

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Географічний факультет  
Кафедра географії та менеджменту туризму

**АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ СІМЕЙНОГО КУОРТУ  
«ВЕДМЕЖА ГОРА»**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав:  
здобувач II курсу, 619 групи  
Мельничук Роман  
Керівник: доц. Андрусяк Н. С.

До захисту допущено:  
Протокол засідання кафедри № \_\_\_\_  
від «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023.  
зав. кафедри \_\_\_\_\_ доц. Король О.Д.

Чернівці – 2023

## АНОТАЦІЯ

Мельничук Р. Аналіз діяльності сімейного курорту «Ведмежа гора». Кваліфікаційна робота за спеціальністю 242 «Туризм і рекреація». ЧНУ, Чернівці 2023.

Кваліфікаційна робота присвячена важливій та актуальній темі - Аналіз діяльності сімейного курорту «Ведмежа гора». У роботі зосереджена увага на дослідженні зовнішнього середовища готельного комплексу, а саме курорту Яремче.

У першому розділі проаналізовано діяльність готельних комплексів та складові готельного продукту.

У другому розділі наведена детальна характеристика та аналіз діяльності сімейного курорту «Ведмежа гора» за показниками надання послуг розміщення, відгуками туристів та відпочиваючих.

У третьому розділі проаналізовані стратегії розвитку сімейного курорту «Ведмежа гора» та сформовані рекомендації для майбутнього розвитку.

*Ключові слова: діяльність готельних комплексів, готельні номери, сімейний курорт, стратегія розвитку.*

## ABSTRACT

Melnychuk R. Analysis of the activities of the family resort "Bear Mountain". Qualification work on specialty 242 "Tourism and recreation". ChNU, Chernivtsi 2023.

The qualification work is devoted to an important and relevant topic - Analysis of the activities of the family resort "Bear Mountain". The work focuses on the study of the external environment of the hotel complex, namely the Yaremche resort.

The first chapter analyzes the activity of hotel complexes and the components of the hotel product.

The second section provides a detailed description and analysis of the activities of the family resort "Vedmeja Gora" based on the indicators of providing accommodation services, reviews of tourists and vacationers.

The third chapter analyzes the development strategies of the family resort "Bear Mountain" and formulates recommendations for future development.

*Keywords: activity of hotel complexes, hotel rooms, family resort, development strategy.*

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень.  
Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших  
авторів мають посилання на відповідне джерело.

« \_\_\_\_\_ » Роман Мельничук

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** «Ведмежа Гора» – сімейний курорт, розташований в мальовничому туристичному містечку Яремче. Готель пропонує комфортабельні номери та різноманітні зручності для забезпечення приємного відпочинку гостей. Курорт «Ведмежа гора» - чудовий вибір для сімей, пар та окремих осіб, які бажають дослідити природну красу Карпат. Розташування курорту в Яремчі забезпечує легкий доступ до різноманітних туристичних об'єктів та розваг. Комплекс також є ідеальним місцем для новачків у лижах, пропонуючи їм можливість навчитися основам навичок. Околиці Яремче багаті історією та культурою. Унікальні водойми регіону та об'єкти неживої природи дарують відвідувачам незабутні враження під час перебування.

Готель є досить популярним серед туристів та гостей м. Яремче, а популярні та комфортабельні курорти привертають увагу дослідників та маркетологів.

**Аналіз останніх досліджень і результатів.** Готельну діяльність на Прикарпатті досліджують науковці з усієї України. Основні дослідження базуються на вивченні туристичного попиту, основних показників діяльності закладів розміщення – відвідування туристами та характеристиках закладів [23, 20, 16, 10]. Дослідження готелю «Ведмежа гора» не проводився вченими, тому привернув нашу увагу, оскільки є одним із найпопулярніших закладів у м. Яремче.

**Метою** нашої роботи було проаналізувати діяльність сімейного курорту «Ведмежа гора».

Для досягнення поставленої мети були визначені наступні завдання:

1. Дати загальну характеристику діяльності готельних комплексів.
2. Проаналізувати діяльність готельного комплексу «Ведмежа гора»
3. Навести актуальні стратегії розвитку для готельного комплексу «Ведмежа гора».

**Об'єктом** роботи є готельний комплекс «Ведмежа гора», а **предметом** – діяльність та стратегії розвитку комплексу «Ведмежа гора».

**Методи дослідження.** Для розв'язання визначених завдань, досягнення мети використовувався комплекс найпопулярніших методів дослідження: порівняльного аналізу та опитуванню

За допомогою методів наукової систематизації розподілено наявний матеріал відповідно до його важливості за основними розділами і пунктами.

**Структура роботи.** Робота складається з 65 сторінок тексту, складається із вступу, 3 розділів, висновків, списку використаних джерел проілюстрована таблицями.

## РОЗДІЛ І.

### ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНИХ КОМПЛЕКСІВ ЯК СКЛАДОВОЇ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

#### 1.1. Загальна характеристика готельних послуг.

Готельне господарство – комплексна галузь, основним завданням якої є надання послуг туристам під час їх перебування поза місцем проживання. Готельне господарство відіграє ключову роль у структурі готельного господарства, оскільки надає широкий спектр послуг туристам, а в розробці та реалізації цих послуг беруть участь усі галузі та елементи готельного господарства. Тому доцільно окремо виділяти готельний менеджмент як найскладнішу складову готельного господарства [13].

Такі терміни, як «готельне господарство» відносяться до господарської діяльності спеціалізованих підприємств, які надають послуги на комерційній основі та забезпечують необхідні умови для харчування та розміщення туристів.

В умовах жорсткої конкуренції на ринку готельних послуг прагнення підприємств отримати максимальний прибуток і зростання платоспроможності споживачів послуг спонукали підприємства готельного господарства не тільки надавати послуги з розміщення та харчування, а й постійно розширювати обсяги додаткових і супутніх послуг. Це збагачує конотацію поняття «готельне господарство» та розширює сферу діяльності готельних підприємств, які надають послуги для власного виробництва та суміжних галузей. Готельне господарство є складовою сфери послуг, основними видами діяльності якого є прийом і розміщення, надання різноманітних послуг, пов'язаних із перебуванням споживачів поза місцем проживання. Однією з основних складових індустрії туризму є готельний менеджмент. У сфері готельного менеджменту найважливішу роль відіграють послуги компанії – вони створюють і надають споживачам інтегровані готельні 9 продукти, у створенні та просуванні яких також

здіянні інші сектори та елементи туристичного комплексу. Надаючи високоякісні послуги, що відповідають світовим стандартам і забезпечують повну безпеку туристів і задоволення від перебування в готелі, визначено, що менеджмент сучасного готельного бізнесу повинен постійно демонструвати новітні та ефективні моделі менеджменту з метою розвивати і вдосконалювати основні продукти готелю, що виражається не тільки в чудовому задоволенні всіх побажань туристів, але і в теплому і гостинному ставленні всього персоналу готелю [14].

Постійний розвиток і оновлення готельних послуг є дуже актуальним, враховуючи, що всі інновації в готельному бізнесі важко запатентувати, але легко копіювати іншими готельними підприємствами.

У сфері готельних послуг послуги розміщення, послуги харчування та напоїв та інші допоміжні послуги доповнюють одна одну, здебільшого пов'язані одна з одною та розглядаються як єдине ціле. Залежно від цього те, як комбінується комплекс послуг, створює певний вид готельного продукту. Крім того, деякі види готельних операцій (бізнес-готелі, сімейні готелі), гірськолижні готелі, мотелі, кемпінг тощо). Тому характеристики готельних продуктів в основному залежать від типу і категорії готельного підприємства та спектру послуг, що надаються цим підприємством. Економічна сутність готельного господарства полягає в нематеріальному характері його діяльності.

Результатом виробництва та функціонування готелю є унікальна форма обслуговування – основна продуктова форма послуг гостинності. Їх специфіка пов'язана з тим, що вони створюються і впроваджуються на підприємстві. Виробництво готельної продукції не може здійснюватися у відриві від виробництва і використання матеріальної продукції, тобто матеріально-технічної бази (будівлі, комунікації, обладнання, інвентар). Це основа для синхронізації виробництва та реалізації послуг. Відповідно до особливостей послуг готельного господарства виробництво і споживання послуг поєднуються, і цей процес визначається поняттям «надання послуг».

До готельних послуг належать основні послуги та додаткові послуги, що надаються споживачам під час розміщення та перебування в готелі. Зокрема: - основні послуги - це обсяг готельних послуг (проживання, харчування), що входять до вартості номера (місця) і надаються споживачеві згідно з укладеним договором; - додаткові послуги - не пов'язані з основною готелем. послуги та надані споживачем послуги (наприклад, паркування, пральня, сауна тощо), які замовляються та оплачуються окремо за окремими договорами [11].

Сучасні готельні служби характеризуються децентралізованістю послуг. Великі готельні асоціації створили відділи, відповідальні за реалізацію основних послуг. Тому частина бізнесу, що ведеться в процесі надання туристичних послуг (попередній продаж, бронювання тощо), не входить до сфери діяльності окремих галузей готельного бізнесу, а зосереджена в професійних туристичних агентствах або на самих підприємствах. Тому на якість обслуговування готелю впливає діяльність посередників, які реалізують його основні послуги.

Кількість, якість і кількість послуг, що надаються готельним господарством, в основному залежать від матеріально-технічної інфраструктури та якості та кваліфікації персоналу розміщення. Ми орієнтуємося на постійне розширення та диверсифікацію матеріально-технічної бази та штату працівників готелю. Окрім основного корпусу готелю, будуються й інші об'єкти – спортивні, лікувальні, розважальні тощо. У такий спосіб процес обслуговування туристів складний, складним є і характер послуг, що надаються. Як уже зазначалося, ключове поняття «готель» тісно пов'язане з категорією «гість», «розвага», традиційне визначення якої, згідно зі словником В. Даля, асоціюється з заїжджим двором або будинком з 11 прислугами, кімнатою. Забезпечити харчування відвідувачів. У сучасній економічній літературі найбільш прийнятним є таке визначення цього поняття: готель – це заклад гостинності, де мандрівники можуть скористатися такими послугами, як проживання та послуги.



*Харчування.* Як зазначалося раніше, готель — це місце проживання, яке надає ряд послуг людям за межами місця проживання. В основному проживання та харчування. Співвідношення цих двох частин можна виразити так: - проживання та сніданок (континентальний або англійський) в номерах або спеціалізованих закладах; - проживання та харчування в ресторанах; - проживання та харчування в кафе, ресторанах, барах; - надання національних і ресторани європейської кухні для гурманів, розміщення та харчування в барах, цілодобове обслуговування. Зміст послуг розміщення охоплює:

- надання спеціалізованих місць
- готельні номери
- послуги, що надаються професіоналами
- послуги консьєржа,

Дизайн-готельні номери - це багатофункціональні приміщення, призначені для відпочинку, сну та роботи гостей під час перебування. елемент послуг розміщення. Оскільки гості переважно користуються готельними номерами у вечірній та нічний час, основна функція номеру — забезпечити сон та відпочинок. Важливість інших особливостей готельного номера залежить від функціонального призначення та потреб гостей. Наприклад, у бізнес-готелі найважливішою функцією номера є надання гостям можливості працювати. Для цього номери обладнані столами, телефонами, факсами, комп'ютерами тощо.

У готелі є різні категорії номерів з різними розмірами, меблями та обладнанням, але незалежно від категорії в кожному номері повинні бути: ліжко, крісло на сидіння, тумбочка або одна тумбочка на ліжко, шафа, загальне освітлення, кошик для сміття. У кожному з 12 номерів має бути інформація про готель та план евакуації на випадок пожежі. Гостьова служба поєднує виробничі процеси (приготування їжі), торгівлю (реалізація готової їжі, алкогольних та безалкогольних напоїв) та обслуговування офіціантів у ресторанах, барах, кафе, готелях.

Додаткові послуги включають басейни, тренажерні зали, конференц-зали, прокат автомобілів, хімчистку, пральні, перукарні, масажні кабінети тощо. У формуванні ринкової привабливості закладів гостинності все більшого значення набувають допоміжні послуги. Термін «готельний продукт» широко використовується в готельній діяльності та менеджменті, підкреслюючи комплексність готельних послуг. Категорія «Готельні продукти» відображає матеріальну форму економічної діяльності (матеріальні продукти), духовну, інформаційну (інтелектуальні продукти) або результати праці та послуги.



**Рис. 1. Основні риси готельного продукту [14].**

У структурі комплексного готельного продукту його можна розділити на такі види: основний тип, спеціальний тип, супутній тип і додатковий тип. Основною продукцією є надання готельних номерів та готельні послуги. При цьому кожен готель повинен надавати особливий продукт - сервісну складову, яка відрізняє готель від інших готелів на ринку готельних послуг, наприклад туристичні послуги, послуги бізнес-центру, окремі види розваг, спортивні послуги тощо.

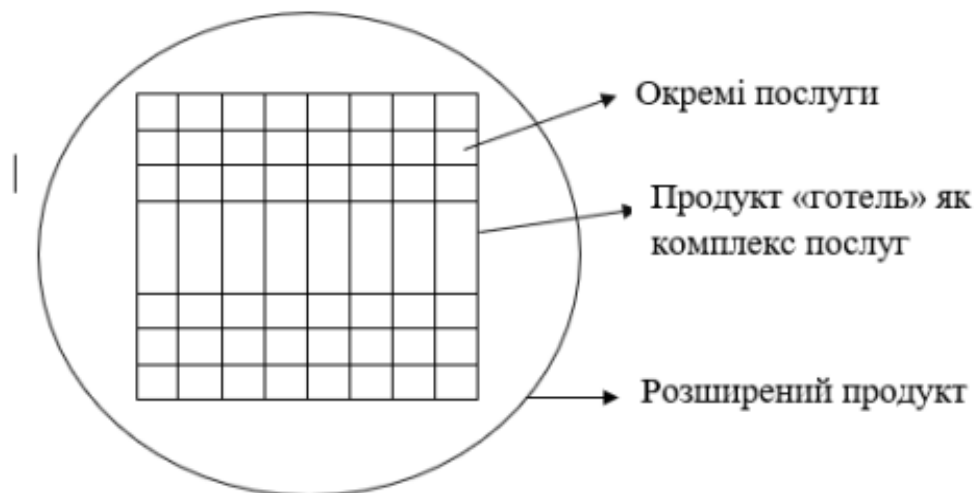
Допоміжні продукти готелю — це набір послуг і товарів, необхідних клієнтам для використання основного продукту та спеціальних продуктів. Наприклад, готелі надають послуги телефонного та поштового зв'язку, побутові послуги, товари для потреб подорожей. Додаткові готельні продукти надають додаткові переваги спеціальним продуктам і допомагають відрізнити конкурентів від аналогічних продуктів. Тут можуть бути оздоровчі послуги, послуги бізнес-центру, ігрові атракціони. В даний час додаткові готельні продукти стають все більш важливими для формування ринкової привабливості готельного бізнесу. Послуги розміщення залишаються основними та вважаються звичайними для гостей. Зайва старанність обумовлена сервісом тієї чи іншої готельної компанії, що відрізняє її від інших. Більшість із цих послуг є додатковими продуктами. Це свідчить про успішність відомих готельних мереж і деяких готельних компаній.

