

ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

*Збірник тез доповідей
II Всеукраїнської науково-практичної конференції
молодих учених, аспірантів і студентів*

(19 травня 2022 року, м. Львів)

Львів
ЛДУФК ім. Івана Боберського
2022

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

I 66

Рецензенти:

доктор технічних наук, професор

Василь ПАСІЧНИЙ

(Національний університет харчових технологій);

доктор економічних наук

Андрій ГОЛОД

(Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського)

Рекомендувала до друку вчена рада

Львівського державного університету фізичної культури

імені Івана Боберського

(протокол № 8 від 7 червня 2022 р.)

I 66

Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. (19 травня 2022 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. – 432 с.

ISBN 978-617-7336-91-3

У тезах доповідей II Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених, аспірантів і студентів висвітлено результати досліджень пріоритетів і перспектив розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу; сучасні тенденції та регіональні пріоритети розвитку туризму в умовах глобалізації; соціально-економічні засади менеджменту та маркетингу індустрії гостинності; актуальні проблеми модернізації готельно-ресторанного господарства.

Матеріали будуть корисними для студентів, викладачів, науковців і працівників індустрії гостинності.

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

Матеріали публікуються в авторській редакції.

ISBN 978-617-7336-91-3

© Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського, 2022

Голова оргкомітету

Марія ПАСКА – завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Володимир ХОЛЯВКА – декан факультету туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського

Андрій ГОЛОД – завідувач кафедри туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського

Наталія ПАВЛЕНЧИК – завідувач кафедри економіки та менеджменту ЛДУФК ім. Івана Боберського

Ігор ЗАНЕВСЬКИЙ – завідувач кафедри інформатики та кінезіології ЛДУФК ім. Івана Боберського

Leszek HARATYK – директор Health Resort & Medical Panorama Morska, Poland

Віта ЦИРУЛЬНИКОВА – декан факультету готельно-ресторанного та туристичного бізнесу ім. проф. В. Ф. Доценка Національного університету харчових технологій, м. Київ

Лідія ЛУКОВИЧ – голова комітету з питань ресторанного бізнесу при Торгово-промисловій палаті, амбасадорка Жіночої ділової палати України

Лариса БАЛЬ-ПРИЛИПКО – декан факультету харчових технологій та управління якістю продукції Національного університету біоресурсів і природокористування України

Лариса ШАРАН – завідувач кафедри готельно-ресторанної справи Національного університету харчових технологій, м. Київ

Оксана ДАВИДОВА – завідувач кафедри готельно-ресторанної справи Харківського національного економічного університету імені С. Кузнеця

Василь ПАСІЧНИЙ – завідувач кафедри технології м'яса і м'ясних продуктів Національного університету харчових технологій, м. Київ

Наталія ЧОРНА – завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Вінницький торгово-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету КНТЕУ, м. Вінниця

Марина ЯНЧЕВА – декан факультету переробних і харчових виробництв Державного біотехнологічного університету, м. Харків

Олеся ПРИС – завідувач кафедри харчових технологій та готельно-ресторанної справи Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного

Георгій СКЛЯР – завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу ВНЗУ «Полтавський університет економіки і торгівлі»

Михайло КРАВЧЕНКО – професор кафедри готельно-ресторанної справи Київського національного торговельно-економічного університету

Орися ІЖЕВСЬКА – доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

Орислава ГРАФСЬКА – доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

Координатор конференції

Уляна ГУЗАР – доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

ЗМІСТ

I СЕКЦІЯ

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

*Денис Журенко, Надія Дупак,
Лариса Баль-Прилипка, Марія Паска*

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ЗДОРОВОГО ХАРЧУВАННЯ
У ОРГАНІЗАЦІЇ РЕСТОРАННОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ..... 22

Карина Болото, Поліна Подлепіна

ЕКО-ГОТЕЛІ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ НАПРЯМ
РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ..... 25

