



**Міністерство освіти і науки України
Мукачівський державний університет
Київський національний торгово-економічний університет
Полтавський університет економіки і торгівлі
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя
Стефаника»
Луцький національний технічний університет
Ужгородський торговельно-економічний інститут КНТЕУ
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Волинський національний університет
імені Л. Українки**

**«РЕАЛІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ
В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ»**

**Тези доповідей V Всеукраїнської науково-практичної інтернет-
конференції**



**Мукачево
5 квітня 2022 р.**

УДК 640.4:332.135(043.2)

Рекомендовано до друку та поширення через мережу Інтернет
Науково-технічною радою Мукачівського державного університету
(протокол № 4 від 18 квітня 2022 року)

П 26

Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей V Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Мукачево: РВВ МДУ, 2022.- 59 с.

Відповідальний за випуск – доктор економічних наук, професор Мілашовська О.І.

У збірнику тез висвітлюються погляди науковців, аспірантів, слухачів магістратури, представників підприємницьких структур на актуальні проблеми розвитку туристичної та готельно-ресторанної сфери України і світу. Тематика конференції охоплює дослідження особливостей туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах на рівні світової та національної економіки, регіонів та підприємств.

УДК 640.4:332.135(043.2)

Матеріали подано в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів несуть відповідальність за підбір, точність наведених фактів, цитат, статистичних даних, галузевої термінології, інших відомостей.

© Мукачівський державний університет, 2022

ЗМІСТ

Секція 1. Готельно-ресторанний бізнес: сучасні тенденції та стратегії розвитку

Л.І.УДВОРГЕЛІ,Н.З.ПЕТРИШИН РОЗВИТОК СУЧАСНИХ ЕКО-ТЕНДЕНЦІЙ У ГОТЕЛЬНИХ ГОСПОДАРСТВАХ УКРАЇНИ	8
Т.В. КАПЛІНА, А.С. КАПЛІНА СТРАТЕГІЯ ІНТЕГРАЦІЇ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ УМОВАХ	9
Н.І. КИРНІС, С.О. ДУДНИК КЕЙТЕРИНГ - АЛЬТЕРНАТИВНИЙ СПОСІБ ОРГАНІЗАЦІЇ ХАРЧУВАННЯ ШКОЛЯРІВ	12
О.С. МОСКВІЧОВА ПЕРЕТВОРЕННЯ ПРОСТОРУ ОБ'ЄКТІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ШЛЯХОМ РЕВІТАЛІЗАЦІЇ	13
Л.І. МЕДВІДЬ, К.ІЙБЕР МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ТУРИЗМУ ТА СФЕРИ ГОСТИННОСТІ	15
О.В. VOLODKO, N.V. ROGOVA PROSPECTS FOR THE INTRODUCTION OF SOCIAL INNOVATIONS IN THE HOTEL BUSINESS	17
Д.І. МОЛНАР-БАБЛЯ, Л.І. УДВОРГЕЛІ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ, ЯК ОСНОВНИЙ ЧИННИК ПРИВАБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ	19
Л.О. ПОЛОЖИШНИКОВА, Т.Ю. СУТКОВИЧ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ БАРНОЇ ІНДУСТРІЇ У 2021 РОЦІ	21
В.М. КЛАПЧУК ЗАКЛАДИ РОЗМІЩЕННЯ СХІДНОЇ ГАЛИЧИНИ МІЖВОЄННОГО ПЕРІОДУ	22

