**Тема 2.**

**Стан та тенденції формування ринку готельно-ресторанних послуг на вітчизняному та світовому рівнях**

*План*

1. *Соціально-економічні чинники формування світового ринку готельного і ресторанного господарства.*
2. *Управління якістю на ринку готельно-ресторанних послуг в Україні та світі.*

**Питання для підготовки доповіді (презентації):**

1. Соціально чинники формування світового ринку готельного і ресторанного господарства.

2. Економічні чинники формування світового ринку готельного і ресторанного господарства.

3. Управління якістю на ринку готельно-ресторанних послуг в Україні.

4. Управління якістю на ринку готельно-ресторанних послуг у світі.

5. Моніторинг міжнародного ринку готельно-ресторанного бізнесу.

6. Види джерел інформації для проведення моніторингу світового ринку готельно-ресторанних послуг.

**Завдання практичного характеру**

***Курорт Coconut Plantatіon Resort.***

Керівництво компанією Blackfіeld Hawaіі Corporatіon при ухваленні рішення про найбільш сприятливий тип ресторану при розвитку курорту Coconut Plantation Resort зіштовхнулося з низкою проблем. Новий ресторан повинен стати додатковим до вже наявних. Крім того, він не повинен повторювати типи аналогічних закладів, розташованих поблизу від нього в курортній зоні. Планувалося, що в новому ресторані буде 150-200 посадкових місць і він буде розташовуватися між готелями першої лінії, кварталами житлових будинків і основним шосе.

Точки зору стосовно типу нового ресторану серед учасників обговорення розділилися. Всі пропозиції передавали Бобу Куперу - віце-президентові з розвитку – і містили:

• родинний ресторан з помірними цінами, в якому пропонували б сніданки, обіди, вечері;

• ресторан класу «люкс»;

• ресторан швидкого харчування;

• ресторан для ланчей і обідів на основі стейків або відбивних,

• а також спеціалізовані типи ресторанів – тематичні, наприклад, італійські.

***Опис курорту Coconut Plantatіon Resort.***

Курорт Coconut Plantatіon Resort, розташований на східному березі острова Кауай, осторонь від шосе № 56, менш ніж за дві милі від самого великого острова Капаа і приблизно за вісім миль від Ліхуе. Компанія Blackfіeld Hawaіі Corporatіon спеціалізується на будівництві комерційних і житлових будинків. Компанія не хоче займатися операційними питаннями й експлуатувати зведені нею споруди, а воліє будувати для інших структур, яким вона здає їх в оренду і які ними керують. Курортний комплекс займає 90 акрів землі і має власний пляж. На 50 акрах побудовані готелі. Це Holіday Іnn – 311 номерів, Kauaі Beach Boy – 243 номера, Іslander Іnn – 200 номерів. Частина території, що залишилася, призначена для житлових будинків, торгового центру Market Place, двох додаткових готелів і незалежного ресторану, саме про який йде мова.

Кондомініуми і готелі за планом повинні мати наступні структурні елементи: 1) готелі: Travelodge – 350-400 номерів; Hawaііan Pacіfіc Resort - 297 номерів; 2) кондомініуми: першої черги (50% - з однією спальнею, 50% - з двома) – 180 квартир; другої черги (100% з однією спальнею) – 180 квартир.

Торговий центр Market Place цілком завершений і в даний час уже діє. В ньому безліч роздрібних магазинчиків, оформлених у полінезійському стилі, де продають ювелірні вироби, предмети з обробленої слонової кості, предмети народного мистецтва, сувеніри, різні продукти харчування й інші товари, привабливі для туристів.

***Ресторани, що розташовані на курорті Coconut Plantatіon Resort***

На курорті Coconut Plantatіon Resort є кілька ресторанів. Вони розташовані як у готелях, так і по сусідству з ними або біля торгового центру. В кожному з трьох готелів є ресторан і в кожному з двох нових готелів він передбачений. В торговому центрі і поруч з ним розташовані декілька ресторанів:

- швидкого харчування – кафе-морозиво, мексиканський ресторан, китайський ресторан, кафе (спеціалізація – гамбургери);

- інші типи – пропонують стейки, рибу, відбивні, Buzz's Steakhouse, J.J.'s Boіler Room.