Проживання, харчування та додаткові послуги доповнюють один одного і сприймаються клієнтами як одне ціле. У той же час відмінність між спеціальними готельними продуктами та додатковими готельними продуктами не завжди чітка. Послуга, яка виглядає як спеціальний продукт на одному ринку, може бути додатком на іншому. Досвід відомих готельних компаній показує, що розробка комплексних готельних продуктів вимагає поглибленого вивчення основних тенденцій і визначальних характеристик споживчого ринку готельних послуг [12]

Крім основних, спеціальних і додаткових комплексних готельних продуктів, він містить елементи і якісні характеристики, що складають загальну картину готельного бізнесу за 14 напрямками, виражені в загальній атмосфері обслуговування, формі пропозиції, толерантності. спілкування. Ситуаційно-професійна характеристика обслуговуючого персоналу. Тільки загальна атмосфера готельного продукту може стати вирішальним фактором для вибору клієнтами готельних продуктів. Ефективність будь-якого бізнесу, в тому числі і готельного, визначається рядом факторів. Головним чином розташування готелю, яке впливає на вартість землі, будівельні роботи,

заробітну плату та реалізацію продукції. Ці чинники є первинними та вторинними факторами - наявність сировини, робочої сили, виробничої інфраструктури. Виходячи з важливості кожного фактора в бізнес-операціях, ми виділяємо компанії, які зосереджуються на сировині, трудових ресурсах, транспорті та зв'язку, а також на збуті продукції. [14]

Готелі в основному зосереджені на продажу власної продукції. У порівнянні з промисловими підприємствами, які надають продукцію споживачам, готельне господарство обслуговує споживачів - клієнтів, які повинні самостійно вибирати і прибувати в готель, тому розташуванню готелю приділяється велика увага. Наприклад, при виборі готелю для бізнес-мандрівників вирішальним фактором є розташування в центрі міста. З точки зору готельних компаній категорія «готельні продукти» охоплює три рівні послуг: індивідуальні послуги, «готельні» продукти як набір послуг і розширений продукт «готелі» (рис. 1.2).



## 1.2. Складові готельного продукту [14].

Тому однією з основних складових індустрії туризму є готельне господарство. У сфері туристичних послуг найважливішу роль відіграють готельні підприємства - вони створюють і пропонують споживачам комплексні готельні продукти, в яких задіяні й інші галузі та елементи туристичної сфери.

## **1.1. Класифікація та специфіка надання готельних послуг в Україні**

Індустрія гостинності – комплексна галузь, основним завданням якої є надання послуг туристам під час їх перебування поза постійним місцем проживання. Індустрія гостинності включає готелі та ресторани, транспортні компанії та індустрію розваг. Готельне господарство відіграє ключову роль у структурі готельного господарства, оскільки надає комплексні послуги туристам, у формуванні та реалізації яких задіяні всі сектори та елементи.

Зміст таких термінів, як «готельне господарство», «готельний бізнес», «готельне господарство» тощо стосуються господарської діяльності професійних підприємств, які надають власні послуги на комерційній основі та забезпечують туристів необхідними умовами для проживання. і харчування [12].

В умовах конкуренції на ринку готельних послуг, прагнення підприємств до отримання максимального прибутку та зростаюча платоспроможність споживачів спонукали підприємства не тільки надавати послуги з розміщення та харчування, а й розширювати обсяги додаткових послуг. Це збагачує зміст поняття «готельне господарство» та робить сферу діяльності готельних підприємств більш диверсифікованою.

Слід зазначити, що історично термін «готельне господарство» використовувався лише для визначення діяльності готелів. Згодом, через різноманітність типів розміщення, захід охопив такі підприємства, як мотелі, кемпінги та туристичні бази. Тому готелі є основним видом засобів розміщення, що і визначає назву даної сфери діяльності.

Індустрія гостинності – сукупність різноманітних типів готельного бізнесу, які надають гостинність і надають розміщення, харчування, допоміжні та супутні послуги. Крім готельних підприємств існують також заклади розміщення, які не входять до системи готельного господарства. До цієї категорії належать спеціалізовані заклади та видовищні заклади

лікувально-оздоровчого призначення, де розміщення не є основним видом діяльності і ціни наближені до собівартості послуг.

Економічна сутність готельного господарства полягає в нематеріальному характері його діяльності. Результатом виробничої діяльності готелю є послуги гостинності, особливістю яких є те, що вони створюються та реалізуються в межах підприємства. Послуги гостинності – це підприємства, що здійснюють розміщення споживачів шляхом надання номерів для тимчасового розміщення в готелях та інші види діяльності, пов'язані з розміщенням і тимчасовим розміщенням. Готельні послуги включають основний зміст та інші частини, що надаються споживачам під час їх проживання та перебування в готелі. особливо:

- Основними послугами є проживання та харчування, які входять у вартість номера та надаються споживачам згідно з укладеним договором;

- Додаткові послуги - послуги, які додатково замовляються та оплачуються споживачем за окремим договором (наприклад, послуги паркування, пральні, сауни тощо).

Відмінною рисою сучасних готельних послуг є децентралізація реалізації послуг. Великі готельні асоціації створили спеціалізовані підрозділи для реалізації основних послуг. Тому деякі підприємства в процесі обслуговування туристів (попередній продаж, бронювання тощо) не належать до компетенції окремих готельних підрозділів, а зосереджені в професійних туристичних агентствах або на самих підприємствах. Тому на якість обслуговування готелю впливає діяльність посередників, які реалізують його основні послуги.

Кількість, якість і обсяг послуг у готельному господарстві в основному залежать від стану фізичної та технічної інфраструктури засобів розміщення та рівня і кваліфікації працівників. Сьогодні матеріально-технічна база і кадровий склад готелю постійно розширюються. Окрім основного корпусу готелю, будуються й інші об'єкти – спортивні,

лікувальні, розважальні тощо. Тому процес обслуговування туристів різноманітний, а характер послуг, що надаються, комплексний.

У сучасній економічній літературі найбільш визнаним є таке визначення цього поняття: «Готель – це заклад гостинності, в якому мандрівники можуть оплатити ночівлю та послуги харчування та напоїв» [15].

Готель - це форма розміщення, яка надає комплекс послуг людям за межами постійного місця проживання, головним чином розміщення та харчування. Співвідношення цих двох інгредієнтів можна виразити в такій формі:

- Ночівля зі сніданком у гостьовій кімнаті або окремому закладі;
- Проживання + харчування в ресторанах, барах, кафе;
- Проживання + харчування в ресторанах і барах європейської та національної кухні, цілодобове обслуговування на поверсі.

Послуги розміщення включають:

- Надання спеціального місця - готельного номера;
- Послуги, що надаються кваліфікованим персоналом - носії для реєстрації гостей на проживання, покоївки для прибирання готельних номерів і т.д. Готельні номери — це багатофункціональні місця, призначені для відпочинку, сну та роботи гостей під час перебування, вони є основним змістом послуг розміщення. Важливість інших особливостей готельного номера залежить від функціонального призначення готелю та потреб гостей. [14, 13] Наприклад, у бізнес-готелі основна функція номера — надати гостям можливість працювати, для цього в номері необхідний письмовий стіл, телефон, факс, комп'ютер.

У готелях є різні категорії номерів, які відрізняються розміром, меблями та обладнанням, але, незалежно від категорії, в кожному номері готелю повинні бути: ліжко, односпальне крісло, тумбочка або тумбочка, шафа для одягу, загальне освітлення, кошики для сміття. , повинні мати інформацію про готель та план евакуації на випадок пожежі.

Забезпечення харчування гостей передбачає поєднання процесів виробництва, торгівлі та обслуговування гостей. Офіціанти в ресторани, бари, кафе, готельні номери. Додаткові послуги готелю включають відвідування басейнів, тренажерних залів, конференц-залів, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масаж. Сьогодні додаткові послуги набувають все більшого значення у формуванні ринкової привабливості готельних закладів.

Категорія «Готельні продукти» відображає результати господарської діяльності, представлені в матеріальній або інформаційній формі. У структурі комплексного готельного продукту його можна розділити на такі види: основний тип, спеціальний тип, супутній тип і додатковий тип. Особливістю основного продукту є надання готельних номерів та послуг з їх обслуговування. Спеціальні продукти — це компоненти послуг, які відрізняють готель від конкурентів, наприклад послуги бізнес-центру, розважальні та спортивні послуги. Допоміжні продукти - це послуги та товари, які потрібні клієнтам для використання основних і спеціальних продуктів. Наприклад, в готелі надаються телефонні, поштові та домашні послуги. Додаткові готельні продукти надають спеціальні пропозиції з додатковими перевагами, які сприяють його унікальності серед конкурентів. Це можуть бути медичні послуги, послуги бізнес-центру, ігрові атракціони тощо. На цьому етапі готельні додаткові продукти стають все більш важливими у формуванні ринкової привабливості готельних компаній.

Комплексний готельний продукт містить елементи і характеристики, які формують його загальний образ, які визначають атмосферу обслуговування, толерантність і професіоналізм спілкування обслуговуючого персоналу.

Отже, ефективність готельного підприємства визначається сукупністю факторів. До них відноситься насамперед місце розташування готелю, яке впливає на вартість землі, будівельні роботи, розміри заробітної



плати та реалізацію продукції. Ці фактори включають наявність сировини, робочої сили та виробничої інфраструктури як основні та вторинні фактори.

## **1.2. Суть та основні принципи класифікації готельних підприємств**

Система класифікації закладів розміщення передбачає їхній поділ на категорії згідно певних критеріїв. Мета будь-якої класифікації - визначити відповідність конкретного готелю, а також номерів прийнятим стандартам або встановленому порядку на обслуговування. Категорія готелю - одна з основних його характеристик, згідно якої визначаються його ринкові позиції, управління, обсяг послуг, тариф на основні та додаткові послуги.

Критерії, згідно яких класифікуються заклади розміщення і номери, узгоджуються і затверджуються міжнародними і національними організаціями, що охоплюють державні організації, професійні союзи, туристичні підприємства.

У сучасній світовій практиці у системі класифікації закладів розміщення можна виокремити два підходи:

- офіційний, розробкою, проведенням і контролем комплексу необхідних вимог якості комфорту закладу розміщення займаються державні органи, присвоєння категорії фіксується на офіційному рівні. Такий підхід характерний для Греції, Єгипту, Іспанії, Італії, Франції, України та інших держав;

- професійний, пов'язується з недержавними об'єднаннями у сфері гостинності. Наприклад, в Австрії цей процес здійснює Австрійська готельна асоціація, Швейцарії - Швейцарська готельна асоціація та ін.

При проведенні класифікації для визначення категорій закладу розміщення враховується рівень комфорту - це найголовніший фактор. Рівень комфорту - це визначальний критерій, що охоплює:

- стан будівлі готелю, транспортну доступність та інфраструктуру, облаштування прилеглої до закладу території;

-стан номерного фонду: площа номерів, частка одно-, двомісних, номерів-апартаментів, наявність зручностей та ін.;

- обладнання і оформлення інтер'єру;

- наявність і стан закладів харчування у структурі готелю: ресторану, кафе, міні-бару та ін.;

- характеристика громадських приміщень, наявність конференц-залу, холів, а також приміщень для ділових зустрічей, відпочинку, спорту та ін.;

-матеріально-технічне забезпечення: стан меблів, інвентарю, предметів санітарно-гігієнічного призначення, холодильників, міні-сейфів та ін.;

- рекламно-інформаційне та інформаційно-технічне забезпечення: типи реклами, наявність телефону, супутникового зв'язку, телевізора, Інтернету та ін.;

- якість пропозиції додаткових платних та безкоштовних послуг;

- рівень підготовки та якість обслуговування персоналу

Усі національні системи класифікації готелів об'єднують у дві групи:

- європейська система, заснована на основі французької національної системи, використовується у більшості держав;

- індійська система, побудована на бальній оцінці, поширена головним чином у країнах, що розвиваються.

У кожній країні до розуміння рівня комфорту як критерію класифікації підходять по-різному. Тому, навіть у державах з однаковою системою класифікації, наприклад Франції, Україні чи Єгипті, де поширена система "зірок", між готелями однієї категорії є значні відмінності. У Єгипті категорія готелю ідентична Франції, проте поступається за рівнем комфорту на 1-2 зірки. Водночас, для окремих, особливо фешенебельних готелів, визначити категорію згідно прийнятих стандартів у країні, або порівняти з будь-якою іншою класифікацією досить важко. Наприклад, новітній готель "Burj-Al-Arab" за рівнем комфорту сьогодні випереджає будь-який інший

готель у світі. У цьому готелі два президентських і королівських апартаменти, всі номери виконані у двох рівнях і мають по декілька спалень, в оформленні інтер'єру використовувались особливо дорогі матеріали.

У більшості сучасних готелів окрім номерів із загальним визначенням рівня комфорту готелю, прийнято пропонувати ряд номерів більш високого або нижчого рівня комфорту. Наприклад, у готелі "Marriott" (п'ять зірок) у Франкфурті-на-Майні (Німеччина) на верхніх поверхах, вище 37 поверху, номери підвищеного рівня комфорту, так званого "penthouse", доступ до яких здійснюється з використанням сайт-ключа. Кожен новий клієнт отримує новий ключ з новим кодом для доступу на поверх і дверей свого номера.

Наприклад, такі країни, як Фінляндія, Ізраїль взагалі не використовують національних систем класифікації готелів. В Австрії, Німеччині, Китаї, Франції, Швеції категоризація готелів здійснюється на добровільних засадах; у Бельгії, Угорщині, Греції, Єгипті, Італії, Іспанії, Польщі та багатьох інших в обов'язковому порядку. [4]

У 2003 р. в Україні прийнято 2 стандарти, що регулюють діяльність суб'єктів готельного бізнесу - "Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги" і "Послуги туристичні. Класифікація готелів". Основна мета введення національних стандартів - гармонізувати національне законодавство з європейським, визначити зміст термінів і визначень, зорієнтувати власників готелів на дотримання єдиних норм у функціонуванні готелів.

У Національному стандарті України "Послуги туристичні. Класифікація готелів" відображені основні підходи класифікації готелів та аналогічних засобів розміщення за категоріями. Класифікація закладів розміщення здійснюється згідно з загальною характеристикою готелю відповідно вимог до матеріально-технічного оснащення, переліку послуг, що надаються і кваліфікації персоналу.

Засоби розміщення згідно обладнання інженерно-технічними системами повинні забезпечувати:

- освітлення у житлових та громадських приміщеннях - природне та штучне, у коридорах цілодобове;
- електричні розетки повинні бути промарковані із зазначенням напруги;
- холодне й гаряче водопостачання цілодобово;
- опалення із підтримуванням температури повітря у житлових приміщеннях в межах 18 - 22 °С;
- вентиляцію, що забезпечує циркуляцію;
- телефонний зв'язок;
- пасажирський ліфт (за необхідності);

У пункті характеристики житлової і не житлової частини, заклади розміщення повинні забезпечувати:

- площа житлової кімнати повинна бути не менше 8 м<sup>2</sup>;
- у закладах сезонного функціонування - не менше 4 м<sup>2</sup> на особу;
- у засобах розміщення, у номері, має бути санвузол з відповідним санітарним інвентарем та обладнанням загального користування; окрема кімната побутового обслуговування; приміщення або частина приміщення для перегляду телепередач; камера зберігання; приміщення для надання послуг харчування та/або кухня для самостійного приготування їжі, обладнаної холодильником, електричною (газовою) плитою або пічним опаленням;
- пристрої для зручного користування інвентарем згідно стандарту.

Обслуговуючий персонал, який забезпечує послуги у колективних засобах розміщення повинен:

- мати відповідну освіту та кваліфікацію;
- створювати атмосферу гостинності та комфорту;
- дотримуватись розроблених у закладі розміщення та затверджених посадових інструкцій для персоналу.

