «марсельська уха». Марсельські рибалки варили суп з тієї риби, котру виловили за день, додаючи також морепродукти – креветки, кальмари, мідії. А овочі та трави вдало доповнювали смак супу. Навіть в самому Марселі на даний час існує безліч варіантів приготування супу Буйябес.

Bouillabaisse – a traditional Provençal fish stew originating from the port city of Marseille. Originally a stew made by Marseille fishermen using different type of fish, seafood, vegetables and herbs. At the moment even in Marseille there are plenty of Bouillabaisse recipes.

Консоме з білих грибів

240

(подається з картопляними ньоками, з беконом та свіжою зеленню) 300 г

Porcini mushroom consommé

(with potato gnocchi, bacon crumble & fresh herbs) 300 g

Традиційний борщ з пампушками 550 г

160

Traditional borsch with pampushkas 550 g

Курячий бульйон

140

(з локшиною та овочами) 350 г

Chicken broth

(with noodles and vegetables) 350 g

MONTBLANC MENU

Ціна, ГРН
Price, UAH

РИБА ТА МОРЕПРОДУКТИ / FISH & SEAFOOD

Філе норвезького лосося 590
(подається з датським соусом та проростками бобів мунг, глазурованими у манговому чилі) 170/30/100 г

Norwegian grilled salmon

(served with Danish sauce and glazed mung bean sprouts in mango chili) 170/30/100 g

Рекомендовано:



Біле вино Лібранді, Крітоне Вал ді Нето, 0,75
White wine Librandi, Critone Val di Neto, 0,75

2100

Філе тихоокеанського тунця

(паніроване в насінні льону та кунжуту, подається з персиком на грилі та імбирним соусом) 150/70/20 г

Pacific tuna fillet

(enrobed with flax and sesame seeds, served with grilled peach and ginger sauce) 150/70/20 g

540

Рекомендовано:



Біле вино Долина Куріко, Монте, Совіньон Блан Резерва, Чилі, 0,75
White wine Valle de Curico, Montes, Sauvignon Blanc Reserva, Chile, 0,75

1200

Карпатська річкова форель на грилі (за 50 г)

Grilled Carpathian river trout (per 50 g)

150

Карпатська річкова форель – риба сімейства лососевих, водиться в чистій та прозорій воді гірських рік та озер, має вишуканий смак. Ловля форелі є чи не найвищим пілотажем рибальського мистецтва, і ті, хто зумів хоч одного разу її спіймати, ще довго цим пишаються. Справа в тому, що спіймати навіть дві форелі в одному місці майже неможливо. Щоби рибалити далі, потрібно йти вгору річкою або потічком. За день рибалки проходять 12-15 кілометрів.

Carpathian river trout – fish of the Salmonidae family. The trout in Ukraine are the brown trout found in the lakes and streams of the Carpathian Mountains. Trout fishing is quite challenging because it is difficult to catch few trout in one place. Thus a fish man has to move up to 12-15 km by the river to fish.

Преміальне соте з морепродуктів

(шотландський дикий лосось, морський гребінець, чорні тигрові креветки та мідії з соусом Патісьєр) 380 г

Premium seafood stew

(Scottish wild salmon, sea scallop, black tiger shrimp and mussels with Patissiere sauce) 380 g

590

Чорні тигрові креветки під хрумкою скоринкою Панко

(подаються з севиче зі свіжих овочів та манговим соусом) 90/40/70 г

Black tiger shrimps in crispy Panko crust

(served with fresh vegetables ceviche and mango sauce) 90/40/70 g

400

MONTBLANC MENU

Ціна, ГРН
Price, UAH

УКРАЇНСЬКА СТОРІНКА / UKRAINIAN CORNER

Ковбаса з індики 390
(подається з печеною картоплею) 250/100 г
Turkey sausage
(with baked potatoes) 250/100 g

Банош карпатський 220
(з бринзою, шкварками та лісовими грибами) 210/40/40/40 г
Carpathian banosh
(with brynza, pork rind and mushrooms) 210/40/40/40 g

Банош є традиційною стравою гуцулів, яку готують виключно чоловіки, бо ліварство і все, що з ним пов'язано — справа чоловіка. Перемішують банош дерев'яною ложкою. Страва складається з трьох компонентів: кукурудзяної муки, завареної на сметані, смажки з копченого сала і полонинської бринзи.
Banosh — a traditional dish of Hutsuls - Ukrainian ethno-cultural group who for centuries have inhabited the Carpathian mountains. As well as brynza, banosh have to be prepared only by men, because only men can manage sheep farming. It is interesting that Hutsuls mix the porridge with a wooden spoon in one direction only. Carpathians banosh is boiled using fine-ground corn grits or cornmeal and homemade sour cream. Served with flavorful cracklings and brynza.

Дерун гуцульський 215
(з м'ясною піджаркою та грибами) 380/120/50 г
Hutsul derun
(with pork and mushrooms roasting) 380/120/50 g

Мариновані лісові гриби 190
(з солодкою червоною цибулею та ароматною олією) 350 г
Marinated forest mushrooms
(with sweet, red onion and aromatic oil) 350 g

Бочковий збір солінь до столу з ароматною олією (500 г) 170
Barrel collection of pickles to the table with fragrant oil (500 g)

Мариноване сало в спеціях 90
(подається з хрінном та часниковими грінками з житнього хлібу) 30/60/10 г
Marinated lard in spices
(served with horseradish and garlic rye bread crutons) 30/60/10 g

Вареники 160
(з картоплею або сезонними ягодами, подаються зі сметаною) 200/40 г
Ukrainian dumplings
(with potato or seasonal berries, served with sour cream) 200/40 g

Українські сирники з родзинками 200
(подаються зі сметаною) 150/30 г
Ukrainian cheesecakes with raisins
(served with sour cream) 150/30 g

MONTBLANC MENU

Ціна, ГРН
Price, UAH

ДЕСЕРТИ / DESSERTS

Тірамісу від Шефа (160 г) 150
Chef's tiramisu (160 g)

Тірамісу – найвідоміший італійський десерт, в перекладі на українську звучить – «стягни мене до верху».

Існує версія, що Тірамісу вперше приготували в італійському місті Сієна в XVII столітті в честь герцога Медічі, котрий страшенно любив солодощі. В той час десерт отримав назву «суп герцога»

Tiramisu is an Italian dessert, meaning "pick me up" or "lift me up". A dessert similar to tiramisu was created in Siena in 17th century. The occasion was a visit by Grand Duke Cosimo de' Medici in whose honour was named "duke's soup".

Класичний крем-брюле 150
(подається з обліпиховим соусом та апельсиновим мармеладом) 180 г
Classic crème-brulee
(with sea buckthorn sauce and orange marmalade) 180 g

Фісташковий мус 160
(на мигдально-імбирному бісквіті, подається з горіховою меренгою, малиновим соусом та мармеладом) 150 г
Pistachio mousse
(with almond and ginger sponge cake, served with nut meringue, raspberry sauce and marmalade) 150 g

Три шоколади 150
(ніжний мус з білого шоколаду, молочний трюфель та профітроль з чорним шоколадом) 170 г
Three chocolates
(white chocolate mousse, milk truffle and black chocolate profiterole) 170 g