За винятком ресторанів швидкого харчування і J.J.'s Boіler Room, усі готельні ресторани і незалежні ресторани пропонують харчування три рази на день. Попит на сніданок швидше за все вже досяг свого піку. В зв’язку з цим Buzz's Steakhouse вирішив відмовитися від сніданків, а інші ресторани такі, як Holіday Іnn і Spіndrіfter, - збільшили тривалість сніданку, щоб він захоплював частину ланча. Holіday Іnn в останній час запропонував нову послугу – полуденний буфет для груп японських туристів.

Усі ресторани діють на основі концепції обмеженого меню і пропонують різні види стейків і відбивних, морські продукти в обмеженому асортименті тощо. Створюється враження, що на курорті Coconut Plantatіon Resort особливої розмаїтості в ресторанах зі столами не спостерігається. Всі заклади, за виключенням Kauaі Beach Boy, - філії сітьових структур, в яких обмежений асортимент меню є основою стандартизації й ефективності.

***Опис Кауаі***

Острів Кауаі розташований в північній частині ланцюга Гавайських островів, що в 20 хв. польоту від Гонолулу. Завдяки достаткові листя і прекрасних тропічних рослин він відомий як острів-сад. На острові майже ідеальний клімат. Норма річних опадів у різних частинах острова неоднакова. Так, Вайаліль – саме мокре місце в США з рекордним рівнем опадів у 486 дюймів за рік, а всього на відстані 20 миль від нього, у Кекахе річний рівень – 20 дюймів, у Лихує – 40 дюймів на рік. Велика їх частина випадає в період з жовтня по квітень, а січень – найдощовіший місяць.

***Туризм на Кауаі***

Кауаі звичайно розглядався як останній з найвідвідуваніших туристами островів через унікальну красу і полінезійську атмосферу. Острів також є популярним місцем для проведення уїк-ендів або коротких відпусток жителями Гонолулу. Серед тих, хто відвідує острів, 55% - люди, які подорожують самостійно, інші – в складі груп.

У кожному з готелів курорту є принаймні один ресторан, в якому обслуговування здійснюється за столами. Всі вони пропонують триразове харчування. Розмаїтість і якість їжі та послуг нагадує харчування і послуги на Coconut Plantatіon Resort. Звичайно всі ці курорти оформлені в національному полінезійському стилі і пропонують аналогічні страви в ресторанах. Найближчий до Coconut Plantatіon Resort – курорт Coco Palms Resort, що має 416 номерів. Він розташований південніше на 2 милі. Coco Palms був побудований серед столітніх кокосових пальм у місці, де в минулому королі Кауаи вершили свій суд. Загальний декоративний стиль Coco Palms - полінезійський: котеджі з очеретяними дахами, палаючі смолоскипи, барабани, каное й інші атрибути, типові для південних широт Тихого океану. В Coco Palms є ресторан, що називається Coconut Palace. Автори статей про індустрію подорожей часто згадують про цей ресторан, називаючи його не інакше, як „заклад, що одержує нагороди”. В ньому можна спробувати екзотичні полінезійські блюда, наприклад, kuра beі maka (суп із зеленої папайї).

***Купівельні звички жителів кондомініумів***

При відкритті нового ресторану варто врахувати його можливі відвідування людьми, що живуть у кондомініумах. Дослідження, проведене Школою менеджменту в індустрії туризму при університеті Hawaіі, показало, що жителі кондомініумів рідше відвідують ресторани, ніж люди, які зупинилися в готелях. Там також було доведено, що чим довше люди живуть у кондомініумах, тим менше вони витрачають на ресторани. Звичайно, вони харчуються в ресторанах тільки раз на день.

**Питання для обговорення**

1. Яка додаткова інформація необхідна для вибору типу нового ресторану?

2. Які критерії слід враховувати під час розробки концепції нового ресторану?

3. Які можливі ринкові сектори будуть користуватися послугами ресторану?

4. Яку маркетингову стратегію слід обрати до відкриття ресторану?

5. Який вплив мають купівельні звички туристів на діяльність ресторанів?

6. Які пропозиції можна зробити щодо вдосконалення роботи ресторану на курорті?

7. Який тип ресторану Ви обрали би для курорту Coconut Plantation Resort?