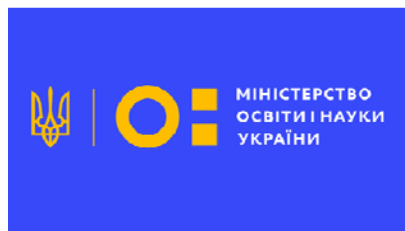


Міністерство освіти і науки України
Запорізька обласна рада
Національний університет «Запорізька політехніка»
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Одеський національний технологічний університет
Полтавський університет економіки і торгівлі
Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро
Український державний університет науки і технологій, м. Дніпро
Харківський національний економічний університет імені Семена
Кузнеця Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова
Алматинський технологічний університет, м. Алмати, Республіка Казахстан
Асоціація UCM-Italy (Спілка кулінарів Середземномор'я), Італійська Республіка
Туристичний інформаційний центр, м. Запоріжжя
ConsulTravelService, Туреччина
Готель «Інтурист», м. Запоріжжя



Intouristho
tel



«СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ І СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

МАТЕРІАЛИ

III Міжнародної науково-практичної конференції
(Запоріжжя, 14-15 листопада 2024 р.)



Запоріжжя, 2024

Міністерство освіти і науки України
Запорізька обласна рада
Національний університет «Запорізька політехніка»
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Одеський національний технологічний університет
Полтавський університет економіки і торгівлі
Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро
Український державний університет науки і технологій, м. Дніпро
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова
Алматинський технологічний університет, м. Алмати, Республіка Казахстан
Асоціація UCM-Italy (Спілка кулінарів Середземномор'я), Італійська Республіка
Туристичний інформаційний центр, м. Запоріжжя
Consul Travel Service, Туреччина
Готель «Інтурист», м. Запоріжжя

«СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ І СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

МАТЕРІАЛИ

III Міжнародної науково-практичної конференції
(Запоріжжя, 14–15 листопада 2024 р.)

Запоріжжя, 2024

УДК 338.48
С24

Рекомендовано до видання Вченою радою
Національного університету «Запорізька політехніка»
(протокол №4 від 26.11.2024 р.)

Редакційна колегія:

Зайцева Валентина Миколаївна – кандидат педагогічних наук, професор, завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка»;

Віндюк Андрій Валерійович – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка»;

Гурова Дар'я Дмитрівна – кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка».

С24 **Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства:** матеріали III Міжнародної науково-практичної конференції, м. Запоріжжя, 14-15 листопада 2024 р. : колектив авторів ; за заг. ред. проф. В.М. Зайцевої ; [Електронний ресурс] Електрон. дані. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2024. 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см. Назва з тит. екрана. 932 с.

ISBN 978-617-529-480-2

У збірці представлені матеріали Міжнародної науково-практичної конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства», яка проводилася кафедрою туристичного, готельного та ресторанного бізнесу Національного університету «Запорізька політехніка». В них відображені сучасний стан, тенденції й перспективи розвитку туризму, рекреації та готельно-ресторанного господарства; актуальні проблеми туризму, рекреації та готельно-ресторанного бізнесу України під час воєнного стану; економічні, соціально-психологічні, організаційно-правові аспекти розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства.

Призначено для наукових, науково-педагогічних працівників, фахівців з туризму, готельно-ресторанної справи та економіки, студентів, аспірантів.

ISBN 978-617-529-480-2

Національний університет
«Запорізька політехніка», 2024

Список використаних джерел:

1. Румянцева І. Б., Мендела І. Я. Готельна індустрія України в умовах воєнного часу. *Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління* № 11. 2024. URL : https://reicst.com.ua/pmt/issue/view/issue_11_2024

2. Носирєв О. Вектори розвитку готельно-ресторанного і туристичного бізнесу в умовах трансформаційних процесів. *Socio-Economic Problems and the State (electronic journal)*. № 28. 2023. URL : <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2023/23nooutp.pdf>

UDC 331.101.1

Vlasenko T.¹, Protasenko O.²

¹ student, group 6.02.241.010.21.2, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics, Kharkiv

² candidate of engineering sciences, assistant professor, Simon Kuznets Kharkiv National University of Economics, Kharkiv

GREEN MANAGEMENT PRACTICES IN THE HORECA SECTOR

The hotel, restaurant, and catering industry has long been recognized as a significant contributor to environmental degradation, with its high energy consumption, water usage, and waste generation. Consequently, the industry has faced increasing pressure from customers, stakeholders, and regulatory bodies to adopt sustainable practices and reduce its environmental impact.

