

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УМАНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ САДІВНИЦТВА
МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТСЬКИЙ КОЛЕДЖ В М. ДОБРИЧ (БОЛГАРІЯ)
ВИЩА ШКОЛА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН І СУСПІЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ
В М. ХЕЛМ (ПОЛЬЩА)
ВИЩА ШКОЛА ТУРИЗМУ ТА ЕКОЛОГІЇ В М. СУХА БЕСКИДЗЬКА (ПОЛЬЩА)
ІНФОРМАЦІЙНІ ПАРТНЕРИ:
УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ М. ПЛОВДИВ (БОЛГАРІЯ)
ВИЩА ШКОЛА СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ НАУК М. ПШЕВОРСЬК (ПОЛЬЩА)
“ASPECT-PRO LTD” (БОЛГАРІЯ)
ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ЧДТУ

МАТЕРІАЛИ
XV МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
«ТУРИСТИЧНИЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ
БІЗНЕС В УКРАЇНІ:
ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА РЕГУЛЮВАННЯ»

28-29 березня 2024 року, м. Черкаси

Черкаси



2024

УДК 379.85:640.4(063)
ББК 65.433
М34

Рекомендовано вченою радою
Черкаського державного
технологічного університету,
протокол № 8 від 15 квітня 2024 р.

Редакційна колегія:

Григор О. О., д-р політ. наук, професор;
Лазуренко В. М., д-р іст. наук, професор;
Чепурда Г. М., д-р іст. наук, професор;
Чепурда Л. М., д-р екон. наук, професор

Відповідальна за випуск: *Старинець О. А.*

Матеріали XV Міжнародної науково-практичної конференції
М 34 «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 28-29 березня 2024 року, м. Черкаси [Текст] : у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т.1. – Черкаси: ЧДТУ, 2024. – 155 с.

Розглянуто актуальні питання стратегічного розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні і світі. Проаналізовано сучасні тенденції, проблеми державного регулювання та інтеграції України до світового простору в галузі туризму. Розкрито актуальні проблеми менеджменту та маркетингу, планування та прогнозування діяльності підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Проаналізовано науковий базис новітніх технологій в галузі туризму.

Для науковців, студентів, аспірантів та фахівців галузі.

УДК 379.85:640.4(063)
ББК 65.433

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА МАРКЕТИНГУ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

УДК 338.486.1:005.336.3:640.41

ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ПРИНЦИПІВ СИСТЕМИ НАССР ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Куракін О. Б., *старший викладач
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,
Черкаський державний технологічний університет*

Відомо, що послугами засобів розміщення користується відносно невелика кількість громадян. Проте готельні послуги відносять до послуг вищого стандарту, не враховуючи їхню реальну ціну і якість. При обранні готелю кожен гість обирає той чи інший засіб розміщення з урахуванням оптимальної відповідності послуг, що надаються, його власним критеріям якості.

Якість готельних послуг є головною складовою якісного готельного продукту. Якість обслуговування є комплексною категорією, яка є одним із показників, який визначає ефективність функціонування готелю та є об'єктом аналізу, планування та управління.

Аналіз літературних джерел дає можливість констатувати, що питання управління якістю готельних послуг є актуальним напрямом досліджень. Зокрема, значну увагу науковці приділяють аналізу переваг і недоліків сучасних методологічних підходів оцінки рівня якості обслуговування гостей та шляхів удосконалення якості готельних послуг [1, 2].

Проектування підходів до трактування поняття «якість» на специфіку готельного продукту дає можливість визначити основні категорії якості готельних послуг (рис. 1).

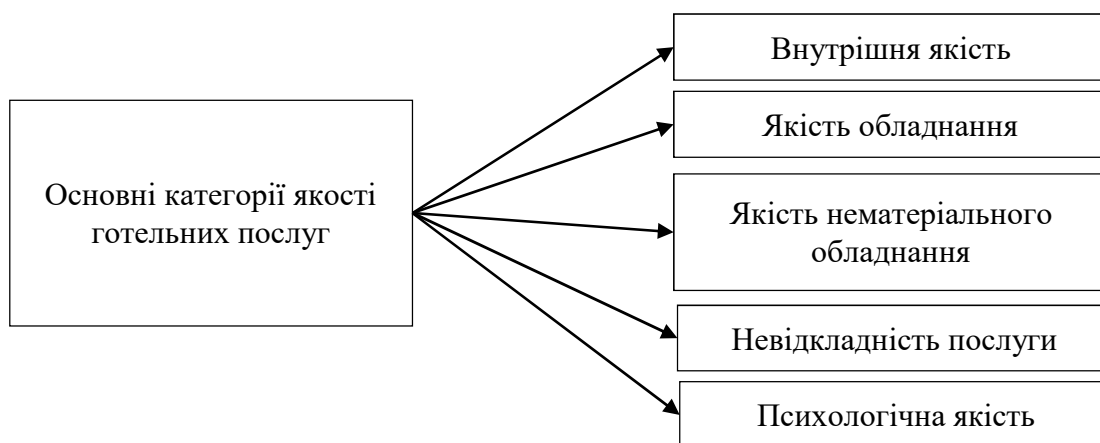


Рисунок 1. Категорії якості готельних послуг

Дослідження категорій якості готельного обслуговування дає можливість планування розробки системи контролю і регулювання якості, яка базуватиметься на системі управління якістю НАССР (Hazard Analysis and Critical Control Points) – що передбачає аналіз ризиків та критичних контрольних точок.