Кожен засіб розміщення повинен надавати мінімальний обсяг послуг, а саме:

- цілодобове приймання;
- послуги громадського харчування або умови для самостійного приготування їжі;
- щоденне прибирання номеру;
- зміну постільної білизни - не менше одного разу на п'ять діб, зміну рушників - не менше одного разу на три доби;
- відправку, отримання і доставку пошти;
- зберігання цінностей та багажу;
- медичну допомогу і виклик швидкої допомоги, користування аптечкою першої допомоги;
- туристичну інформацію.

Категорія готелю позначається спеціальним символом - "\*" (зірка). Кількість зірок збільшується відповідно підвищенню рівня якості обслуговування. Готелі класифікуються за п'ятьма категоріями - від найвищої "\*\*\*\*\*" до нижчої "\*"; категорія зазначається на вивісці, технічній документації, рекламі. Вимоги, які викладені у стандарті є мінімальними, тому необхідно виконувати у повному обсязі. [13, 14]

Необхідно зазначити, що згідно державного стандарту, присвоєння "зірок" необов'язково. Обов'язковою є лише сертифікація на безпеку. Водночас, суттєвим чинником, що зумовив сьогодні збільшення кількості сертифікованих готелів є прийняття нової редакції закону "Про туризм". Відповідно до закону туристичні фірми мають право працювати лише із сертифікованими засобами розміщення. Допускається відхилення від вимог до матеріально-технічного оснащення готелів та переліку пропонованих послуг, якщо будинок готелю відноситься до пам'яток історії чи архітектури. У такому випадку керівництво готелю подає документальне підтвердження, засвідчене уповноваженими органами, що виконання вимоги неможливе з огляду збереження історичного характеру будинку,

навколишньої забудови та прилеглої території та ін., відхилення не призведе до значного зниження вимог, встановлених для цієї категорії готелю.

### **1.3. Методичні основи дослідження діяльності готельних комплексів.**

Дослідження ефективності роботи готелів має велике значення для оцінки коштів, вкладених у готель, і для оцінки рентабельності реалізованих готельних послуг. Розуміючи ефективність операцій готелю, менеджери можуть приймати обґрунтовані рішення про те, як оптимізувати свої ресурси та покращити прибутковий результат. Це дослідження також може допомогти визначити сфери, які потрібно вдосконалити, і дати зрозуміти, як покращити враження від гостей. Тому важливо вивчати ефективність готелів, щоб забезпечити їх довгостроковий успіх.

Існують різні методи дослідження ефективності готелів. До таких методів належать аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння, індукція, дедукція, абстрактно-логічний метод, графічний і табличний методи. Ці методи дослідження можна використовувати для аналізу різних аспектів діяльності готелю, таких як управління доходами, маркетингові стратегії та задоволеність гостей. Використовуючи ці методи, дослідники можуть отримати повне розуміння ефективності готелю, що дозволить їм давати рекомендації щодо покращення на основі даних.

Для вимірювання ефективності готелів дослідники можуть використовувати кілька ключових показників. Ці показники включають дохід за доступний номер (RevPAR), рівень заповнюваності, середньодобову ставку (ADR), задоволеність клієнтів і продуктивність співробітників. Оцінюючи ці показники, дослідники можуть отримати уявлення про те, наскільки добре працює готель, і визначити сфери, які потрібно покращити. Наприклад, низький рівень заповнюваності може свідчити про потребу в більш ефективних маркетингових стратегіях, тоді як низькі показники задоволеності клієнтів можуть свідчити про необхідність

кращого обслуговування гостей. Використовуючи ці ключові показники, дослідники можуть виробити повне розуміння ефективності готелю та на основі даних надати рекомендації щодо покращення.

*Аналіз онлайн-відгуків як метод дослідження ефективності готелів.* Одним з ефективних методів дослідження ефективності готелів є аналіз онлайн-відгуків [6]. Щоб провести це дослідження, важливо визначити ключові сайти відгуків, якими гості, ймовірно, будуть користуватися під час оцінки готелів. Такі популярні сайти з відгуками, як TripAdvisor, Booking.com і Yelp, є хорошою відправною точкою для збору даних про враження від гостей. Аналізуючи відгуки, залишені на цих сайтах, менеджери готелів можуть отримати цінну інформацію про сильні та слабкі сторони свого помешкання, а також про сфери, у яких вони потребують покращення.

Після визначення ключових сайтів огляду наступним кроком буде збір і аналіз самих відгуків. Це можна зробити вручну або за допомогою спеціального програмного забезпечення, яке збирає та аналізує онлайн-огляди. Аналізуючи настрої та частоту конкретних ключових слів і фраз, менеджери готелів можуть отримати глибше розуміння досвіду гостей і визначити області, які потрібно покращити. Потім ця інформація може бути використана для внесення змін до операцій, зручностей і послуг готелю з метою покращення досвіду гостей і підвищення загальної ефективності[7].

Окрім використання онлайн-оглядів як методу дослідження ефективності, готелі також можуть використовувати ці огляди для покращення досвіду гостей у режимі реального часу. Відстежуючи відгуки гостей і швидко й належним чином реагуючи на негативні відгуки, готелі можуть продемонструвати свою відданість задоволенню гостей і покращити свою репутацію в Інтернеті. Це може призвести до збільшення кількості бронювань і доходів, а також підвищення лояльності та задоволеності гостей [8]. Використовуючи можливості онлайн-оглядів, готелі можуть не

лише досліджувати свою ефективність, але й вживати активних заходів для її покращення.

*Операційні дані як метод дослідження ефективності готелю.* Одним із методів дослідження ефективності роботи готелів є збір та аналіз оперативних даних[9]. Це передбачає збір інформації про різні аспекти роботи готелю, такі як рівень заповнюваності, задоволеність гостей та отримання прибутку. Дані можна збирати різними способами, включаючи опитування, онлайн-огляди та внутрішні системи, такі як програмне забезпечення для управління майном. Збираючи ці дані, менеджери готелів можуть отримати цінну інформацію про сильні та слабкі сторони своєї діяльності, дозволяючи їм приймати обґрунтовані рішення щодо областей для вдосконалення.

Після збору оперативних даних їх можна проаналізувати, щоб визначити сфери, які потребують покращення[10]. Цей аналіз може включати пошук закономірностей і тенденцій у даних, а також порівняння показників ефективності з галузевими контрольними показниками. Визначаючи області для вдосконалення, менеджери готелю можуть розробляти стратегії для вирішення цих проблем і підвищення загальної ефективності. Наприклад, якщо рівень заповнюваності стабільно низький протягом певних періодів року, менеджери можуть запроваджувати цільові маркетингові кампанії, щоб залучити більше гостей у ці періоди.

Оперативні дані також можна використовувати для підвищення ефективності та зниження витрат [2]. Аналізуючи дані, пов'язані з енергоспоживанням, споживанням води та іншими експлуатаційними витратами, менеджери можуть визначити області, де ресурси витрачаються даремно, і реалізувати стратегії для зменшення цих витрат. Наприклад, якщо споживання енергії особливо велике, менеджери можуть інвестувати в більш енергоефективне освітлення або системи опалення, вентиляції та кондиціонування. Зменшуючи експлуатаційні витрати, готелі можуть підвищити свою прибутковість [8], а також зробити внесок у екологічну



стійкість[11]. Загалом збір і аналіз оперативних даних є цінним методом для дослідження ефективності готелів і визначення областей для покращення.

*Аналіз конкуренції як метод дослідження ефективності готелю.*

Одним із методів дослідження ефективності готелів є конкурентний аналіз[6]. Це передбачає визначення ключових конкурентів готелю та аналіз їх діяльності та ефективності на ринку. Вивчаючи конкуренцію, менеджери готелів можуть отримати цінну інформацію про сильні та слабкі сторони свого власного бізнесу, а також визначити сфери для вдосконалення. Процес конкурентного аналізу зазвичай включає три ключові етапи: 1. Визначення основних конкурентів на ринку 2. Аналіз діяльності та ефективності цих конкурентів 3. Використання отриманих ідей для підвищення ефективності та конкурентоспроможності готелю.

Щоб провести ретельний аналіз конкуренції, важливо визначити ключових конкурентів на ринку[12]. Це можна зробити за допомогою дослідження ринку та аналізу галузевих тенденцій. Після визначення конкурентів важливо проаналізувати їх діяльність і ефективність. Це може включати вивчення їхніх маркетингових стратегій, цінової політики, практики обслуговування клієнтів і загальної репутації на ринку. Розуміючи сильні та слабкі сторони конкурентів, менеджери готелів можуть розробляти стратегії для покращення власної діяльності та отримання конкурентної переваги.

Статті, отримані в результаті аналізу конкуренції, можуть бути використані для підвищення ефективності та конкурентоспроможності готелю[12]. Визначаючи області для вдосконалення та впроваджуючи стратегії для їх вирішення, менеджери готелів можуть збільшити свою частку ринку та прибутковість. Аналіз конкуренції також може допомогти готелям розробити унікальні переваги продажу та конкурентні переваги, які виділяють їх серед конкурентів. Хоча єдиної методології для оцінки конкурентоспроможності готелю не існує, конкурентний аналіз є цінним інструментом для менеджерів готелів, які прагнуть покращити свою

діяльність і залишатися попереду на конкурентному ринку. Постійно відстежуючи й аналізуючи конкуренцію, готелі можуть бути в курсі галузевих тенденцій і розробляти ефективні стратегії для задоволення мінливих потреб своїх клієнтів [12].

## РОЗДІЛ II

### ХАРАКТЕРИСТИКА ДІЯЛЬНОСТІ СІМЕЙНОГО ГОТЕЛЬНО - РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ВЕДМЕЖА ГОРА»

#### 2.1. Курорт Яремче, як зовнішнє середовище діяльності готельно-ресторанного комплексу «Ведмежа гора».

Яремче як туристичне місце. Яремче, розташоване в Івано-Франківській області України, є популярним туристичним напрямком завдяки своєму географічному положенню та клімату. З усіх боків місто оточене горами, з півдня та південного заходу – хребтом Явірник, із заходу – Щивка, Черногориця, Синечка, зі сходу – Маковиця. Клімат Карпат сприятливий для туристів, з м'яким літом і малосніжною зимою. Розташування міста в Карпатах робить його центром для зимових видів спорту, піших прогулянок та інших видів активного відпочинку.

Яремче є домом для кількох природних і культурних пам'яток, які приваблюють туристів з усього світу. Однією з найпопулярніших пам'яток є водоспад Пробій, розташований у самому серці Карпат. Туристи можуть насолоджуватися водоспадом з пішохідного мосту, побудованого над ним, з якого відкривається приголомшливий вид з висоти двадцяти метрів [25]. Місто також може похвалитися кількома історичними та культурними пам'ятками, зокрема Яремчанським клубом, заснованим у 1896 році [24]. У місті є багато маленьких магазинів і великий супермаркет, що робить його центром гуцульської культури та туризму.

Яремче має добре розвинену туристичну інфраструктуру, налічує понад 200 суб'єктів туристичного обслуговування та мережу з восьми туристичних інформаційних центрів. Туристи можуть знайти проживання в готелях, приватних садибах, кемпінгах. Близькість міста до Карпатського національного природного парку та Музею українських старожитностей робить його ідеальним місцем для любителів природи та історії. Відвідувачі також можуть познайомитися з місцевою кухнею, яка включає традиційні

гуцульські страви, такі як банош та вареники. Завдяки унікальному поєднанню природної краси, культурної спадщини та сучасних зручностей Яремче є місцем, яке варто відвідати кожному, хто подорожує в Карпати.

Туристи, які відвідують Яремче, як правило, різного віку та статі. Місто приваблює туристів будь-якого віку, від молодих туристів до літніх пар, які прагнуть дослідити природну красу Карпатських гір. Місто має добре розвинену туристичну інфраструктуру, з великою кількістю варіантів розміщення, починаючи від бюджетних хостелів і закінчуючи розкішними готелями. Крім того, у місті є багато невеликих магазинів і великий супермаркет, які задовольняють потреби всіх туристів.

Яремче – це місто з багатим культурним розмаїттям, де поєднуються різні національності та етнічні групи. Місто є осередком гуцульської культури, однієї з найяскравіших складових українського етносу. Гуцули донині зберегли свою самобутність, а їхній колоритний традиційний одяг, музика й танець є вагомою привабливістю для туристів. У місті також діє Національний музей народної архітектури та побуту України, де експонується гуцульське народне мистецтво та протягом року проводяться різні культурні фестивалі.

Туристів, які відвідують Яремче, мотивує бажання розваг та відпочинку. Місто є популярним місцем відпочинку в Івано-Франківській області, а курорт Буковель є одним із найпопулярніших туристичних місць. Курорт пропонує різноманітні види активного відпочинку, зокрема катання на лижах, сноубордах, піші прогулянки та катання на гірських велосипедах, що робить його популярним місцем для шукачів пригод. Крім того, у місті є прекрасна церква Св. Івана Милостивого, яка є популярним місцем для туристів, які цікавляться релігійною та культурною історією. Також у місті є кілька природних пам'яток, таких як Урицькі скелі, Протяте каміння, Соколове каміння, які користуються популярністю серед туристів, які прагнуть дослідити природні краси краю. Підсумовуючи, Яремче є популярним туристичним напрямком, який приваблює різноманітне коло

туристів різного віку, статі, національності та етнічної приналежності. Розвинена туристична інфраструктура, багате культурне розмаїття та природні пам'ятки роблять місто привабливим місцем для туристів, які шукають розваг, відпочинку та культурних вражень.

Типи розміщення, доступні в Яремче. Яремче, популярне туристичне місце в Івано-Франківській області, пропонує широкий вибір варіантів розміщення для відвідувачів. Готелі та курорти є популярним вибором для туристів, які віддають перевагу комфортному та розкішному відпочинку. Багато з цих готелів пропонують такі зручності, як спа, басейни та ресторани, що робить їх ідеальним варіантом для тих, хто шукає спокійного відпочинку. У Яремче також є кілька санаторіїв, які пропонують лікування та реабілітацію для потребуючих.

Гостьові будинки та пансіонати є ще одним популярним варіантом для туристів, які відвідують Яремче[24]. Ці помешкання забезпечують більш автентичний та особистий досвід, оскільки відвідувачі залишаються в місцевих сім'ях і мають можливість зануритися в місцеву культуру. Багато з цих гостьових будинків і пансіонатів розташовані в мальовничих районах, наприклад, біля річок або в горах, звідки відкриваються вражаючі краєвиди та панує спокійна атмосфера. Деякі з цих закладів також пропонують традиційну гуцульську кухню, що дозволяє відвідувачам відчувати місцевий колорит і гостинність.

Для тих, хто віддає перевагу більш авантюрному та орієнтованому на природу відпочинку, Яремче пропонує кемпінги та автостоянки[25]. Ці помешкання надають унікальну можливість відчувати природну красу Карпатських гір, насолоджуючись комфортом будинку на колесах. Яремче та його околиці пропонують кілька кемпінгів і автостоянок, починаючи від базових зручностей і закінчуючи більш розкішними варіантами[26]. Деякі з цих парків розташовані поблизу озер або річок, що надає можливості для риболовлі, катання на човнах та інших видів активного відпочинку. Близькість до пішохідних стежок та інших природних пам'яток також

робить кемпінги та автостоянки популярним вибором для відвідувачів, які бажають дослідити природну красу регіону.

*Активності для туристів у Яремче.* Яремче – популярний туристичний центр Прикарпаття, який пропонує широкий спектр заходів для відвідувачів[23]. Однією з найпопулярніших видів діяльності є походи та походи, з численними стежками та маршрутами, доступними для будь-якого рівня досвіду. У туристично-заповідному атласі-путівнику Яремщини наведено детальну інформацію про туристичні маршрути, рівень складності та тривалість[24]. Для тих, хто шукає складнішого досвіду, маршрут Ворохта-Яремче-Чернівці пропонує складну категорію II з елементами IV[23]. Піші прогулянки в Карпатах – це чудовий спосіб дослідити приголомшливі краєвиди лісистих гір і подихати свіжим чистим повітрям[24].