Олександра Бондаренко, Тетяна Каптюх

ОБСЛУГОВУВАННЯ В ДИТЯЧОМУ КАФЕ 29

Валерія Овчиннікова, Олег Бортнічук

ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛІВ В РЕГІОНАХ УКРАЇНИ..... 31

Діана Гайдукова, Тетяна Кукліна

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ЛОБІ-БАРУ В ГОТЕЛЯХ..... 34

Іван Гілецький, Марія Паска

ОКРЕМІ АСПЕКТИ ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ ХАРЧОВОЇ
БЕЗПЕКИ У ЗАКЛАДАХ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ..... 37

Інна Гілічук, Ірина Корецька

ТЕХНОЛОГІЇ ОСНОВНИХ СТРАВ
ЗНИЖЕНОГО ГЛІКЕМІЧНОГО НАВАНТАЖЕННЯ 40

Ліна Гноєва, Валентина Зайцева

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ КАВ'ЯРНІ «COFFEE LAB» 42

<i>Ілля Григорян, Тетяна Кукліна</i> ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ РЕСТОРАНІВ.....	45
<i>Марта Гуменна, Олег Боратинський</i> СИСТЕМИ ПРОТИПОЖЕЖНОГО ЗАХИСТУ БУДІВЕЛЬ І СПОРУД.....	48
<i>Марта Гуменна, Ірина Гузенко</i> ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КЕЙТЕРИНГУ В УКРАЇНІ	51
<i>Оксана Давидова</i> АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ.....	53
<i>Ольга Давидова, Орислава Графська</i> СУТЬ І ЗНАЧЕННЯ СИСТЕМИ КЛАСИФІКАЦІЇ ГОТЕЛІВ УКРАЇНИ	56
<i>Оксана Давидова, Світлана Сисоєва</i> ОРГАНІЗАЦІЯ ГОСТИННОСТІ ТА КРОС-КУЛЬТУРНІ ОСОБЛИВОСТІ В СФЕРІ ПОСЛУГ	61
<i>Оксана Давидова</i> ОСОБЛИВОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ ЯК НЕВІД'ЄМНОЇ СКЛАДОВОЇ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	65
<i>Оксана Давидова</i> АКТУАЛЬНІ АСПЕКТИ ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОГО СКЛАДУ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	68
<i>Ярина Данилишин, Марія Паска, Ольга Радзімовська</i> АВІАКЕЙТЕРИНГ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	71

УДК 330.88:338.46

Оксана Давидова

д-р екон. наук, професор,
завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу,
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Готельне господарство, як основна складова індустрії гостинності, виконує ключові функції, оскільки формує і пропонує відвідувачам комплекс послуг, у формуванні та просуванні яких беруть участь різні сектори й елементи індустрії гостинності. Виходячи з цього, правомірно виділити готельне господарство як найбільшу комплексну складову індустрії гостинності та розглядати її самостійно, у значній мірі ототожнюючи з усією індустрією гостинності.

Сьогодні однією з головних проблем українських готельних підприємств є формування системи якісного обслуговування споживачів, що дозволяє забезпечити надання конкурентоспроможних готельних послуг. Система якісного обслуговування важлива під час проведення переговорів із зарубіжними інвесторами та відвідувачами, що вважають обов'язковою умовою наявність у готельному комплексі системи якісного обслуговування й сертифікату на таку систему, виданого авторитетним органом сертифікації [1].

Готельні послуги – це заходи, які підприємство готельного господарства може запропонувати споживачу, які в основному невідчутні, і не приводять до отримання чогось матеріального. Вони не існують до їх надання. Це робить неможливим порівняння й оцінку готельних послуг до їх споживання. Тому порівняти можна лише очікувані та одержані вигоди. Готельній послугі властивий високий ступінь невизначеності,

що ставить споживача в невідгідну позицію, а готельним комплексам утрудняє просування своїх послуг на ринок. Готельна послуга – це результат праці обслуговуючого персоналу у підприємствах готельного господарства.