Система НАССР ґрунтується на семи принципах, які наведені на рисунку 2 [3].



Рисунок 2. Принципи системи НАССР

З метою визначення небезпечних чинників, які можуть вплинути на якість готельних послуг нами було досліджено фактори, які впливають на ступінь задоволення гостя. До них можна віднести інтер'єр закладу; наявність та стан озелененої прилеглої території; зручність транспортного зв'язку; рівень комфортності номерів; зовнішній вигляд працівників; культуру спілкування персоналу; наявність у складі комплексу закладів харчування та приміщень спортивно-рекреаційного призначення; номенклатуру додаткових послуг тощо.

Використовуючи методи ранжування та бальної оцінки було визначено, що одним із найвагоміших є робота персоналу.

При визначенні критичних точок контролю (КТК) за основу варто брати гостьовий цикл із зазначенням інформаційних потоків, які дадуть можливість здійснення як комплексної оцінки якості надання послуги, так і індивідуальну оцінку роботи персоналу, задіяного під час обслуговування.

Для встановлення граничних значень (принцип 3), які повинні бути дотримані для забезпечення контролю в КТК необхідно розробити систему 5-бальної оцінки якості роботи персоналу загалом та на кожному із етапів гостьового циклу. Таким чином, гостю на різних етапах гостьового циклу буде запропонована анкета із варіантами відповіді.

Для реалізації 5 принципу з метою розробки коригувальних дій слід розробити критерії, що висуваються до кожної із операцій. Визначивши критерії оцінки, кожної операції гостьового циклу наступним етапом буде розробка інструкцій поведінки якими повинні користуватися працівники під час виконання своїх посадових обов'язків.

Процедура перевірки може базуватися на розробці системи, заснованої на оцінці якості, обробці результатів опитування, їх аналізу та розробки заходів впливу і стимулювання персоналу.

Останній етап передбачає затвердження внутрішніх положень про порядок проведення оцінки якості обслуговування, ступінь відповідальності працівників, системи заходів заохочення та ознайомлення персоналу з ними.

Таким чином, система контролю і регулювання якістю готельних послуг, заснована на використанні принципів системи НАССР, дасть можливість не тільки оцінити ступінь задоволення гостей рівнем сервісу, а й визначити внесок працівників, які безпосередньо беруть участь у створенні готельного продукту.

ЛІТЕРАТУРА

1. Куракін О. Б. Дослідження методологічних підходів до оцінки якості готельних послуг. *Інновації та технології в сфері послуг та харчування*. 2023. № 1 (7). С. 5–9.
2. Шляхи удосконалення механізму управління якістю готельних послуг / Л. М. Чепурда, О. Б. Куракін // Збірник матеріалів XIII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання». Том 1. 2022, Черкаси, ЧДТУ. С. 7–10.
3. Ткаченко А. С. Методичні настанови з дотримання вимог законодавства України щодо безпечності харчових продуктів на виробничих підприємствах споживчої кооперації України. URL: https://moz.gov.ua/uploads/2/12337-metodicni_nastanovi.pdf

УДК 379. 851

ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

Плецан Х. В., доцент, кандидат наук з державного управління, доцент,

Київський національний університет культури і мистецтв

Попович М. І., здобувачка освіти 4 курсу,

Львівська філія

Київського національного університету культури і мистецтв

Індустрія гостинності в Україні переживає складні часи через російсько-українську війну. Для того, щоб зберегти та розвивати конкурентоспроможність українським підприємствам гостинності важливо враховувати економічні, політичні, соціальні й технологічні фактори трансформаційних змін і викликів сьогодення.