Катання на лижах і сноубордах також є популярним видом відпочинку в Яремчі, в цьому районі є кілька гірськолижних курортів[25]. Яремчанська гірськолижна траса – чудове місце для навчання початківців, її довжина становить 250 метрів, є підйомник та прокат[26]. В Яремчі добре розвинений гірськолижний відпочинок, є прокат спорядження та навчання. Лижні траси також можна використовувати для навчання дітей та підготовки дорослих до більш складних трас на Буковелі чи інших гірськолижних курортах. Курорт «Карпатські акварелі» пропонує прокат гірськолижного спорядження, катання на лижах та сноубордах, послуги інструктора, проживання біля підйомника.

Водні види спорту та рафтинг також є популярними видами діяльності в Яремчі, а кілька гірських річок пропонують можливості для каякінгу, рафтингу та катання на катамарані. Рафтинг – це екстремальний вид спорту, який не потребує інтенсивних тренувань і не схильний до поганої погоди. Річки Білий і Чорний Черемош, Прут, Лімниця пропонують популярні водні туристичні маршрути та різноманітні форми командного та активного відпочинку. Яремче також пропонує інші туристичні послуги, такі як

велосипедний туризм, тури на квадроциклах, гірський та пішохідний туризм, кінний туризм, екскурсії до прилеглих пам'яток. Завдяки різноманітному спектру заходів Яремче є чудовим місцем для туристів, які шукають пригод і шукають активного та захоплюючого відпочинку.

**Природні пам'ятки Яремче.** Яремче, розташоване в Карпатському регіоні, є популярним туристичним центром, який приваблює людей з усієї Європи. Карпати з їхньою унікальною природою, пам'ятками історії та культури, неповторними особливостями в культурі та побуті гуцулів є головною привабливістю для туристів. Яремче, зокрема, відоме своїми природними пам'ятками, серед яких: - Карпати - Водоспади та річки - Національні парки та заповідники Ці природні чудеса пропонують відвідувачам можливість зануритися в красу українського ландшафту та відчутти багату культурну спадщину регіону. Яремче добре оснащене туристичною інфраструктурою, що робить його одним із найрозвиненіших туристичних напрямків у Карпатах. Відвідувачі можуть вибирати з ряду варіантів розміщення, включаючи приватні садиби та сімейні готелі. Крім природних пам'яток, Яремче пропонує також різноманітні культурно-розважальні заходи, такі як: - Музеї, в тому числі парк-музей «Карпати в мініатюрі» - Сауни та інші засоби відпочинку - Самисинське водосховище на річці Прут, яке пропонує водні види спорту та риболовлю- Водоспад Пробій, один із найповноводніших водоспадів Карпат.

В Яремче розташовано декілька національних парків і заповідників, зокрема Карпатський національний природний парк і заповідник Горгани. Ці природоохоронні території пропонують відвідувачам можливість дослідити унікальну флору та фауну регіону, а також дізнатися про історію та культуру Карпат. Карпатський національний природний парк, зокрема, є базою для рекреаційної та туристичної діяльності, що робить його ідеальним місцем для любителів природи. Природні визначні пам'ятки регіону та культурні пропозиції роблять Яремче місцем, яке варто відвідати кожному, хто подорожує до Карпатського регіону.

*Культурні пам'ятки Яремче.* Яремче – це скарбниця народних промислів та сувенірів, які відображають Гуцульщину[36]. Місто славиться керамічними виробами, кованими речами, декоративними прикрасами з дерева та іншими унікальними для регіону виробами. Міські ринки та магазини наповнені різноманітними виробами ручної роботи, включаючи вишитий одяг, ткані килими та кераміку. Відвідувачі можуть спостерігати за роботою місцевих майстрів і придбати сувеніри, щоб взяти їх додому як нагадування про свій візит. Традиційні ремесла та сувеніри міста дозволяють зазирнути в багату культурну спадщину гуцульського народу і є обов'язковими для відвідування будь-яким туристом, який відвідає Яремче. Яремче також відоме своєю смачною місцевою кухнею, яка є сплавом українських, польських та румунських впливів [24]. Відвідувачі можуть відчути найкращі страви гуцульської кухні в міських колибах, ресторанчиках, побудованих у гуцульському стилі[25]. Ці заклади пропонують різноманітні традиційні страви, зокрема банош, бограч і ідеально приготовану на грилі форель. У місті також розташовано кілька ресторанів і кафе, де подають різноманітні страви місцевої та міжнародної кухні[24]. Відвідувачі можуть насолодитися кулінарною пригодою та скуштувати найкращі страви гуцульської кухні, досліджуючи численні закусочні міста.

Яремче є домом для кількох фестивалів і свят протягом року. Ці заходи дозволяють зазирнути в багату культурну спадщину міста та подарувати відвідувачам унікальні та незабутні враження. Фестивалі та свята міста включають Гуцульський фестиваль, який відзначає традиційну музику, танці та ремесла регіону. У місті також працює різдвяний ярмарок, де відвідувачі можуть придбати подарунки ручної роботи та скуштувати традиційні святкові частування. Відвідувачі також можуть взяти участь у святкуванні Великодня у місті, яке включає традиційне прикрашання яєць та багато інших заходів. Фестивалі та свята Яремче є свідченням яскравої



культурної спадщини міста та пропонують унікальні та незабутні враження для туристів.

***Варіанти транспорту для туристів у Яремче.*** Яремче, розташоване в мальовничій долині між горами на березі річки Прут, є популярним туристичним напрямком Карпатського регіону України. Туристи можуть вибирати з різноманітних варіантів транспорту, щоб дослідити це прекрасне місто. Одним із найдоступніших способів пересування Яремче є громадський транспорт. Місто має добре розвинену систему громадського транспорту, включаючи автобуси та мікроавтобуси, які можуть доставити туристів до різноманітних визначних пам'яток і напрямків у місті та його околицях. Громадський транспорт є зручним і економічно вигідним варіантом для туристів, які хочуть досліджувати місто самостійно.

Для туристів, які віддають перевагу більшій гнучкості та незалежності, хорошим варіантом буде оренда автомобіля або таксі. У Яремче працюють компанії з прокату автомобілів і послуги таксі, що дозволяє туристам досліджувати місто та його околиці у власному темпі. Оренда автомобіля або таксі особливо корисні для туристів, які хочуть відвідати віддалені місця або дослідити сільську місцевість. Туристи також можуть вибрати приватні тури та гідів, які забезпечують більш персоналізований досвід і можуть бути адаптовані до їхніх інтересів та вподобань[43]. Приватні екскурсії та гіді пропонують туристам більш глибоке розуміння історії, культури та природної краси міста.

Яремче є популярним місцем для любителів зимових видів спорту, головними визначними пам'ятками яких є катання на лижах і сноубордах. Туристи можуть скористатися різноманітними зимовими видами спорту та зручностями, доступними в місті. Багато туроператорів пропонують пакетні тури, які включають проживання, харчування, транспорт і скі-паси. Туристи також можуть взяти напрокат спорядження, таке як лижі, сноуборди та інше спорядження для зимових видів спорту, у пунктах прокату в місті. Крім зимових видів спорту, в Яремче є багато інших цікавинок, таких як музей

Андрея Шептицького, ресторан «Гуцульщина», сувенірні крамниці. Загалом, Яремче пропонує широкий вибір транспортних засобів для туристів, від громадського до приватних екскурсій та гідів. Туристи можуть вибрати варіант, який найкраще відповідає їхнім потребам і вподобанням, дозволяючи їм досліджувати місто та його околиці у власному темпі.

**Шопінг у Яремче.** Яремче є популярним туристичним напрямком в Україні, відомим своїми приголомшливими природними пейзажами та яскравою культурою. Однією з головних туристичних визначних пам'яток Яремче є шопінг із різноманітними ринками та сувенірними крамницями, розкиданими по всьому місту. Місцеві ринки та сувенірні крамниці пропонують унікальний досвід покупок, де відвідувачі можуть знайти традиційні гуцульські ремесла та сувеніри. Ці ринки та магазини є економічно вигідними та приваблюють як вітчизняних, так і іноземних туристів. Відвідувачі можуть знайти широкий асортимент товарів, зокрема кераміку ручної роботи, різьблення по дереву, вишиванку тощо.

Окрім місцевих ринків і сувенірних крамниць, Яремче також пропонує відвідувачам можливість ознайомитися з традиційними ремеслами та виробами кустарних промислів. Місто є домом для багатьох кваліфікованих ремісників, які спеціалізуються на різноманітних ремеслах, включаючи деревообробку, обробку металу та ткацтво. Відвідувачі можуть знайти багато унікальних предметів, які підкреслюють місцеву культуру та традиції. У місті також проводяться регулярні ремісничі ярмарки та фестивалі, які дають відвідувачам можливість побачити роботу майстрів і придбати їхні вироби.

Яремче також пропонує сучасний шопінг із різноманітними торговими центрами та магазинами. Ці магазини пропонують широкий асортимент товарів, від одягу та аксесуарів до електроніки та товарів для дому. Відвідувачі можуть знайти як місцеві, так і міжнародні бренди, що робить Яремче єдиним магазином для всіх їхніх покупок. Бізнес-спільнота міста прагне надавати відвідувачам високоякісні послуги, гарантуючи, що

вони отримують приємні та незабутні враження від покупок. Крім того, відвідувачі можуть бути в курсі останніх новин і подій у сфері шопінгу міста, стежачи за місцевими новинними виданнями та громадськими групами.

***Безпека туристів у Яремче.*** Коли мова йде про туризм в Яремче, безпека туристів є надзвичайно важливою. Одним із аспектів безпеки є рівень злочинності на території та заходи, які вживаються для її запобігання. Місцева влада вжила різноманітних заходів безпеки для забезпечення безпеки туристів, включаючи посилення патрулів поліції та камер спостереження. Рівень злочинності в Яремче відносно низький, що робить його безпечним місцем для туристів. Однак завжди важливо вживати необхідних заходів обережності та бути уважним до свого оточення.

Іншим аспектом безпеки для туристів у Яремче є наявність екстреної медичної допомоги та закладів охорони здоров'я. В області діє декілька медичних закладів, які надають екстрену медичну допомогу, зокрема КНП «Обласний клінічний центр екстреної медичної допомоги та медицини катастроф Івано-Франківської обласної ради» та інші заклади первинної медико-санітарної допомоги[25]. Крім того, під час пандемії COVID-19 в регіоні впроваджено заходи щодо забезпечення безпеки туристів, зокрема заклади тестування на COVID-19[25]. У разі будь-якої невідкладної медичної допомоги туристи можуть звернутися за допомогою до місцевих служб екстреної допомоги.

Для подальшого забезпечення безпеки туристів у м. Яремче рекомендується вживати профілактичних та запобіжних заходів. Одним із таких заходів є наявність відповідної туристичної страховки, яка покриває медичні випадки та нещасні випадки. Також важливо знати про умови навколишнього середовища в регіоні та вживати необхідних заходів, щоб захистити себе від будь-яких потенційних небезпек. Пам'ятаючи про свою безпеку та дотримуючись необхідних заходів, туристи можуть сповна насолодитися красою та гостинністю Яремче.

*Майбутній розвиток і туристичний потенціал в Яремче.* Одним із ключових факторів майбутнього розвитку та туристичного потенціалу Яремче є вдосконалення та модернізація його інфраструктури. Це включає не лише фізичну інфраструктуру, таку як дороги, громадський транспорт і заклади розміщення, а й цифрову інфраструктуру, таку як високошвидкісний доступ до Інтернету. Розвиток кадрового потенціалу також має вирішальне значення, оскільки це гарантує, що місцева робоча сила має необхідні навички та знання для надання високоякісних послуг відвідувачам. Інвестуючи в інфраструктуру та розвиток персоналу, Яремче може підвищити свою привабливість як туристичного напрямку, залучаючи більше відвідувачів і створюючи більші економічні вигоди для місцевої громади. Іншим важливим аспектом туристичного потенціалу Яремче є реалізація ефективних стратегій маркетингу та просування. Це і цільові рекламні кампанії, і участь у туристичних ярмарках і виставках, і співпраця з туристичними агентствами та туроператорами. Завдяки збільшенню видимості та поінформованості про Яремче як туристичний напрямок, більше людей буде надихнуто відвідати та досліджувати цей регіон. Це, у свою чергу, може призвести до збільшення доходів для місцевих підприємств і стимулювання місцевої економіки.

Окрім розвитку інфраструктури та маркетингових стратегій, впровадження практик та ініціатив сталого туризму має вирішальне значення для довгострокового успіху Яремче як туристичного напрямку. Це включає мінімізацію негативного впливу туризму на навколишнє середовище та місцеву культуру, сприяння відповідальним та етичним практикам туризму та підтримку місцевої громади шляхом створення робочих місць та економічного розвитку. Віддаючи пріоритет сталому розвитку та відповідальному туризму, Яремче може привабити відвідувачів, які зацікавлені в знайомстві з природною красою та культурною спадщиною регіону, а також сприяти його збереженню та довгостроковій життєздатності.

## **2.2. Діяльність сімейного готелю «Ведмежа гора».**

Готель «Ведмежа гора», також відомий як Ведмежа гора, має багату історію та цікаву передісторію. Готель розташований у мальовничому туристичному місті Яремче, яке славиться своєю гостинністю та захоплюючими природними пейзажами. Заснував готель Вадим Гельо, який є власником і засновником готелю. Він є експертом у готельному бізнесі та глибоко розуміє принципи екотуристичної діяльності. Історія готелю та досвід засновника роблять його унікальним місцем для мандрівників, які шукають незабутні та автентичні враження.

