



**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**

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

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



**Мукачево
14 квітня 2021 р.**

УДК 640.4:332.135(043.2)

Рекомендовано до друку та поширення через мережу Інтернет
Науково-технічною радою Мукачівського державного університету
(протокол № 3 від 15 квітня 2021 року)

П 26

Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей IV Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Мукачево: РВВ МДУ, 2021.- 64 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, 2021

У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	43
МОЛНАР-БАБІЛЯ Д. І., МЕДЕНЦІ Я. ПРОБЛЕМИ МОНІТОРИНГУ ТА КОНТРОЛЮ СИСТЕМИ ISO-9000 ЯКОСТІ ПРОДУКЦІЇ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ.....	45
МОЛНАР-БАБІЛЯ Д. І., ЛЕГАЧ Н. ПРОБЛЕМАТИКА ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	47
СКОПЕНКО Н.С. ВПЛИВ ПАНДЕМІЇ НА РИЗИКОВАНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ	49
Секція 6. Психолого-педагогічні аспекти кадрового забезпечення закладів ресторанного, готельного та туристичного бізнесу	
МАЛЕЦЬ О.О., МАЛЕЦЬ Н.Б. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ АСПЕКТИ КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ЗАКЛАДІВ УКРАЇНИ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ.....	51
МОСТЕНСЬКА Т.Л., ГУМЕНЮК М.Р. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ.....	54
Секція 7. Сучасні концепції менеджменту та маркетингу в сфері гостинності	
ГОЛОВКО О.М., МИХАЙЛЕНКО Д. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	55
ГОБЛИК-МАРКОВИЧ Н.М., КОМАРНИЦЬКА Я. УПРАВЛІННЯ ДІЯЛЬНІСТЮ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ НА СУЧАСНИХ ЗАСАДАХ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА МАРКЕТИНГУ.....	58
Секція 8. Організаційні та економічні аспекти ефективного управління туристичним та готельно-ресторанним бізнесом	
ГОЛОВКО О.М., ТИЛЬНА А. АНАЛІЗ СКЛАДОВИХ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРИ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ.....	60
ХАУСТОВА К.М. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ ЯК БАЗОВА СКЛАДОВА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	62

2. Міхеєва О. М. Управління якістю Електронний ресурс
[https://stud.com.ua/21275/menedzhment/analiz_teoriyi_praktiki_upravlinnya_yakisty_u_shlyahi_yogo_polipshennya_suchasnomu_etapi]

УДК 005.6:[640.412+640.43](477)(043.2)

Д. І. МОЛНАР-БАБІЛЯ
кандидат хімічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанної та музейної справи,
Мукачівський державний університет,
м. Мукачево
Н. ЛЕГАЧ
студентка,
Мукачівський державний університет,
м. Мукачево

ПРОБЛЕМАТИКА ТА ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

Готельно-ресторанна індустрія забезпечує високий рівень прибутковості серед всіх сфер діяльності у національних економіках. Вона є перспективною і для України. Проте рівень розвитку готельно-ресторанного бізнесу та якості послуг на фоні міжнародних стандартів залишає бажати кращого. Метою даної роботи є дослідити проблеми та виявити шляхи підвищення якості готельно-ресторанних послуг.

Є низка так званих “стримуючих” факторів, серед яких виділяють:

1. Недостатньо розвинута сфера послуг;
2. Невідповідність готельно-ресторанного фонду світовим стандартам;
3. Низька купівельна спроможність населення;
4. Відсутність належної обслуговуючої інфраструктури (фітнес-центри, паркінги тощо);
5. Відсутність налагодженої системи постачання;
6. Низькі темпи розвитку будівництва нових комфортабельних готелів за рахунок іноземних інвестицій;
7. Низький рівень та некомпетентність обслуговуючого персоналу;
8. Нерозвиненість законодавчої та нормативної бази;
9. Поганий стан соціальної інфраструктури.

Всі ці фактори тісно взаємопов'язані. Одним з найважливіших умов, що характеризує якість послуг у готелях є рівень комфорту, який визначає категорію того чи іншого засобу розміщення. В Україні більше половини готелів є безкатегорійними, які не бажають проходити сертифікацію взагалі, або не готові витратити додаткові кошти на її проведення через низьку завантаженість номерного фонду. Багато з перелічених засобів розміщення просто не відповідають вимогам, які висуває процедура сертифікації [1].

Тут простежується вплив низької купівельної спроможності населення, адже потенційні відвідувачі з низьким доходом не можуть собі дозволити відпочинок у дорогому готелі, а іноді і взагалі не користуються готельними послугами. Те ж саме стосується і ресторанного бізнесу. Через це знижуються доходи підприємств готельно-ресторанного господарства, через що вони не здатні оновлювати свою застарілу матеріально-технічну базу.

Через нестабільну політичну та економічну ситуацію в самій країні іноземні інвестори не виявляють особливого бажання вкладати в будівництво нових висококомфортабельних готелів та готельно-ресторанних комплексів.

Окреме місце займає низький рівень кваліфікації обслуговуючого персоналу. Для готельно-ресторанної індустрії характерна висока плинність кадрів, через що керівництво просто не встигає навчити персонал правилам якісного обслуговування, або навпаки, працівники, навчені всім основам та з певним рівнем досвіду йдуть працювати в інші підприємства з метою кар'єрного росту [2].

Заклади готельно-ресторанного господарства повинні забезпечувати чистоту, сервіс, якісне обслуговування, безпеку відвідувачів, збереження їх майна та здоров'я, належні умови проживання, високі смакові якості страв, асортимент послуг та прийнятні ціни. Вони повинні шукати шляхи підвищення та забезпечення якості послуг, її управління та контроль, попри вище згадані негативні чинники, оскільки тільки так вони зможуть підвищити свою конкурентоспроможність та стати цікавими для іноземних туристів та тур фірм.