ЗМІСТ

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Чепурда Л. М. АНАЛІЗ ТА ПРОГНОЗ ГОСТИННИХ КРАЇН ЄВРОПИ І СВІТУ НА СУЧАСНОМУ ЕТАПІ	3
Чепурда Л. М., Луцький І. М. АЛГОРИТМИ ВИХОДУ НАЦІОНАЛЬНИХ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ НА МІЖНАРОДНИЙ РИНОК	6
Чепурда Л. М., Мокрий А. В. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ В РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ	8
Бєлікова М. В. ТЕНДЕНЦІЇ В ТУРИЗМІ ТА ДІЯЛЬНОСТІ МУЗЕЇВ УКРАЇНИ ПІД ЧАС ВОЄННОГО СТАНУ	10
Бойко З. В. НАПРЯМИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ ЛІКУВАЛЬНО-ОЗОРОВЧИХ ТУРИСТИЧНИХ ЗАКЛАДІВ	11
Довгань Н. С. КЛЮЧОВІ ФАКТОРИ ЕФЕКТИВНОЇ КЛАСТЕРНОЇ СПІВПРАЦІ В ТУРИЗМІ.....	14
Золотухіна І. В., Івашина Л. Л. СТАН СВІТОВОГО РИНКУ ТА СУЧАСНІ ТРЕНДИ РОЗВИТКУ КАВОВОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ	18
Зубехіна Т. В. СУЧАСНІ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ	20
Лепкий М. І., Смаль Б. А. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ СФЕРИ МАНДРІВОК В УКРАЇНІ	22
Лисяна В. О. ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ОПЕРЕЙТИНГУ	25
Матусевич А. М. ТУРИЗМ ЯК ЗАСІБ ПОКРАЩЕННЯ РУХОВОЇ АКТИВНОСТІ ...	28
Плецан Х. В., Сіваченко М. О. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ І РОЗВИТКУ КУЛЬТУРНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ	30
Смирнов І. Г., Любіцева О. О., Гринюк Д. Ю. ТУРИСТИЧНИЙ БРЕНД ІЗРАЇЛЮ: ДОРОГА ГАНДІ	33
Субота В. В. ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СПОРТИВНО-ПОДІЄВОГО ТУРИЗМУ В СВІТІ ТА В УКРАЇНІ	36
Субота В. В. РОЛЬ ТУРИЗМУ У ФОРМУВАНІ ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ СТУДЕНТІВ ЗАКЛАДІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ.....	39
Ткачова С. С. УПРАВЛІННЯ ЗМІНАМИ ТА РОЗВИТКОМ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ	41
Чорна Л. В., Польова Л. В. РЕГІОНАЛЬНІ АСПЕКТИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОЇ СФЕРИ	44
Шестель О. Г., Старинець О. А. АКТУАЛЬНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ В УМОВАХ КРИЗОВОГО СТАНУ	47

Юхновська Ю. О., Номеровська М. В. РИНОК МЕДИЧНОГО ТУРИЗМУ У ПІВНІЧНІЙ АМЕРИЦІ: США, КАНАДА ТА МЕКСИКА	50
Ярославська Л. П., Загородній В. В. ФІТНЕС-ПРОГРАМИ ЯК ЗАСІБ ПОКРАЩЕННЯ РУХОВОЇ АКТИВНОСТІ СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ	53

ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТА ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ ДО СВІТОВОГО ПРОСТОРУ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Касіска G. WORLD EXPERIENCE OF STATE REGULATION OF THE TOURISM INDUSTRY IN MACROECONOMIC CRISES: PROJECTION ON UKRAINE	57
Данилюк А. М., Сергієнко Г. О. РОЛЬ ЦЕНТРУ ТУРИЗМУ, КРАЄЗНАВСТВА І ЕКСКУРСІЙ УЧНІВСЬКОЇ МОЛОДІ ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ В РОЗВИТКУ ДИТЯЧОГО ТУРИЗМУ ТА ПАТРІОТИЧНОМУ ВИХОВАННІ МОЛОДІ	58
Дзима В. В., Миколенко Л. В., Юрченко І. К. ГОТЕЛЬ «ТАРАСОВА ГОРА» ЯК ОДНА ІЗ ПЕРСПЕКТИВНИХ СКЛАДОВИХ ШЕВЧЕНКІВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО ЗАПОВІДНИКА	63
Матвійчук Л. Ю., Смаль Б. А., Жадько О. А. ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ГЕОГРАФІЧНИХ ЗАЗНАЧЕНЬ ЯК ІНСТРУМЕНТ РОЗВИТКУ ГАСТРОНОМІЧНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ	70

НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

Бишовець Л. Г., Оліферчук О. Г. ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ МАТЕРІАЛІВ ДЛЯ ВИГОТОВЛЕННЯ ЕКОЛОГІЧНОГО ПОСУДУ	72
Онопрієнко О. В., Онопрієнко О. М. НОВІ ВИДИ ТА ФОРМИ ОРГАНІЗАЦІЇ ПОДРОЖЕЙ	75
Онопрієнко О. В., Онопрієнко О. М. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ	78
Плецан Х. В., Дзюбак А. С. ДИСКУРС ПРАКТИКИ ВПРОВАДЖЕННЯ КРЕАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ (НА ПРИКЛАДІ АГРОТУРИЗМУ)	80

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА МАРКЕТИНГУ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Куракін О. Б. ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ПРИНЦИПІВ СИСТЕМИ НАССР ДЛЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ	84
Плецан Х. В., Попович М. І. ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ	86

Наукове видання

МАТЕРІАЛИ
XV МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
«ТУРИСТИЧНИЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ
БІЗНЕС В УКРАЇНІ:
ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА РЕГУЛЮВАННЯ»

28-29 березня 2024 року, м. Черкаси

В авторській редакції

Комп'ютерна обробка: Рудяка Л. М.
Технічний редактор Давиденко К. В.

Гарн. Times New Roman. Обл.-вид. арк. 11,8. Зам. 24-46.

Черкаський державний технологічний університет
Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 896 від 16.04.2002.
бульвар Шевченка, 460, м. Черкаси, 18006.
Редакційно-видавничий відділ ЧДТУ
red_vidav@chdtu.edu.ua