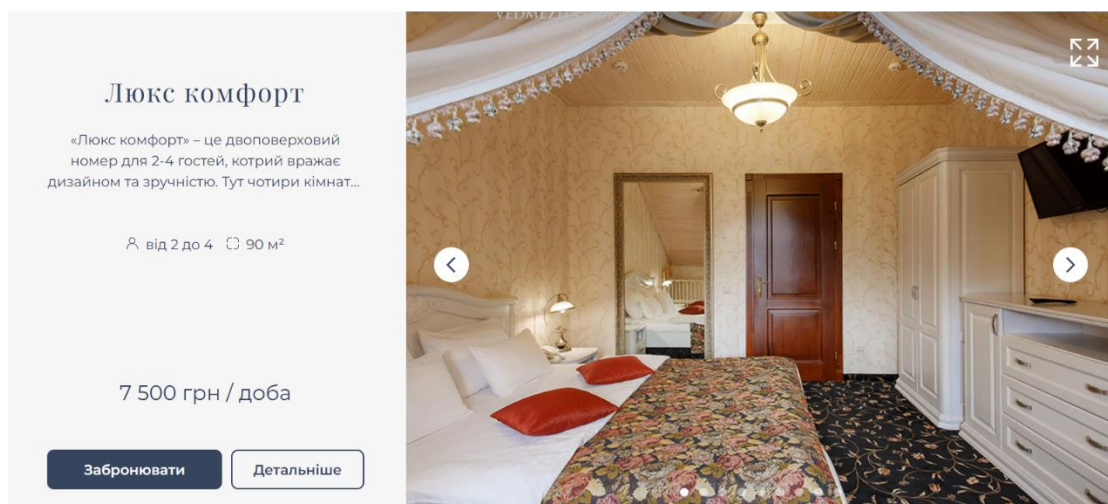
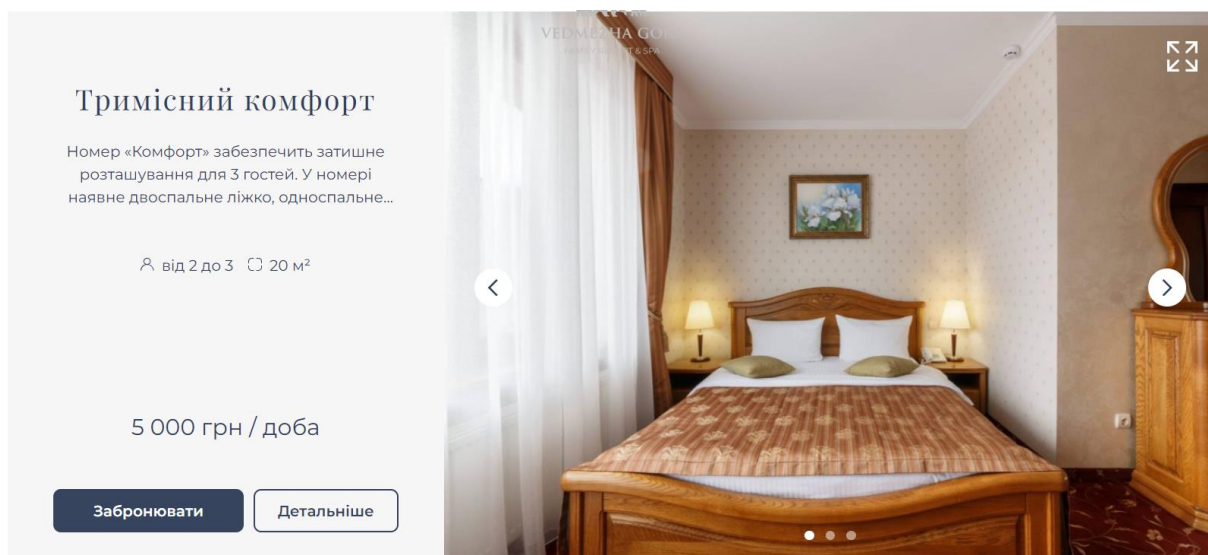
Готель Bear Mountain пропонує широкий спектр зручностей і послуг для своїх гостей. У готелі є номери різних категорій, в тому числі номери «напівлюкс», де з комфортом можуть розміститися 2-4 особи. У номері є двоспальне ліжко та розкладний диван, а також окремий санвузол. У готелі також є ресторан, де подають страви місцевої та міжнародної кухні, бар, спа-центр і фітнес-центр. Гості можуть насолоджуватися такими видами активного відпочинку, як піші прогулянки, катання на лижах і велосипедні прогулянки, що робить його ідеальним місцем для шукачів пригод.

Готель Bear Mountain розташований у легкодоступному місці, що робить його зручним для мандрівників. Готель розташований поблизу інших популярних готелів, таких як Chalet Mont Blanc і Romantik SPA. Розташування готелю в самому серці Яремче також дозволяє легко дістатися до найближчих визначних пам'яток, таких як водоспад Пробій і гірськолижний курорт Буковель. Доступність готелю в поєднанні з набором зручностей і послуг робить його чудовим вибором для мандрівників, які шукають комфортного та зручного відпочинку в Яремче.

### **Номери та зручності**

Готель Bear Mountain пропонує різні типи номерів відповідно до потреб різних гостей. Одним із доступних варіантів є номер «Комфорт», де можуть розміститися до трьох гостей з двоспальним ліжком, односпальним ліжком

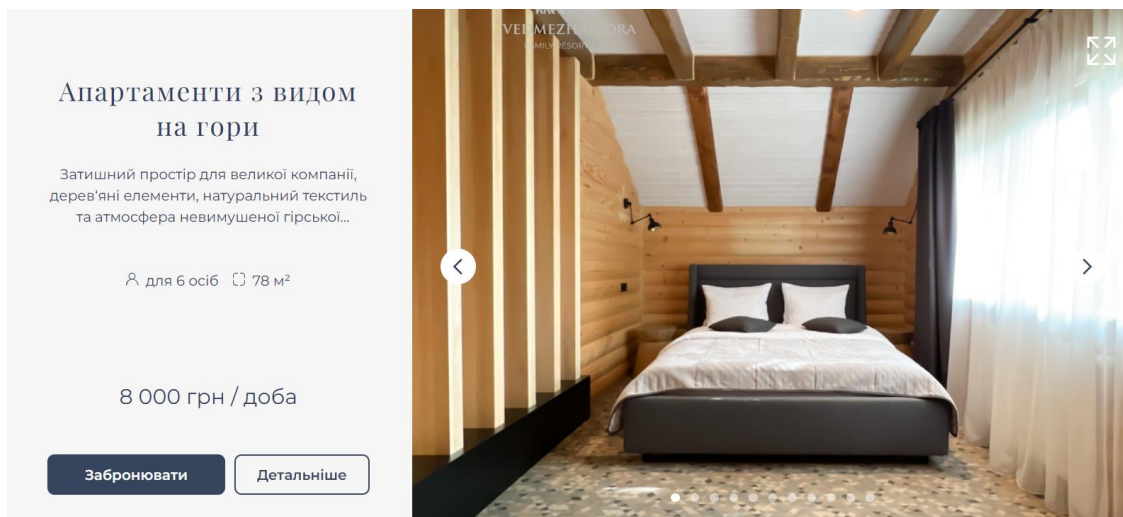
та окремою ванною кімнатою. Інші типи номерів включають стандартні двомісні гостьові номери з двоспальним ліжком і окремою ванною кімнатою, а також напівлюкси з двоспальним ліжком і диваном-ліжком, розраховані на розміщення до чотирьох гостей. Різноманітність доступних типів номерів гарантує, що готель може задовольнити потреби сімей, пар та індивідуальних мандрівників.



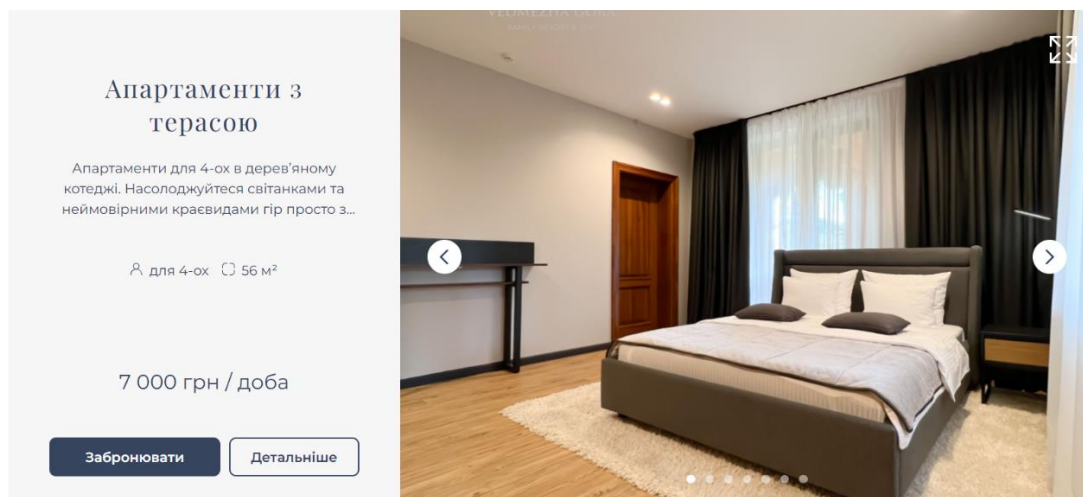
**Рис. 3. Номери комфорт і люкс-комфорт**

Вартість проживання в готелі «Ведмежа гора» варіюється в залежності від категорії номера та пори року. Найнижча ціна за номер становить 3700 грн, і гості можуть вибрати з безлічі варіантів відповідно до

свого бюджету та вподобань. Готель також пропонує спеціальні пропозиції та пакети протягом року, включаючи знижки на тривале перебування та раннє бронювання. Надаючи низку варіантів ціноутворення та акцій, готель прагне зробити свої послуги доступними для широкого кола гостей, незалежно від їх бюджету.



**Рис.4. Номер в котеджі**



**Рис. 5. Апартаменти з терасою.**

Окрім комфортного розміщення, готель Bear Mountain пропонує низку зручностей і послуг, щоб покращити перебування гостей. Серед них ресторан, де подають страви місцевої та міжнародної кухні, фітнес-центр,

бар і спа-салон, де пропонують різноманітні процедури та терапії. Готель також пропонує безкоштовний бездротовий доступ до Інтернету (Wi-Fi), автостоянку та послуги трансферу до/з прилеглих пам'яток. Пропонуючи низку зручностей і послуг на території готелю, готель прагне забезпечити гостям зручне та приємне перебування, незалежно від того, прибули вони у справах чи на відпочинок.

**Харчування в готелі.** Готель Bear Mountain пропонує своїм гостям різноманітні заклади харчування, зокрема кілька ресторанів і барів [27]. Головний ресторан готелю «ПАНОРАМА» пропонує страви європейської та української кухні та відкритий на сніданок, обід і вечерю. У ресторані панує сучасна та стильна атмосфера, а кухарі продовжують найулюбленіші традиції європейської та української кухні. У готелі також є лобі-бар, де гості можуть насолодитися широким вибором напоїв і закусок. Дрес-код у ресторані – від вечірнього до елегантного, що забезпечує гостям вишуканий обід.

Заклади харчування готелю пропонують різноманітне меню та різноманітні страви. Шеф-кухарі PANORAMA використовують місцеві екологічно чисті продукти для створення своїх страв. Ця прихильність до сталого розвитку та екологічності є відображенням цінностей готелю та відданості забезпеченню високоякісного досвіду для гостей. Гості можуть насолодитися різноманітністю страв, у тому числі вегетаріанськими та безглютеновими, гарантуючи задоволення всіх дієтичних потреб. Готель також пропонує обслуговування номерів для гостей, які віддають перевагу вечері в комфорті власного номера.

Готель «Ведмежа гора» пропонує кілька пакетів харчування, включаючи «ліжко та сніданок», «напівпансіон» і «повний пансіон». Ці пакети пропонують гостям різноманітні варіанти харчування та ціни відповідно до їхніх потреб. На веб-сайті готелю надається детальна інформація про ціни та доступні пакети послуг, що полегшує гостям планування перебування та харчування. Прагнення готелю надавати чудові



заклади харчування за розумними цінами є відображенням стратегії власника та принципів успіху в готельному бізнесі. Загалом заклади харчування готелю Bear Mountain пропонують гостям різноманітний асортимент високоякісної кухні, екологічні практики та гнучкі варіанти ціноутворення.

**Готельні зручності та розважальні заходи.** Готель Bear Mountain пропонує широкий спектр зручностей, щоб забезпечити гостям комфортне та приємне перебування. У готелі є фітнес-центр і спа-центр, що надає гостям можливість залишатися активними та розслаблятися під час перебування[4]. Фітнес-тури стають дедалі популярнішими в Україні, і готель «Ведмежа гора» має хороші можливості для обслуговування цього зростаючого ринку. Учасники фітнес-турів часто шукають додаткові послуги, такі як майстер-класи, які може надати готель[27]. У фітнес-центрі та спа-центрі готелю Bear Mountain гості зможуть продовжувати свій розпорядок фізичних вправ і розслабитися.

Для тих, хто віддає перевагу активному відпочинку, готель Bear Mountain пропонує різноманітні можливості дослідити природні краси околиць. Гості можуть насолоджуватися пішим чи велосипедним туризмом через сусідні гори та ліси або взяти участь в екскурсіях, щоб дізнатися більше про місцеву флору та фауну. Готель розташований у районі, відомому своєю природною красою, що робить його ідеальним місцем для тих, хто шукає пригод на природі. Крім того, готель пропонує приватний пляж, де гості можуть відпочити та насолодитися приголомшливим видом на сусіднє озеро[27].

Готель Bear Mountain також пропонує низку інших зручностей на території, зокрема басейни та лаунжі. Ці зручності надають гостям різноманітні можливості для відпочинку та розваг під час перебування. Готель розташований у районі, де розташовані кілька великих компаній, зокрема Soufflet, Heineken, Malteurop та Obolon, які виробляють солод із місцевих ячменних культур. Розташування готелю робить його ідеальним

місцем для ділових мандрівників, які шукають комфортне та зручне місце для проживання під час ведення справ у цьому районі. Загалом готель Bear Mountain пропонує широкий спектр зручностей і заходів, які гарантують гостям комфортне та приємне перебування, незалежно від того, приїжджають вони у справах чи на відпочинок.

### **Бізнес-послуги та конференц-послуги**

Готель Bear Mountain пропонує широкий спектр бізнес-послуг і конференц-залів для задоволення потреб своїх корпоративних клієнтів. Однією з ключових особливостей готелю є просторі приміщення для зустрічей і подій, які доступні для бронювання та можуть приймати групи різного розміру. Незалежно від того, чи це невелика бізнес-зустріч, чи велика конференція, готель може надати відповідні приміщення для будь-яких заходів. Конференц-зали обладнані зручними місцями для сидіння, столами та іншими необхідними зручностями для забезпечення продуктивної та комфортної атмосфери для учасників.

Окрім фізичних приміщень, готель Bear Mountain надає найсучасніше аудіовізуальне обладнання та технології для підвищення якості презентацій і заходів. Готель інвестував у передові аудіовізуальні системи, включаючи проектори, звукові системи та високошвидкісне підключення до Інтернету, щоб гарантувати, що клієнти можуть проводити свої презентації без проблем. Співробітники готелю також готові допомогти з будь-якими технічними проблемами, які можуть виникнути під час заходу, гарантуючи, що все проходить гладко та за планом.

Готель також пропонує послуги харчування та планування заходів, щоб допомогти клієнтам організувати та провести успішні заходи. Команда кейтерингу може надати різноманітні варіанти меню, від простих перерв на каву до складних банкетів, щоб задовольнити різноманітні потреби клієнтів. Команда з планування заходів тісно співпрацює з клієнтами, щоб забезпечити бездоганне планування та виконання всіх аспектів заходу, від логістики та планування до оформлення та розваг. Прагнення готелю

надавати комплексні послуги для проведення заходів гарантує, що клієнти можуть зосередитися на своїх основних бізнес-цілях, залишаючи деталі професіоналам.

**Послуги з проведення весіль та святкових заходів.** Готель Bear Mountain пропонує широкий спектр послуг для проведення весіль та інших особливих подій, доступних у різних місцях для різних уподобань і розмірів вечірок. Готель може похвалитися різноманітністю приміщень для проведення заходів у приміщенні та на відкритому повітрі, включаючи великий бальний зал, садову терасу та павільйон на березі озера. Ці варіанти надають клієнтам гнучкість у виборі ідеальної обстановки для своєї події, незалежно від того, віддають перевагу більш інтимній зустрічі чи більшому святкуванню. Команда спеціалістів з проведення заходів готелю може працювати з клієнтами, щоб персоналізувати їхню подію та забезпечити, щоб усі аспекти місця проведення були адаптовані до їхніх конкретних потреб.

Готель Bear Mountain пропонує різноманітні весільні та спеціальні пакети заходів, які відповідають різним бюджетам і вподобанням. Ці пакети включають різноманітні зручності та послуги, такі як харчування, декор, музика та фотографія. Команда готелю може також надати послуги з координації та планування, гарантуючи, що кожна деталь події буде врахована. Пропонуючи ці комплексні пакети, готель може оптимізувати процес планування для клієнтів і забезпечити вільний від стресу досвід. Команда спеціалістів готелю з організації заходів надає послуги з координації та планування, щоб гарантувати, що всі аспекти події будуть виконані бездоганно. Вони тісно співпрацюють з клієнтами, щоб зрозуміти їх бачення та вподобання, а потім надають рекомендації та підтримку протягом усього процесу планування.