Послуги, надані споживачам, не можна накопичувати і зберігати, тому їхнє споживання можливе тільки в процесі функціонування. Послуга вважається визнаною вже в момент надходження на неї замовлення. Надаючи послугу, її постачальник вступає в безпосередній контакт зі споживачем. Надання послуг практично завжди збігається з їх споживанням.

Послуги готелю характеризуються матеріальною й нематеріальною (функціональною) складовими. Перша охоплює рівень технологій, друга – рівень обслуговування. Це відбивається у різних складових сприйняття якості споживачами: «що нас оточує» і «як нас обслуговують».

Однією з основних характеристик ефективності діяльності готельного комплексу є якість послуг [2].

Послуги, як засіб задоволення визначених потреб населення, повинні володіти такими складовими якості:

- а) соціальною якістю (відповідність рівневі добробуту людей, що склалися, національним та регіональним традиціям і особливостям, бути максимально зручними, естетичними й таке ін.);
- б) технічною якістю (забезпечувати комплексність, своєчасність, якнайширше застосовувати механізацію й автоматизацію);
- в) правовою якістю (відповідати нормативній документації, стандартам, технології виконання, відповідати запитам споживачів тощо);
- г) економічною якістю (нести найбільший корисний ефект, стимулювати зростання продуктивності праці, вивільняти позаробочий час людей тощо).

Однак, жодна з вищенаведених складових не існує окремо від інших. Вони в комплексі характеризують якість наданої послуги й одночасно є носіями всіх перерахованих якісних складових.

Безпосереднє враження про якість готельних послуг споживач одержує на місці – під час першого контакту та огляду відповідного об'єкта.

Надання послуг готелю починається у той час, коли споживач поступає до сфери діяльності підприємства готельного господарства і стає об'єктом процесу обслуговування.

Отже, з метою надання послуг високої якості підприємства готельного господарства мають створити їхній визначений рівень якості, який відповідатиме потребам споживачів, й у процесі обслуговування підтвердити його. Для забезпечення контролю управління якістю підприємству готельного господарства як постачальнику послуг бажано мати як якісні, так і кількісні характеристики (параметри) якості [3].

Ключові слова: підприємство, готельне господарство, якість, послуга, обслуговування, споживач.

Список використаних джерел

1. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник / О. Ю. Давидова. – Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. – 488 с.
2. Davydova O. The role of staff in ensuring the quality of services of the hotel and restaurant business/ Davydova O. // Cambridge Journal of Education and Science. – 2016. № 1(15), ol. 3. – P. 298–305.
3. Давидова О. Ю. Удосконалення діяльності підприємств індустрії гостинності в умовах їх інноваційно-технологічного розвитку / Давидова О. Ю. // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : зб. наук. пр. Харків, 2015. – Вип. 1 (21). – С. 241–256.

Наукове видання

**ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ:
НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА**

*Збірник тез доповідей
II Всеукраїнської науково-практичної конференції
молодих учених, аспірантів і студентів
(19 травня 2022 року, м. Львів)*

Відповідальна за випуск

Оксана БОРИС

Матеріали публікуються в авторській редакції
Комп'ютерне верстання і дизайн **Степана ОСІНЧУКА**

Підписано до друку 10.06.2022. Формат 60×84/16.

Папір офсет. Гарнітура Tinos. Друк цифровий.

Ум. друк. арк. 25,11. Обл. вид. арк. 17,74.

Наклад 100 прим. Зам. № 257.



**Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського**

Редакційно-видавничий відділ

79007, м. Львів, вул. Костюшка, 11

тел. +38 (032) 261–59–90

<http://www.ldufk.edu.ua/>

e-mail: redaktor@ldufk.edu.ua

Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи
до Державного реєстру видавців, виготівників
та книгорозповсюджувачів видавничої продукції
ДК № 6963 від 5.11.2019 р.

Друк

ФОП ГНІДЬ Я. Б.

79069, Львівська обл., м. Львів,

вул. Шевченка, 352/34