Для подолання даних проблем на підприємствах готельно-ресторанного господарства необхідно розробити дієву систему управління якістю послуг на основі принципів загального управління якістю (Total Quality Management – TQM) та міжнародних стандартів ISO 9001[3].

На сучасному етапі розвитку управління якістю послуг у готельно-ресторанному бізнесі пропонуються універсальні моделі, які визначають методи досягнення цілей з урахуванням специфіки готельно-ресторанних послуг:

1. Модель “п’ять М” (Ф. Котлер);
2. Модель “петля якості” (Е. Демінг).

Модель “п’ять М” (Man (персонал), Material (матеріал), Method (метод), Milieu (навколишнє середовище), Machine (обладнання)) забезпечує ефективне управління всіма складовими процесами обслуговування: навчання та підвищення кваліфікації обслуговуючого персоналу, матеріалів та обладнання для оснащення готельно-ресторанних підприємств, ефективною організацією праці в структурних підрозділах закладу.

Модель “петля якості” заснована на життєвому циклі послуг та товарів. За цією моделлю готельно-ресторанний заклад здійснює розробку системи якості, в якій конкретизуються експлуатаційні вимоги до всіх процесів надання послуг та їх проектування [4].

Важливим є також не тільки провадження стандартів якості всередині підприємства, але й належний контроль. У закладах готельно-ресторанного бізнесу використовуються спосіб опитування споживачів шляхом таємного анкетування або опитування через Інтернет чи гарячої лінії закладу.

Вітчизняний та зарубіжний досвід свідчить, що управління якістю є складним організаційним, соціальним та економічним процесом. З іншого боку, ресторани та готелі, які зуміли створити та надати високий рівень сервісу своєму споживачеві, одержують велику конкурентну перевагу.

Таким чином, Україні необхідно звернути увагу на вдосконалення якості надання послуг у готельно-ресторанному бізнесі, оскільки це є один з найперспективніших напрямків розвитку економіки. Але для цього потрібно пройти нелегкий шлях: від створення нормативно-законодавчої бази, яка б повністю відповідала міжнародним стандартам, адже існуючі стандарти є занадто старими і не відповідають сучасним вимогам ринку та споживачів, до творення закладів з підготовки та підвищення кваліфікації персоналу, розбудови соціальної інфраструктури, розширенні співпраці з підприємцями на взаємовигідних умовах. Особливу увагу варто звернути на розробку внутрішніх стандартів підприємства. Адже допоки якість послуг буде зберігатися а

низькому рівні, готельно-ресторанна індустрія України і надалі втрачатиме конкурентні позиції як всередині країни, так і за її межами.

Література

1. Подлепіна П. О. Тенденції розвитку готельного господарства в Україні. Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. 2016. С.154-159.
2. Музика В. К. Інвестиції у персонал – складова успіху готельних закладів. / Готельно-ресторанний та туристичний бізнес: реалії і перспективи [Електронне видання]: тези доповідей VI Всеукр. студ. наук. конф. (Київ, 25 березня 2020 року) / відп. ред. А. А. Мазаракі. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. – 318 с. – Режим доступу: <http://doi.org/10.31617/k.knute.2020-03-25>.
3. ДСТУ ISO 9001:2015 Системи управління якістю. Вимоги (ISO 9001:2015, IDT).
4. Романовська О. Л. Удосконалення систем управління якістю у закладах готельного та ресторанного бізнесу країни / О. Л. Романовська, І. П. Данилюк // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. – 2016. – Вип. 3-4. – С. 169-179. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchei_2016_3-4_19.

УДК 338.48

Н.С. СКОПЕНКО

доктор економічних наук, професор,
професор кафедри економіки праці та менеджменту
Навчально-науковий інститут економіки і управління
Національний університет харчових технологій,
м. Київ

ВПЛИВ ПАНДЕМІЇ НА РИЗИКОВАНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Спалахи епідемії мають значний вплив на ефективність індустрії туризму та підтримуючі галузі. Будь-які спалахи епідемії можуть швидко скоротити потік в'їзного та виїзного туризму через рішення осіб не відвідувати певні географічні регіони або напрямки та/або урядових обмежень, спрямованих на припинення поширення вірусу. В такому випадку епідемічні кризи можуть викликати значні зрушення в попиті на певні напрямки, оскільки мандрівники можуть свідомо вирішити не наражатися на певний ризик.

Спалах коронавірусу (COVID-19) змусив багато туристичні напрямки припинити свою діяльність через заходи ізоляції та заборон на поїздки, а також скасування бронювань і обмеженість логістики.

Передбачуваний ризик, пов'язаний зі спалахами епідемії, впливає на поведінку мандрівників та їх вибір відвідування певних напрямків. Слід очікувати, що туристи будуть обирати менш людні напрямки, які сприяють практиці соціального дистанціювання. Таким чином, можна очікувати обмеження у взаємодії співробітника та клієнта при наданні послуг з розміщення. В рамках цього напрямку постає важливість оптимальної підготовки до розвитку готелів після завершення кризи пандемії COVID-19.

Негативні наслідки спалахів епідемії згубні не тільки для індустрії туризму, але і для підтримують її секторів. Дослідження [1] ілюструє вплив спалаху епідемії на індустрію туризму і допоміжні сектори для туристичних продуктів і послуг, а також на загальну зайнятість. Автори відзначають, що майже десята частина нефінансової економічної діяльності в Європі була пов'язана з туризмом і забезпечувала 9,5% зайнятості серед активного населення в ЄС в 2016 році. Сектори готельного бізнесу та продукти харчування і напоїв в ЄС забезпечили 19,7% і 58,7% відповідно від загальної



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/>