Сюди входить допомога з вибором постачальника, керування графіком і матеріально-технічна координація. Пропонуючи ці послуги, готель може забезпечити високий рівень обслуговування клієнтів і

забезпечити успіх кожного заходу. Загалом комплексний підхід готелю Bear Mountain до планування та координації заходів робить його найкращим вибором для весіль та інших особливих подій.

**Обслуговування клієнтів і персонал.** Одним із ключових факторів успіху будь-якого готелю є професіоналізм і доброзичливість його персоналу. Готель Bear Mountain отримав високу оцінку за високий рівень професіоналізму та привітності персоналу, що сприяло його позитивній репутації. Керівництво готелю приділяє велику увагу навчанню та розвитку персоналу, гарантуючи, що всі працівники мають навички та знання, необхідні для надання виняткових послуг гостям. Співробітники готелю відомі своїм привітним та доброзичливим ставленням, що створює теплу та затишну атмосферу для гостей.

Ще одним важливим аспектом діяльності готелю «Ведмежа Гора» є рівень обслуговування клієнтів. Готель має репутацію високоякісного обслуговування своїх гостей, і багато відвідувачів позитивно відгукуються про рівень уваги та турботи, яку вони отримали під час свого перебування. Керівництво та персонал готелю прагне задовольнити потреби та очікування своїх гостей, виходячи за межі цього, щоб забезпечити кожному гостю незабутні та приємні враження[26]. Від надання персоналізованих рекомендацій щодо місцевих розваг і пам'яток до швидкого та ефективного обслуговування номерів, готель Bear Mountain прагне забезпечити виняткове обслуговування клієнтів.

Думки та відгуки гостей є вирішальними в оцінці успішності діяльності готелю. Готель Bear Mountain отримав численні позитивні відгуки та відгуки від своїх гостей, багато хто хвалив зручності готелю, послуги та персонал. Ці позитивні відгуки допомогли зробити готель популярним місцем для мандрівників, які шукають комфортного та приємного відпочинку в Карпатах. Керівництво готелю серйозно ставиться до відгуків гостей, використовуючи їх, щоб визначити сфери, які потребують покращення, і внести необхідні зміни, щоб покращити

враження від гостей. Загалом прагнення готелю Bear Mountain надавати виняткове обслуговування клієнтів і підтримувати привітну та дружню атмосферу сприяло його успіху та позитивній репутації в індустрії гостинності.

### **Маркетингові та рекламні стратегії**

Для залучення клієнтів і збільшення частки ринку готель «Ведмежа гора» реалізував різні рекламні та промо-кампанії. Ці кампанії включали цільову рекламу в місцевих і національних виданнях, а також акції та знижки, які пропонуються через туристичні онлайн-агентства та платформи бронювання. Готель також співпрацює з місцевими туристичними організаціями та організаторами заходів, щоб просувати свої послуги ширшій аудиторії. Ці зусилля допомогли підвищити впізнаваність готелю та залучити нових клієнтів, сприяючи його загальному успіху.

Окрім традиційних методів реклами, готель Bear Mountain також має сильну присутність у соціальних мережах, таких як Facebook, Instagram і Twitter. Стратегія готелю в соціальних мережах включає регулярні оновлення про акції, події та зручності, а також взаємодію з клієнтами через коментарі та прямі повідомлення. Використовуючи можливості соціальних мереж, готель зміг зв'язатися з ширшою аудиторією та створити базу лояльних клієнтів. Ця стратегія також допомогла готелю залишатися актуальним і актуальним у все більш цифровому світі.

Готель «Ведмежа гора» приділяє особливу увагу ідентичності та репутації бренду. Бренд готелю побудований навколо концепції розкоші, відпочинку та природної краси, і це відображається в усіх аспектах діяльності готелю, від дизайну інтер'єру до обслуговування клієнтів. Готель також отримав численні позитивні відгуки та похвали від клієнтів і експертів галузі, що допомогло утвердити його репутацію як найкращого місця для мандрівників. Підтримуючи постійну ідентичність бренду та репутацію, готель Bear Mountain зміг виділитися серед своїх конкурентів і міцно закріпитися на ринку.

**Фінансові показники готелю.** Одним із ключових фінансових показників будь-якого готелю є його дохід і норма прибутку. У випадку з готелем Bear Mountain важливо проаналізувати його дохід і норму прибутку, щоб визначити фінансовий стан готелю. Порівнюючи дохід готелю з його витратами, можна розрахувати його прибуток. Висока норма прибутку вказує на те, що готель отримує здоровий прибуток і ефективно управляє своїми витратами. Крім того, важливо проаналізувати тенденцію доходів і маржі прибутку готелю з часом, щоб визначити будь-які потенційні проблеми або можливості для покращення. Регулярно відстежуючи ці фінансові показники, готель може приймати обґрунтовані рішення щодо оптимізації своєї діяльності та покращення фінансових показників.

Ще один важливий фактор, який слід враховувати при аналізі діяльності готелю «Ведмежа гора» — його заповнюваність і тенденції. Коефіцієнт заповнюваності готелю – це міра того, скільки номерів зайнято протягом певного періоду. Відстежуючи цей показник, готель може визначити будь-які сезонні тенденції або коливання попиту. Крім того, важливо проаналізувати рівень заповнюваності готелю в порівнянні з галузевими показниками та конкурентами. Цей аналіз може допомогти готелю визначити сфери, де він може бути неефективним, і розробити стратегії для підвищення рівня заповнюваності.

Щоб отримати повне розуміння фінансових показників готелю Bear Mountain, важливо порівняти його з галузевими стандартами та конкурентами. Це порівняння може допомогти визначити сфери, де готель перевершує або поступається порівняно з аналогами. Порівнюючи показники з конкурентами, готель може визначити найкращі практики та напрямки для вдосконалення. Крім того, важливо проаналізувати ефективність готелю щодо галузевих стандартів і правил, щоб забезпечити відповідність і визначити будь-які потенційні сфери ризику. Проводячи ретельний аналіз фінансової діяльності готелю та порівнюючи її з

галузевими стандартами та конкурентами, готель може приймати обґрунтовані рішення щодо оптимізації своєї діяльності та покращення фінансових результатів.

**Висновок і майбутні плани щодо готелю.** Провівши аналіз діяльності готелю «Ведмежа гора», можна зробити висновок, що готель демонструє хороші результати з точки зору витрат, випуску продуктів/послуг і транзакцій у режимі реального часу. Крім того, готель успішно залучає гостей, завдяки екологічному підходу він виділяється серед інших готелів Західної України, таких як готель «Ведмежа гора». Проте ще є можливість для вдосконалення з точки зору відстеження та аналізу даних у режимі реального часу, особливо щодо тіньових операцій готелю.

Що стосується майбутніх планів, готель Bear Mountain висловив зацікавленість у розширенні та модернізації своїх послуг, щоб задовольнити ринок вищого класу. Це передбачатиме впровадження нових стратегій і практик, таких як організація інформаційного центру та аналіз маркетингових кампаній. Ці плани вимагатимуть значних інвестицій часу та ресурсів, але вони мають потенціал для значного підвищення прибутковості та репутації готелю.

Щоб забезпечити успіх цих планів, рекомендується, щоб готель зосередився на покращенні спілкування та співпраці з іншими командами. Крім того, готель повинен розглянути можливість впровадження нових технологій і практик для покращення аналізу та відстеження даних. Нарешті, готель повинен надавати пріоритет задоволенню клієнтів і зворотному зв'язку, використовуючи цю інформацію для прийняття обґрунтованих рішень щодо майбутніх покращень і зростання. Дотримуючись цих рекомендацій, готель Bear Mountain може продовжувати рости та процвітати в конкурентній індустрії гостинності.

### **2.3. Аналіз відгуків туристів про діяльність готельного комплексу «Ведмежа гора».**

Метою даного дослідження є аналіз відгуків туристів про перебування в готельному комплексі «Ведмежа гора». Метою дослідження є розробка оптимальних моделей туристичної сфери, в тому числі територіальних туристичних систем. Аналіз думок туристів дозволить зрозуміти сильні та слабкі сторони готельного комплексу та допоможе визначити напрямки для покращення. Дослідження також допоможе в обґрунтуванні та реалізації оптимальних моделей туризму. Відгуки туристів нададуть керівництву готелю цінну інформацію для покращення якості послуг та об'єктів, що пропонуються в готельному комплексі. Дослідження допоможе готельному комплексу зберегти репутацію рейтингового туристичного напрямку в Україні.

**Методологія дослідження.** Метою дослідження було проаналізувати відгуки туристів про їхні враження від відпочинку в готельному комплексі «Ведмежа гора». Методологія, використана для дослідження, включала кілька методів збору даних, включаючи опитування, інтерв'ю та спостереження[6]. Опитування проводилися для збору кількісних даних про думки туристів, тоді як інтерв'ю та спостереження використовувалися для збору якісних даних про їхній досвід. Поєднання цих методів дозволило отримати комплексне розуміння ставлення туристів до готельного комплексу.

Обсяг вибірки для дослідження було визначено на основі кількості туристів, які відвідали готельний комплекс «Ведмежа гора» за досліджуваний період. Демографічні дані, такі як вік, стать і національність, також були зібрані для аналізу будь-яких розбіжностей у думках, заснованих на цих факторах. Дані, зібрані з розміру вибірки, були проаналізовані за допомогою різних статистичних методів, включаючи описову статистику та інференційну статистику. Описову статистику



використовували для узагальнення даних, а інференціальну статистику використовували для перевірки гіпотез і висновків щодо популяції.

Статистичний аналіз даних включав кілька методів, включаючи кореляційний аналіз, факторний аналіз і регресійний аналіз. Кореляційний аналіз використовувався для вивчення зв'язку між різними змінними, тоді як факторний аналіз використовувався для виявлення основних факторів, які впливають на думку туристів. Регресійний аналіз використовувався для визначення ступеня, в якому різні змінні передбачають загальну задоволеність туристів своїм досвідом у готельному комплексі. Результати статистичного аналізу дали цінне уявлення про фактори, які вплинули на думку туристів, і допомогли визначити напрямки для покращення готельного комплексу. Загалом методологія, використана для дослідження, допомогла отримати повне розуміння думок та досвіду туристів у готельному комплексі «Ведмежа гора».

**Загальна задоволеність туристів.** Туристи, які зупинялися в готельному комплексі Bear Mountain, висловили високу задоволеність загальним враженням від нього. Готельний комплекс розташований у мальовничому туристичному місті Яремче, яке відоме своїми унікальними природними пам'ятками та культурними подіями [8]. Засновник і власник готелю Вадим ГЕЛЬО реалізував успішну стратегію готельного бізнесу, подбавши про те, щоб гості мали все необхідне для незабутнього сімейного відпочинку. Готельний комплекс пропонує широкий вибір зручностей і заходів для гостей будь-якого віку, що робить його ідеальним місцем для сімейного відпочинку.

Одним із ключових факторів, що сприяють отриманню туристами позитивних вражень від готельного комплексу «Ведмежа гора», є якість обслуговування. Співробітники доброзичливі, уважні та готові зробити все можливе, щоб забезпечити гостям комфортне та приємне перебування. Від реєстрації до виїзду гості відчують себе бажаними та цінними. Такий

високий рівень сервісу відзначили багато гостей у своїх відгуках про готельний комплекс.

Туристи також високо оцінили чистоту та комфорт готельних номерів. Номери просторі та добре обладнані, з усіма необхідними зручностями для комфортного проживання. Прибиральники стежать за тим, щоб номери були чистими та охайними протягом усього періоду перебування гостей. Крім того, готельний комплекс пропонує широкий вибір номерів для різних потреб і бюджетів, від стандартних номерів до розкішних люксів. Загалом туристи висловили високу задоволеність чистотою та комфортом номерів готелю, що робить його найкращим вибором для проживання в Яремче.

### **Якість їжі та напоїв**

Одним з найважливіших аспектів будь-якого готельного комплексу є якість і різноманітність страв, доступних для гостей. У готельному комплексі «Ведмежа гора» гості можуть насолодитися широким асортиментом страв на будь-який смак і дієту. Ресторан пропонує різноманітне меню з високоякісними стравами, приготованими досвідченими кухарями. Різноманітність страв вражає, а якість використуваних інгредієнтів виняткова. Гості можуть вибрати страви місцевої та міжнародної кухонь, включаючи вегетаріанські та веганські страви, тому кожен знайде щось на свій смак.

Якість напоїв і напоїв не менш важлива, коли мова йде про задоволення гостей. У готельному комплексі «Ведмежа гора» гості можуть насолодитися різноманітністю високоякісних напоїв, в тому числі алкогольних і безалкогольних. У барі представлений широкий вибір коктейлів, вин і пива, які майстерно готують і подають досвідчені бармени. Для приготування напоїв використовуються високоякісні інгредієнти, що гарантує, що гості зможуть насолоджуватися смачними та освіжаючими напоями протягом усього перебування.

Загалом гості отримали позитивні враження від їжі та напоїв у готельному комплексі Bear Mountain. Багато гостей високо оцінили

різноманітність і якість страв, а деякі навіть зазначили, що їжа була одним із головних моментів їхнього перебування. Гості також оцінили якість напоїв та майстерність барменів. Поєднання високоякісної їжі та напоїв сприяло позитивним враженням від обіду для гостей, роблячи перебування в готельному комплексі Bear Mountain ще приємнішим.

### **Об'єкти та заходи**

Якість басейнів і пляжів є одним з найважливіших факторів, який враховує турист при виборі готельного комплексу для свого відпочинку. За відгуками туристів, які відвідали готельний комплекс «Ведмежа гора», басейни і пляжі відрізняються високою якістю. Готельний комплекс має кілька басейнів, в тому числі критий і відкритий, а також власний пляж з кришталево чистою водою. Басейни добре доглянуті, а пляж чистий і просторий, що забезпечує комфортну та розслаблюючу обстановку для туристів, які можуть насолоджуватися відпочинком.

Важливим фактором для туристів, які цікавляться активним відпочинком, є наявність і якість спортивної бази. Готельний комплекс «Ведмежа гора» пропонує різноманітні спортивні споруди, у тому числі тренажерний зал, тенісні корти та баскетбольний майданчик. Опитані відзначили, що спортивні споруди є доглянутими та дають чудову можливість для активного відпочинку туристів. Готельний комплекс також пропонує широкий спектр занять фітнесом, включаючи йогу та аеробіку..

Якість розваг і нічного життя – ще один важливий аспект, який враховують туристи при виборі готельного комплексу. Готельний комплекс «Ведмежа гора» пропонує широкий вибір розваг, зокрема виступи живої музики, танцювальні шоу та тематичні вечірки. Опитані відзначили, що розваги були високоякісними та забезпечували задоволення та задоволення. У готельному комплексі також є кілька барів і ресторанів, які пропонують різноманітні страви та напої. В цілому туристи, які відвідали готельний комплекс «Ведмежа гора», позитивно відгукуються про якість закладів і розваг, що робить його чудовим вибором для відпочинку.

## **Ефективність роботи персоналу**

Одним з найважливіших факторів, що впливають на думку туристів про перебування в готельному комплексі, є ефективність його персоналу. Готельний комплекс «Ведмежа гора» отримав численні позитивні відгуки про привітне та професійне ставлення персоналу. Привітні та щирі посмішки персоналу в поєднанні з уважним обслуговуванням створюють позитивну атмосферу, яка сприяє комфортному відпочинку туристів. Професіоналізм персоналу також є вагомим чинником у забезпеченні комфортного та приємного перебування гостей.