Секція 2. Харчові технології в готельно-ресторанному бізнесі

М.З.ПАСКА, О.В.РАДЗИМОВСЬКА ІННОВАЦІЙНА МОДЕЛЬ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ТУРИЗМУ У КОНТЕКСТІ СПОЖИВАННЯ ДЕЛІКАТЕСНОГО М'ЯСА РАВЛИКІВ	24
Л.П. КОРОЛЬ-БЕЗПАЛА, І.Ф. БЕЗПАЛИЙ ПОЖИВНІСТЬ АРАХІСУ СМАЖЕНОГО, ЯКИЙ ВИКОРИСТОВУЄТЬСЯ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСАХ КИЇВЩИНИ	25
О.П. ГРЕБЕЛЬНИК, Л.П. ЗАГОРУЙ СЕНСОРНИЙ АНАЛІЗ МЛИНЦІВ	27
ГОЛОВКО О.М. АНАЛІЗ СУТНОСТІ ХАРЧУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	29
В.М. НАДТОЧІЙ, Н.В. РОЛЬ АНАЛІЗ БЕЗГЛЮТЕНОВОЇ СИРОВИНИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ЇЇ ВИКОРИСТАННЯ	31
МОЛНАР-БАБЛЯ Д. І.,ЛУЖАНСЬКА Т.Ю. КРИЗОВЕ РЕАГУВАННЯ ТА НАЛАГОДЖЕННЯ РОБОТИ ЗАКЛАДІВ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ	33
Г.П. КАЛІНІНА, Т.І. ПАЛІЄНКО, О.В. СИДОРЕНКО РОЗШИРЕННЯ АСОРТИМЕНТУ МАЙОНЕЗНИХ СОУСІВ ПІДВИЩЕНОЇ БІОЛОГІЧНОЇ ЦІННОСТІ	35
О.М. ГОЛОВКО, І.О. ХАУСТОВА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	37

Секція 3. Музейна педагогіка: проблеми, сьогодення, перспективи

Т.В.КУЧІНКА МУЗЕЙНА ПЕДАГОГІКА, ЯК КОМПЛЕКСНА МІЖДИСЦИПЛІНАРНА ГАЛУЗЬ НАУКИ	39
М.В.ЧОРІЙ, ГОЛОВАЧКО В.В. УКРАЇНСЬКА КУЛЬТУРНА СПАДЩИНА ПІД ЧАС РОСІЙСЬКОГО ВТОРГНЕННЯ 2022 РОКУ	41
О.О. МАЛЕЦЬ, Н.Б. МАЛЕЦЬ РОЛЬ МУЗЕЄЗНАВЧОЇ СПАДЩИНИ ТИВОДАРА ЛЕГОЦЬКОГО У ВИВЧЕННІ ІСТОРИКО-КУЛЬТУРНИХ ПАМ'ЯТОК КРАЮ	44

Секція 4. Музеєзнавство і пам'яткознавство: регіональні проблеми і напрямки розвитку

М.В.ЧОРІЙ, Д.ДАЦЕНКО ВЕЛИКЕ РУЙНІВНИЦТВО: КУЛЬТУРНІ ВТРАТИ	
--	--

УДК 338.488.2:640.412:338.46-048.78(043.2)

Д.І. МОЛНАР-БАБІЛЯ

кандидат хімічних наук, доцент
Мукачівський державний університет
м.Мукачево

Л.І. УДВОРГЕЛІ

кандидат технічних наук, доцент
Мукачівський державний університет
м.Мукачево

ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ, ЯК ОСНОВНИЙ ЧИННИК ПРИВАБЛИВОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

Поняття «якість послуги» дещо нове для України. Лексика цього поняття формується за рахунок поєднання двох базових економічних понять: якість і послуга. В сучасних умовах функціонування світового ринку характеризується інтенсивним розвитком усіх його складових. Одним із найважливіших, динамічно зростаючих, напрямів, що входять до його структури, є сфера послуг. Послуга - не тільки результат безпосередньої взаємодії виконавця та споживача, а й також особиста діяльність виконавця, спрямована на задоволення потреб споживача [1].

Підвищення якості послуг є процесом довготерміновим і безперервним, тому що їх рівень не може бути постійною величиною, але на кожному етапі якість послуг має максимально задовольняти потреби споживача при економічно обґрунтованих витратах на її досягнення. Проблема якості є актуальною для всіх сервісних підприємств, тому що тільки послуга високої якості може бути конкурентоспроможною.

Якість послуг визначається технологічними вимогами до виконання відповідної операції, часом очікування в черзі, комфортністю отримання послуги, зручністю інформаційного обслуговування клієнтів, регіональними характеристиками мережі обслуговування тощо. Усе це об'єднується загальною назвою «рівень сервісу». Якість - передумова для існування підприємств та необхідна умова довгострокового їх виживання, яке відбувається під впливом певних факторів. Для оцінювання якості послуг у закладах ресторанного господарства використовуються, як правило, такі показники [2-4].