One key aspect of green management in the HoReCa sector is the implementation of energy and water conservation initiatives. Hotels, in particular, consume substantial energy and water, making them prime targets for such efforts. Using energy-efficient appliances, LED lighting, and intelligent building automation systems can significantly reduce a hotel's energy consumption and operating costs [1, 2]. Furthermore, implementing water-saving measures, such as low-flow showerheads and efficient laundry equipment, can substantially impact water usage.

In addition to conservation efforts, the HoReCa sector is also exploring adopting renewable energy sources and implementing zero-waste approaches. Some hotels have installed solar panels or wind turbines to generate their electricity, reducing their reliance on fossil fuels and lowering their carbon footprint.

Moreover, implementing waste management systems that prioritize recycling, composting, and reducing the use of single-use plastics can significantly reduce the amount of waste generated by HoReCa establishments.

Interestingly, research has shown that implementing green practices in the HoReCa sector is not solely driven by environmental concerns but also by the potential financial benefits and improvements in customer perception. Restaurants that have adopted formal sustainability policies have demonstrated a more comprehensive engagement in green practices, including measuring outcomes and training employees to promote sustainable behaviours [3].

For instance, a study on the hospitality industry found that hotels' environmental policy and training aspects were positively related to sustainability practices. Environmental communication significantly impacted resource and energy conservation, improving ecological and financial performance. Another study on casual restaurants revealed that while most green practices focused on water efficiency, waste management, and recycling, the restaurants were reluctant to invest in larger capital-intensive projects or green certifications and instead priority practices that reduced costs and provided favourable impressions to customers [1-3].

Overall, the HoReCa sector increasingly recognises the importance of adopting sustainable practices driven by environmental concerns, financial benefits, and customer preferences. The industry is exploring various green management strategies, from energy and water conservation to renewable energy and zero-waste approaches, to reduce its environmental impact and enhance its long-term sustainability.

Reference:

1. Ivashura A. A., Protasenko O. F., Mykhailova E. O., Severinov O. V. Study of Strategies for Sustainable Production and Consumption in the Economic Conditions of Ukraine. *Economics of development*. 2022. Vol. 21. No. 1. P. 8–16.

2. Mygal G., Protasenko O., Kobrina N. The eco-ergonomics issues of the digital workplace. *Computer Technologies in Mechanical Engineering*. 2024. Vol. 1008. P. 40–51.

3. Протасенко О. Ф., Івашура А. А. Роль екологічності середовища у створенні безпечних умов діяльності людини. *Відкриті інформаційні і комп'ютерні технології*. 2018. Вип. 80. С. 210–216.

УДК 636.15

Гагарінов А.Є.¹, Безхлібна А.П.²

¹ студ. гр. ГФ-111, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя,

² канд. екон. наук, доцент, НУ «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Психологічні аспекти забезпечення якості обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі набувають дедалі більшого значення, оскільки вони суттєво впливають на рівень задоволеності споживачів та їхню лояльність до закладу [1, 2]. Вивчення даних аспектів дає змогу глибше зрозуміти механізми, які визначають ефективність взаємодії між персоналом і клієнтами.

Одним із ключових факторів є емпатія та емоційний інтелект персоналу. Володіння цими якостями дозволяє співробітникам не лише розпізнавати емоційний стан клієнтів, але й відповідним чином адаптувати свою поведінку, що позитивно впливає на загальну оцінку якості послуг. Наприклад, якщо клієнт демонструє незадоволення через затримку в обслуговуванні, офіціант,

Наукове електронне видання
можна використовувати в локальному
та мережному режимах

**СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ І СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ
ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Збірник тез доповідей
III Міжнародної науково-практичної конференції

14-15 листопада 2024 року

Один електронний оптичний диск (DVD-ROM);
супровідна документація.
Тираж 100 прим. Зам. № 1336

Видавець і виготовлювач
Національний університет «Запорізька політехніка»
Україна, 69063, м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 64
Тел.: (061) 769–82–96, 220–12–14

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 6952 від 22.10.2019.