Ще один важливий аспект ефективності роботи персоналу – це реагування на прохання та скарги. Готельний комплекс «Ведмежа гора» продемонстрував високий рівень оперативності в реагуванні на потреби гостей, гарантуючи оперативне та ефективне вирішення будь-яких питань. Такий рівень уважності та чуйності сприяв позитивній репутації готелю серед туристів і призвів до того, що багато клієнтів повертаються.

Знання та мовні навички персоналу готелю також мають вирішальне значення для того, щоб туристи отримали позитивний досвід під час перебування. У готельному комплексі Bear Mountain працюють співробітники, які володіють кількома мовами, що полегшує спілкування гостей з різних країн. Знання персоналом місцевості та туристичних визначних пам'яток також дозволяє їм надавати корисні рекомендації та поради гостям, сприяючи їхньому загальному задоволенню перебуванням. Поєднання мовних навичок і знання місцевості створює більш персоналізований досвід для гостей і сприяє позитивній репутації готелю.

## **Співвідношення ціни та якості**

Одним із головних факторів, який туристи враховують при виборі готелю, є співвідношення ціни та якості. Це стосується не тільки ціни готелю, а й якості послуг і зручностей, що надаються. У випадку з готельним комплексом «Ведмежа гора» туристи по-різному сприймають ціни на розміщення та послуги, що пропонуються. Деякі можуть вважати ціни

розумними та відповідними якості послуг, тоді як інші можуть вважати ціни занадто високими для того, що пропонується. Це підкреслює важливість стратегій ціноутворення в індустрії гостинності, оскільки сприйняття клієнтами вартості може суттєво вплинути на їхнє рішення забронювати певний готель.

Туристи часто порівнюють різні готелі та курорти, перш ніж прийняти остаточне рішення, де зупинитися. Що стосується готельного комплексу Bear Mountain, відвідувачі можуть порівняти його з іншими готелями в цьому районі, щоб визначити, чи пропонує він краще співвідношення ціни та якості. Фактори, які можна порівняти, включають якість номерів, набір зручностей і рівень обслуговування клієнтів. Забезпечуючи унікальний і незабутній досвід, готельний комплекс Bear Mountain може виділитися серед конкурентів і залучити більше клієнтів.

Загалом, сприйняте співвідношення ціни та якості в готельному комплексі Bear Mountain є важливим фактором для туристів. Керівництво комплексу має забезпечити відповідність стягуваних цін якості об'єктів і послуг, що надаються. Цього можна досягти, впроваджуючи ефективні стратегії ціноутворення та регулярно відстежуючи відгуки клієнтів, щоб визначити сфери, які потребують покращення. Підтримуючи позитивне сприйняття співвідношення ціни та якості, готельний комплекс Bear Mountain може залучати та утримувати клієнтів, сприяючи довгостроковому успіху в індустрії гостинності.

**Рекомендації.** Одним із ключових показників задоволеності клієнтів є ймовірність рекомендувати готельний комплекс іншим. Виходячи з аналізу відгуків туристів про відпочинок в готельному комплексі «Ведмежа гора», можна зробити висновок, що більшість клієнтів рекомендували б готель іншим. Багато відгуків хвалять розташування готелю, зручності та привітний персонал, що робить його популярним вибором як для сімей, так і для пар. Однак є також деякі негативні відгуки, які підкреслюють сфери, які потрібно покращити, наприклад якість їжі та чистоту в номерах.

Іншим важливим аспектом задоволеності клієнтів є джерело рефералів. У випадку з готельним комплексом Bear Mountain багато клієнтів повідомили, що вони дізналися про готель через туристичні онлайн-агентства, соціальні мережі або з вуст в уста від друзів і родини. Це свідчить про те, що маркетингові зусилля готелю є ефективними для охоплення потенційних клієнтів, і що задоволені клієнти, швидше за все, поширяють інформацію про свій позитивний досвід. Однак це також підкреслює важливість підтримки сильної присутності в Інтернеті та репутації, оскільки негативні відгуки можуть швидко поширюватися через соціальні мережі та інші онлайн-канали.

Нарешті, аналіз відгуків туристів про відпочинок в готельному комплексі «Ведмежа гора» виділяє кілька напрямків, які потребують вдосконалення. Незважаючи на те, що багато клієнтів хвалили зручності та персонал готелю, було також кілька скарг на якість їжі, чистоту номерів і загальне обслуговування готелю. Ці сфери повинні бути розглянуті, щоб підвищити задоволеність клієнтів і забезпечити, щоб готель залишався популярним вибором для мандрівників. Крім того, готель міг би розширити свої пропозиції, щоб включити більше заходів на свіжому повітрі, таких як піші прогулянки з гідом або екстремальні види спорту, щоб звернути увагу на ширше коло клієнтів і отримати вигоду від природної краси околиць.

### **Порівняння з готелями-конкурентами**

Готельний комплекс «Ведмежа гора» є популярним місцем для туристів, які шукають незабутній сімейний відпочинок. Щоб оцінити якість цього комплексу, необхідно порівняти його з аналогічними готелями в цьому районі. В околицях Ведмежої гори є багато готелів, таких як «Гранд Резорт», «Перлина Карпат», «Буковель». Кожен із цих готелів має свої унікальні особливості та зручності, тому важливо порівняти комплекс Bear Mountain.

Порівнюючи готельний комплекс Bear Mountain з конкурентами, можна виділити ряд переваг і недоліків. Однією з переваг комплексу є його

розкішні СПА. Гості можуть насолодитися широким спектром спа-процедур, включаючи масажі, процедури з догляду за обличчям і обгортання.

Щоб підвищити якість готельного комплексу «Ведмежа гора», можна звернути увагу на кілька напрямків. Наприклад, комплекс міг би виграти від розробки нових фітнес-турів. Ці тури можуть пропонувати широкий спектр послуг, включаючи заняття йогою, піші та велосипедні прогулянки. Крім того, комплекс міг би зосередитися на розвитку більш стійких практик, таких як зменшення відходів і впровадження екологічно чистих технологій[6]. Розглянувши ці зони для покращення, готельний комплекс Bear Mountain міг би покращити загальний досвід гостей і залучити більше відвідувачів у цей район.

### **Висновок і наслідки**

На закінчення можна сказати, що відгуки туристів, які зупинилися в готельному комплексі «Ведмежа гора», переважно позитивні[. Готельний комплекс пропонує відмінне обслуговування, смачну та здорову їжу, чисті та комфортні номери. Наявність медичного центру та розкішного спа-центру ще більше покращує враження від гостей. Крім того, готель пропонує комплексну фітнес-програму, яка надає практичні знання, які допоможуть гостям вести здоровий спосіб життя в майбутньому. Загалом, туристи отримали чудові враження від готельного комплексу «Ведмежа гора», їхні відгуки свідчать про якість закладів та послуг, що надаються.

Позитивні відгуки туристів мають значний вплив на керівництво готелю. Орієнтація готелю на надання чудового сервісу, смачну та здорову їжу, чисті та комфортабельні номери та розкішний спа-центр окупилися з точки зору задоволеності клієнтів. Наявність медичного центру та комплексної фітнес програми ще більше виділяє готель серед конкурентів. Адміністрація готелю повинна продовжувати надавати пріоритет цим аспектам своїх послуг, щоб підтримувати високий рівень задоволеності клієнтів і залучати нових гостей.

Подальші дослідження мають бути зосереджені на визначенні напрямків покращення готельного комплексу.

Незважаючи на те, що загальні відгуки туристів позитивні, можуть існувати певні сфери, де готель може покращити свої послуги та зручності. Проведення опитувань і збір відгуків від гостей може допомогти визначити ці сфери та інформувати керівництво готелю про процес прийняття рішень. Крім того, дослідження можуть вивчити вплив комплексної фітнес-програми готелю на довгострокове здоров'я та благополуччя гостей. Завдяки постійному вдосконаленню та впровадженню інновацій готельний комплекс Bear Mountain може зберегти свою позицію як найкраще місце для туристів, які шукають відпочинок із розслабленням і омолодженням.



## РОЗДІЛ ІІІ

### АНАЛІЗ СТРАТЕГІЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ ВЕДМЕЖА ГОРА

#### 3.1. Стратегії маркетингу та управління.

Готель «Ведмежа гора» — добре зарекомендував себе готель, і важливо чітко розуміти його поточний стан розвитку. Готель працює вже кілька років, і важливо оцінити його поточну ефективність, щоб визначити області, які потребують покращення. Цей аналіз може допомогти визначити сильні, слабкі сторони, можливості та загрози готелю, які можуть бути використані для розробки ефективних стратегій для його зростання та розвитку. Аналіз повинен включати оцінку поточних фінансових показників готелю, рівня заповнюваності, рівня задоволеності клієнтів і залученості співробітників.

Щоб розробити ефективну стратегію зростання для готелю «Ведмежа гора» важливо визначити цільову аудиторію та її потреби. Цільовою аудиторією готелю можуть бути бізнес-мандрівники, сім'ї, сімейні пари та шукачі пригод. Кожна з цих груп має унікальні потреби та вподобання, і важливо їх розуміти, щоб надавати індивідуальні послуги та зручності, які відповідають їхнім очікуванням. Наприклад, діловим мандрівникам може знадобитися високошвидкісний Інтернет, кімнати для переговорів та інші пов'язані з бізнесом послуги, тоді як сім'ям можуть знадобитися заходи та зручності для дітей.

Щоб залишатися конкурентоспроможними в готельній індустрії, важливо аналізувати конкуренцію та тенденції ринку. Аналіз повинен включати оцінку прямих і непрямих конкурентів готелю, їхні сильні та слабкі сторони та унікальні переваги продажу. Цей аналіз може допомогти виявити прогалини на ринку, якими готель може скористатися, щоб виділитися серед конкурентів. Крім того, важливо аналізувати ринкові тенденції, такі як зміни споживчих уподобань, нові технології та економічні

тенденції. Цей аналіз може допомогти визначити можливості та загрози, з якими готель може зіткнутися в майбутньому, що може бути використано для розробки ефективних стратегій зростання.

**Розвиток сильної ідентифікації бренду.** Щоб розвинути сильну ідентичність бренду, готель Bear Mountain має провести SWOT-аналіз своїх поточних брендингових і маркетингових стратегій. Цей аналіз допоможе визначити сильні, слабкі сторони, можливості та загрози готелю, що дасть змогу розробити ефективні брендингові та маркетингові стратегії. Для проведення цього аналізу готель повинен сформувати проектну групу, що складається з спеціалістів з маркетингу та експертів із брендингу. Потім група повинна використати результати для розробки та затвердження нової брендингової та маркетингової стратегії, яка відповідає цілям і цінностям готелю.

Створення ефективних маркетингових кампаній має вирішальне значення для готелю Bear Mountain, щоб залучити та утримати клієнтів. Готель повинен зосередитися на розробці кампаній, які викликають емоції та підключаються до клієнтів на особистому рівні. Ці кампанії мають висвітлювати унікальні особливості готелю, такі як його розташування, зручності та послуги. Готель також може співпрацювати з місцевими підприємствами та організаціями для створення спільних маркетингових кампаній, які рекламують регіон та його пам'ятки. Створюючи переконливі маркетингові кампанії, готель Bear Mountain може збільшити свою видимість і залучити більше клієнтів.

У сучасну епоху цифрових технологій соціальні медіа та інші канали цифрового маркетингу є важливими інструментами для просування брендів і охоплення клієнтів. Готель Bear Mountain має використовувати ці канали для охоплення ширшої аудиторії та взаємодії з клієнтами в режимі реального часу. Готель може створювати облікові записи в соціальних мережах на таких популярних платформах, як Facebook, Instagram і Twitter, щоб публікувати оновлення, фотографії та рекламні акції. Готель також

повинен інвестувати в пошукову оптимізацію (SEO), щоб покращити свою видимість в Інтернеті та залучити більше клієнтів через пошукові системи, такі як Google. Ефективно використовуючи канали цифрового маркетингу, готель Bear Mountain може підвищити впізнаваність свого бренду та залучити більше клієнтів до своєї власності.

**Стратегії управління доходами.** Однією з ключових стратегій управління доходами для готелю Bear Mountain є впровадження ефективних стратегій ціноутворення на номери та інші послуги[1]. Ретельно аналізуючи ринкові тенденції та попит споживачів, готель може коригувати ціни, щоб максимізувати дохід, залишаючись конкурентоспроможним на ринку. Це може включати динамічне ціноутворення, коли вартість номерів коригується залежно від попиту та наявності, або використання рівнів ціноутворення, щоб пропонувати різні рівні обслуговування за різними цінами. Готель також може пропонувати акційні ціни в періоди, що не є піковими, щоб залучити ділових мандрівників і туристів.

Ще одна важлива стратегія для оптимізації прибутку – це використання аналізу даних для моніторингу та оптимізації показників прибутку. Збираючи та аналізуючи дані про рівень заповнюваності, моделі бронювання та інші ключові показники, готель може визначити сфери для вдосконалення та відповідно скоригувати свої стратегії. Це може включати коригування цін, пропонування цільових акцій або коригування рівня запасів для задоволення попиту. Готель також може використовувати програмне забезпечення для управління доходами, щоб автоматизувати ці процеси та переконатися, що рішення щодо ціноутворення та інвентарю базуються на точних даних.

Нарешті, готель Bear Mountain може розробити програми лояльності та пакети, щоб заохотити повторний бізнес і залучити нових клієнтів. Пропонуючи такі переваги, як безкоштовне підвищення категорії номера, знижки на майбутнє перебування або ексклюзивний доступ до зручностей готелю, готель може створити базу лояльних клієнтів і виділитися серед

конкурентів. Готель також може розробити пакети, які об'єднують номери з іншими послугами, такими як спа-процедури чи ресторани, щоб запропонувати гостям додаткову цінність і збільшити дохід. Впроваджуючи ці стратегії управління доходами, готель Bear Mountain може оптимізувати свої доходи та позиціонувати себе для довгострокового успіху в конкурентній індустрії гостинності.

**Досвід гостей та обслуговування клієнтів.** Однією з ключових стратегій розвитку готелю Bear Mountain має бути зосередження на наданні виняткового рівня обслуговування своїм гостям. Цього можна досягти, навчивши та надавши персоналу можливість виходити за межі та задовольняти потреби та очікування гостей. Забезпечуючи індивідуальну увагу та передбачаючи потреби гостей, готель може створити гостинні та незабутні враження для своїх клієнтів. Це може призвести до підвищення лояльності клієнтів і позитивної усної реклами, що зрештою може сприяти успіху готелю.

Іншою важливою стратегією для готелю Bear Mountain має бути якомога більше персоналізація досвіду гостей. Цього можна досягти, зібравши інформацію про вподобання та інтереси гостей до їхнього прибуття та відповідно адаптувавши їх перебування. Наприклад, якщо гість висловлює інтерес до піших прогулянок, готель може надати інформацію про найближчі маршрути та запропонувати безкоштовну карту походів. Забезпечуючи персоналізований досвід, готель може створити відчуття ексклюзивності та розкоші, що виділить його серед конкурентів.

Нарешті, ефективна стратегія розвитку готелю Bear Mountain має полягати в тому, щоб включити відгуки гостей у його плани розвитку та вдосконалення. Активно збираючи та прислухаючись до відгуків і пропозицій гостей, готель може визначити сфери для покращення та внести необхідні зміни. Це може допомогти переконатися, що готель відповідає потребам і очікуванням своїх клієнтів, що важливо для довгострокового успіху. Крім того, відповідаючи на відгуки гостей і враховуючи їх, готель

може продемонструвати свою відданість наданню виняткового рівня обслуговування клієнтів і побудові міцних відносин зі своїми гостями.