1. Показник, що характеризує якість праці обслуговуючого персоналу, який передбачає: – технологічність процесу обслуговування; – етику; – зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу; – рівень професійної підготовки персоналу.

2. Показник, що характеризує якість продукції: – відповідність асортименту продукції типу і класу закладу ресторанного господарства; – якість оформлення страв під час їх подання.

3. Показник, що характеризує рівень гостинності закладу: – музичне обслуговування; – умови відпочинку; – інтер'єр зали; – обладнання, столовий посуд, набори, столова білизна (стильова єдність); – мікроклімат (шум, освітлення, температура, вібрація, вологість повітря); – екологічність та безпека запропонованих послуг.

4. Показник, що характеризує естетичність: – виразність дизайну; – відповідність торговельних приміщень естетичним вимогам, стилю; – оригінальність та гармонійність в оформленні торговельних приміщень.

5. Показник, що характеризує якість матеріальної бази підприємства: – відповідність торговельних приміщень санітарно-гігієнічним вимогам; – санітарний стан приміщень, столового посуду, наборів та білизни.

6. Ергономічні показники: – гігієнічні; – антропометричні; – фізіологічні та психофізіологічні; – психологічні.

Використовуючи міжнародний досвід необхідно відмітити, що для підвищення якості послуг ресторанного бізнесу необхідно: - запровадження програм лояльності; - мотивації праці; - створення комфортного, різноманітного, цікавого відпочинку,

забезпечення високоякісного дозвіллевого обслуговування; - виконання працівниками ресторану індивідуальних побажань гостей; - акуратність при виконанні будь-якого виду робіт при обслуговуванні; - постійний контроль і самоконтроль за якістю роботи; - точний розподіл часу; - професійна і соціальна компетентність. Використання різноманітних методів управління забезпечує створення замкнутого процесу, який розпочинається з визначення потреб ринку та їх задоволення і включає до себе всі фази постійного удосконалення якості та конкурентоспроможності послуг, котрі надаються.

Здатність задовільняти потреби та очікування клієнтів сьогодні не гарантують того, що готельні підприємства будуть в змозі забезпечувати це в майбутньому. Тому, постійне підвищення якості послуг в сфері гостинності є актуальним і своєчасним завданням. В умовах конкурентного ринку послуг гостинності підприємства готельного та ресторанного бізнесу при обслуговуванні гостей, уже сьогодні, прагнуть забезпечити високий рівень комфорту проживання, постійно підвищують рівень сервісного обслуговування клієнтів [2].

У багатьох високорозвинених країнах світу (Італії, Франції, Швейцарії, Австрії та ін.) це ще і найважливіша галузь економіки [3]. У нашій країні готельно-ресторанний бізнес, на жаль, із багатьох причин не досяг такого розвитку, як в Америці чи в розвинутих країнах Європи. До того ж вивчення економічних і управлінських основ його ще не стало самостійною галуззю економічної науки [5]. Індустрія гостинності, це перш за все, індустрія різноманітних послуг. Вона орієнтована на споживача, задоволення потреб якого є кінцевим результатом ділової активності підприємства.

Найвищою метою ділової активності у сфері гостинності є задоволення потреб клієнта, і тільки потім - збільшення доходів підприємства. Справжні прибутки - це результат доброї організації готельного і ресторанного бізнесу, а не самоціль. Якщо рівень обслуговування задовольняє клієнта, він сплатить за надані послуги в майбутньому. Не тільки повернеться до цього готелю а й порадить даний заклад своїм знайомим і друзям. Орієнтуючись на європейські стандарти, необхідно забезпечити належний рівень обслуговування, відповідність отриманого та очікуваного, згідно світових стандартів обслуговування [4].

Взаємодія споживача і виконавця, при наданні послуг, робить важливим споживчу думку або оцінку результату і якості послуг. Причому, споживач бере активну участь в процесі надання послуги і може впливати на якість кінцевої продукції відповідно до своїх побажань і вимог. З цього логічно виходить наступна особливість готельних послуг – мінливість якості. Тобто їх якість залежить від того, наскільки кваліфікований і мотивований персонал надає цей продукт, також в якому настрої споживач і за яких умов проходить виробництво і надання послуг.