**Навчання та розвиток персоналу.** Однією з ключових стратегій розвитку готелю «Ведмежа гора» є інвестування в програми навчання та розвитку персоналу, щоб покращити враження від гостей. Проводячи регулярні тренінги, співробітники можуть підвищити свої навички та знання, що дозволить їм надавати виняткові послуги гостям. Ці навчальні програми можуть охоплювати низку тем, у тому числі комунікативні навички, ефективне вирішення проблем і вирішення конфліктів. Інвестуючи в розвиток свого персоналу, готель Bear Mountain може гарантувати, що гості отримають найвищий рівень обслуговування, що призведе до підвищення рівня задоволеності та лояльності гостей.

Іншою ефективною стратегією розвитку персоналу готелю є впровадження програм, які визнають і винагороджують продуктивність працівників. Ці програми можуть включати бонуси, заохочення та підвищення за видатну роботу. Визнаючи та винагороджуючи зусилля співробітників, готель може мотивувати персонал працювати якнайкраще, що призводить до кращого досвіду гостей та підвищення рівня задоволеності роботою. Крім того, визнання внеску працівників може сприяти створенню позитивної робочої атмосфери, що призведе до покращення рівня утримання персоналу.

Щоб утримати й задовольнити своїх працівників, готель Bear Mountain має зосередитися на підтримці позитивного робочого середовища[7]. Це може включати надання конкурентоспроможної компенсації та пакетів пільг, пропонування можливостей кар'єрного зростання та створення сприятливої та інклюзивної культури на робочому місці. Віддаючи пріоритет задоволенню та благополуччю працівників, готель може зменшити плинність кадрів і залучити до своєї команди найкращих талантів. Крім того, позитивне робоче середовище може призвести до покращення морального духу персоналу, що призведе до

підвищення рівня продуктивності та задоволеності роботою[8][9]. Впроваджуючи ці стратегії розвитку, готель Bear Mountain може створити висококваліфіковану та вмотивовану робочу силу, яка прагне забезпечувати гостям винятковий досвід. Ці стратегії також можуть сприяти покращенню показників утримання персоналу, підвищенню задоволеності гостей і позитивній культурі на робочому місці.

### **3.2. Стратегії сталого розвитку та масштабування**

Однією з ключових стратегій розвитку Bear Mountain Hotel є впровадження екологічних практик у свою діяльність. Це включає в себе зменшення кількості відходів, збереження води та енергії та популяризацію екологічно чистих практик серед персоналу та гостей. Застосовуючи екологічні практики, готель може зменшити свій вплив на навколишнє середовище та зробити внесок у збереження природних ресурсів. Це також може допомогти залучити екологічно свідомих гостей, які готові платити більше за екологічне житло. Готель також може співпрацювати з місцевими організаціями та ініціативами, які сприяють сталому розвитку, щоб підвищити свою відданість екологічній відповідальності.

Ще одна важлива стратегія полягає у використанні зелених технологій та енергозберігаючих методів для зменшення вуглецевого сліду готелю. Це може включати використання сонячних панелей, енергоефективне освітлення та прилади, а також технології економії води. Інвестуючи в ці технології, готель може зменшити споживання енергії та експлуатаційні витрати, а також покращити екологічні показники. Готель також може розповісти своїм гостям про переваги цих технологій і заохотити їх застосовувати подібні практики у повсякденному житті.

Готель Bear Mountain також може просувати свою відданість екологічній відповідальності своїм гостям і широкій громаді. Це може включати надання інформації про стійкі практики та ініціативи, пропонування екологічно чистих зручностей і послуг, а також партнерство

з місцевими організаціями для сприяння екологічній обізнаності. Демонструючи свою прихильність до сталого розвитку, готель може залучити екологічно свідомих гостей, які шукають екологічне житло. Це також може допомогти створити репутацію готелю як соціально відповідального підприємства, яке прагне позитивно впливати на довкілля та громаду. Підсумовуючи, варто відзначити, що стратегії розвитку готелю Bear Mountain, які стосуються сталого розвитку та екологічної відповідальності, мають вирішальне значення для довгострокового успіху. Запроваджуючи стійкі практики, використовуючи зелені технології та сприяючи екологічній обізнаності, готель може зменшити свій вплив на навколишнє середовище, залучити екологічно свідомих гостей та зробити внесок у збереження природних ресурсів. Ці стратегії також можуть допомогти готелю створити позитивну репутацію соціально відповідального підприємства, яке прагне позитивно впливати на довкілля та громаду.

**Технології та інновації.** Щоб залишатися конкурентоспроможним в індустрії гостинності, готель Bear Mountain інтегрував технології в обслуговування гостей [7]. Готель запровадив мобільний додаток, який дозволяє гостям зареєструватися, отримати ключ від номера та замовити обслуговування номерів зі своїх смартфонів. Ця технологія не тільки покращує враження від гостей, але й оптимізує роботу персоналу готелю. Готель також встановив автоматичні кіоски реєстрації в лобі, що скоротило час очікування гостей і звільнило персонал, щоб зосередитися на інших завданнях. Завдяки інтеграції технологій у гості готель Bear Mountain може забезпечити більш ефективно та зручне перебування для своїх гостей.

Готель Bear Mountain прагне використовувати інноваційні технології для покращення своєї діяльності [7]. У готелі впроваджено систему управління майном, яка автоматизує багато адміністративних завдань готелю, наприклад управління запасами та планування прибирання. Ця система дозволяє персоналу зосередитися на наданні виняткових послуг

гостям, а не витрачати час на ручні завдання. Крім того, готель інвестував в енергоефективні технології, такі як інтелектуальне освітлення та системи контролю температури, щоб зменшити вплив на навколишнє середовище та експлуатаційні витрати. Використовуючи інноваційні технології, готель Bear Mountain може покращити свою діяльність і зменшити вплив на навколишнє середовище.

Готель Bear Mountain також вивчає можливість використання штучного інтелекту та машинного навчання в управлінні готелем[12]. Готель розглядає можливість впровадження чат-ботів, які допомагатимуть гостям із типовими запитаннями та запитами, звільняючи персонал від зосередження на більш складних завданнях. Готель також вивчає використання машинного навчання для аналізу даних гостей і персоналізації досвіду гостей. Ця технологія може допомогти готелю краще зрозуміти вподобання своїх гостей і відповідним чином адаптувати свої послуги. Впроваджуючи штучний інтелект і машинне навчання, готель Bear Mountain може залишатися в авангарді готельного менеджменту та забезпечувати більш персоналізований і ефективний досвід для своїх гостей.

**Стратегії розширення та зростання.** Однією з ключових стратегій розширення та зростання готелю Bear Mountain є інвестування в розвиток нових об'єктів і розширення існуючих[1]. Готель може розглянути можливість будівництва нових структур, таких як додаткові кімнати для гостей, конференц-зали або місця для відпочинку. Розширюючи свої пропозиції, готель може залучити ширше коло клієнтів і збільшити дохід. Крім того, готель може розглянути питання про реконструкцію та модернізацію наявних об'єктів, щоб покращити обслуговування клієнтів і зберегти конкурентоспроможність.

Іншою стратегією розвитку готелю Bear Mountain є встановлення партнерських відносин і створення спільних підприємств з іншими підприємствами туристичної індустрії [17]. Співпраця з місцевими



туроператорами, туристичними агентствами чи організаторами подій може допомогти готелю розширити охоплення та залучити нових клієнтів. Працюючи разом, компанії також можуть ділитися ресурсами та досвідом, зменшуючи витрати та підвищуючи ефективність. Готель також може розглянути питання про партнерство з іншими готелями чи курортами, щоб запропонувати пакетні пропозиції або перехресні рекламні акції, ще більше розширюючи свою клієнтську базу.

Щоб забезпечити успіх будь-якої стратегії розширення чи інвестування, готель Bear Mountain має провести ретельний аналіз інвестиційних можливостей і ризиків. Цей аналіз має включати оцінку місцевого ринку, конкуренції та потенційної прибутковості інвестицій. Готель також повинен розглянути будь-які юридичні чи нормативні проблеми, які можуть виникнути, і розробити плани на випадок їх вирішення. Ретельно аналізуючи інвестиційні можливості, готель може приймати обґрунтовані рішення та мінімізувати потенційні ризики. Підсумовуючи, туристична галузь є стратегічним напрямком розвитку Яремчанського регіону, і готель «Ведмежа гора» може відіграти значну роль у цьому зростанні. Інвестуючи в нові об'єкти, налагоджуючи партнерські відносини та проводячи ретельний аналіз ризиків, готель може розширити охоплення та залучити нових клієнтів, сприяючи загальному економічному розвитку регіону.

## ВИСНОВКИ

Підводячи підсумок, можна сказати, що розвиток готелю «Ведмежа гора» – це складний і багатогранний процес, який вимагає ретельного планування, стратегічних інвестицій і глибокого розуміння ринку та потреб клієнтів. Інвестуючи в довгострокове зростання та розвиток, вирішуючи виклики та використовуючи можливості, готель може зарекомендувати себе як головне місце для мандрівників, які шукають унікальні та незабутні враження. Завдяки приголомшливому природному оточенню, широкому спектру зручностей і прагненню задовольнити гостей, готель «Ведмежа гора» має потенціал стати провідним закладом у індустрії гостинності та джерелом гордості для місцевої громади.

Одним із ключових показників задоволеності клієнтів є ймовірність рекомендувати готельний комплекс іншим. Виходячи з аналізу відгуків туристів про відпочинок в готельному комплексі «Ведмежа гора», можна зробити висновок, що більшість клієнтів рекомендували б готель іншим. Багато відгуків хвалять розташування готелю, зручності та привітний персонал, що робить його популярним вибором як для сімей, так і для пар. Однак є також деякі негативні відгуки, які підкреслюють сфери, які потрібно покращити, наприклад якість їжі та чистоту в номерах.

Готель Bear Mountain реалізував кілька стратегій розвитку, які сприяли його успіху. Ці стратегії включають інвестиції в розвиток персоналу, підтримку високих стандартів обслуговування клієнтів і постійне покращення якості об'єктів і зручностей. Зосередившись на цих сферах, готель зміг залучити та утримати базу лояльних клієнтів, що призвело до збільшення доходу та прибутковості.

Для розвитку готелю необхідно, щоб готель «Ведмежа гора» залучився до громадського обговорення та прийняття стратегії розвитку. Це включатиме пошук інформації від зацікавлених сторін, включаючи співробітників, клієнтів і членів спільноти, і включення їхніх відгуків у процес планування готелю. Залучаючи різноманітні погляди, готель може

розробляти стратегії, які є не тільки ефективними, але й соціально та екологічно відповідальними. Завдяки чіткому баченню та відданості постійному розвитку та вдосконаленню готель Ведмежа гора має хороші можливості для продовження процвітання в наступні роки.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Nezdoyminov S., Bedradina G., Ivanov A. Digital technology in the management of quality service in tourism business Nezdoyminov, S., Bedradina, G., Ivanov, A. International Journal of Engineering and Advanced Technology, 2019, 9(1), P. 1865-1869. [in India].
2. Антоненко Ю. А., Орлик О. В. Комунікаційні інструменти Інтернет-маркетингу: аналіз та систематизація // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2019. Вип. 1. С. 78–83.
3. Байлик С.І. Писаревський І.М. Організація готельного господарства: Підручник для студентів вищих навчальних закладів. Харків: ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, 2015. 329 с.
4. Бігус М.М., Гальків Л.І., Добушовський П.А. Туристичний бізнес під впливом сучасних змін, зумовлених світовими викликами. Науковий погляд: економіка та управління. 2020. № 3. С. 7–12.
5. Галасюк С.С., Нездойминов С.Г. Організація готельного господарства: Навчально-практичний посібник. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2019. 204 с.
6. Завадіна Л.Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку: Монографія / Л.Д. Завідна. К.: КНТЕУ, 2017. 600 с.
7. Іванов А.М. Савельєва І.В. Ребрендинг як складова конкурентоспроможності готельно-ресторанного бізнесу // Матеріали міжнародної науково-практичної конференції «Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі». Харків: Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2020. С. 67-68.
8. Іванов А.М. Управління конкурентоспроможністю рекреаційно-оздоровчого землекористування: Монографія. Миколаїв: В-во «Дизайн та Поліграфія», 2012. 248 с.

9. Іванов А.М. Соціальні інновації як складова діяльності підприємств готельного господарства // Матеріали круглого столу та студентської н-п конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України», Одеса: ОНЕУ, 2018. - С. 32-35.
10. Кифяк О. В., Урда В. Д. Маркетинг у соціальних медіа (SMM) як інструмент просування товарів та послуг // Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». 2017. № 14 (36). С. 123–130.
11. Ковешніков В.С., Мальська М.П., Роглев Х.Й. Організація готельно-ресторанної справи: Навчальний посібник. К.: Кондор, 2015. 752 с.
12. Коркуна О., Холявка В., Демічковський А., Боратинський О., Кулик О., Піхур О. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник для студентів спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» денної та заочної форм навчання. Львів: Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с.
13. Круль Г.Я. Основи готельної справи. Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2017. 367 с.
14. Левицька І.В., Онищук Н.В. Готельна справа: Навчальний посібник. К.: КНТУ: ПП «Едельвейс і К», 2015. 580 с.
15. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти). Київ : Альтапрес, 2003. 436 с.
16. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: Навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2009. 472 с.
17. Норенко М. В., Орлик О. В. Маркетингові інтернет-комунікації та їх застосування для просування бренду // Інформаційні технології в економіці і управлінні : зб. наук. студ. праць. Одеса : ОНЕУ, 2019. Вип. 1. С. 65–70.
18. Організація та моделювання процесів розвитку готельно-ресторанного бізнесу: Монографія. Одеса: ОНМУ, 2019. 283 с.
19. Теоретичні, методологічні та практичні аспекти конкурентоспроможності підприємств: Монографія / за заг. ред. проф. О.Г. Янкового. Одеса, Атлант, 2017. 514 с.

20. Чміль Г. Л. Соціальний медіа маркетинг як інструмент просування послуг підприємства індустрії гостинності // Ефективна економіка : електронне наукове фахове видання. 2020. № 8. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8126>
21. Дзем'юк О. Мандруємо Яремчанщиною / Олег Дзем'юк // Яремчанський вісник. — Яремче, 2012. — 6 січ. (№ 1). — С. 5.
22. Місто-курорт Яремче. Минуле і сучасне : [путівник] / авт. текстів: Світлана Флис, Олександр Киселюк, Олег Мірошніченко
23. Подорожі по Гуцульщині : путівник / авт. текстів: Олег Мірошніченко, Світлана Флис. - Коломия: Піліgrim, [2011]. — Ч.2: Татарів, Яблуниця, Вороненка, Поляниця, ТК «Буковель». — 45 с.
24. Яремче. Історія та культура : [путівник] / авт. текстів Світлана Флис. — Яремче, 2015. — 34 с.
25. Кузик С. Теоретичні проблеми туризму : суспільно-географічний підхід : монографія / Степан Кузик ; ЛНУ ім. І. Франка. — Львів, 2010. — 254 с.
25. Карпатський простір. URL: <https://carpathian-space.info/about/>
26. Стан розвитку туризму в Івано-Франківській області за 2018 рік. URL: <https://compasstour.com.ua/?m0prm=2&show=644>
27. Booking.com. URL: <http://www.booking.com>
28. Hotels24. URL: <https://hotels24.ua>