Отже якість надання послуг – це складний, важко регульований але важливий аспект сучасного готельного господарства. Приймаючи до уваги, що сам продукт готельного господарства є нетиповим в порівнянні зі звичайними товарами, з якими ми кожного дня зустрічаємося в побуті, для його виробництва потрібні спеціальні умови, та кожного разу одна й та сама послуга подається індивідуально для кожного, стандартизація якості та її підтримка і контроль є важливою складовою успішного розвитку як одного суб'єкту готельного господарства України так і всього ринку в цілому.

Література

1. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент. Сторінка доступу [https://tourlib.net/books_ukr/nechauk72.htm]
2. Навчальні матеріали онлайн. Характеристика ефективного контролю. Сторінка доступу [https://pidru4niki.com/85109/menedzhment/harakteristika_efektivnogo_kontrolyu]

3. Бібліотека економіста. Характеристики контролю. Інтернет-ресурс, сторінка доступу [<https://library.if.ua/book/3/362.html>]
4. Храбрех М.Д. Збірник матеріалів за результатами IV науково-практичної конференції студентів та молодих вчених «Сталий розвиток України: проблеми і перспективи». Кам'янець-Подільський: Медобори-2006, 2016. - 230 с. - С.155-15.
5. Давидюк Ю.В., Шокот К.М. Економіка та суспільство. - 2016. - Вип.7. - С.266-272.

УДК 338.488:640.438

Л.О. ПОЛОЖИШНИКОВА

кандидат технічних наук, доцент

Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

м.Полтава

Т.Ю. СУТКОВИЧ

кандидат технічних наук, доцент

Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»

м.Полтава

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ БАРНОЇ ІНДУСТРІЇ У 2021 РОЦІ

Ресторанний бізнес у міжнародній сфері представляє собою інтегровану сферу підприємницької діяльності, пов'язану з організацією виробництва та управління рестораном, спрямовану на задоволення потреб споживачів, а також на отримання прибутку. Галузь ресторанного господарства – це сфера надання послуг. Послуга харчування є результатом економічної діяльності ресторанного підприємства, націлена на задоволення найрізноманітніших біогенних і культурологічних запитів гостей [1, с. 69]. Головне завдання діяльності закладів ресторанного господарства можна охарактеризувати концепцією гостинності, детермінантом якої є задоволення найвибагливіших потреб споживача. Необхідно відмітити, що надання послуг харчування забезпечує не тільки задоволення гастрономічних, а й соціокультурних потреб [2, с.161].

У наш час на ринковому просторі України найбільш широко розвиваються кав'ярні, закусочні, спеціалізовані заклади, бари, кафе та ресторани.

Бари належать до одних з найпопулярніших закладів ресторанного господарства, особливо серед молоді, головним для якої при відвідуванні закладу є проведення часу у приємній затишній атмосфері з пізнавальною метою – насолодження смаком напоїв, разом з цим ознайомлення з їх історією, технологією, нотками та факторами, що впливають на формування їх букету.

Збільшення кількості барів обумовлено становленням барної культури з 2014 року і на сьогоднішній день ця тенденція залишається на тому ж рівні. Головним трендом у барній індустрії є розвиток культури пиття, тому при відвідуванні бару споживачі навчаються цій культурі, і приходять до закладу отримати задоволення від поєднання смаків, оскільки кожний бар має власну унікальну концепцію та формат і відрізняється індивідуальністю.

Новим поштовхом до розвитку барної індустрії стала пандемія, викликана COVID-19. На думку бренд-амбасадора Matusalem rum *Дієго Феррарі*: «Ситуація з пандемією – це всього лише обмеження, а обмеження – матір можливостей. Тому активно з'явилися нові тренди у барній індустрії:

- **створення бутильованих коктейлів;**
- **запровадження коктейльних наборів (cocktails kit)** *Тімо Дженсен* (власник Flying Dutchmen Cocktails, Dutch Courage cocktailbar, Perfect Serve Barshow Amsterdam): «У міру того, як люди все більше знаходяться вдома, вони шукають нові захоплюючі розваги. Це дає нам унікальну можливість захопити споживачів прекрасним світом бартендерства! Як і у випадку з кулінарією, бармени-любители насправді збільшують



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>