

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет Інноваційних технологій харчування і
ресторанно-готельного бізнесу

**ЗБІРНИК
ТЕЗ ДОПОВІДЕЙ**

**XI Всеукраїнська міжвузівська наукова конференція студентів,
аспірантів і молодих учених**

**«ІНТЕГРАЦІЙНІ ТА ІННОВАЦІЙНІ
НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ
ГОСТИННОСТІ»**

Одеса

2022

УДК 640.41:349.9:316.4
ББК 65.432

Керівництво оргкомітету:

Лебеденко Т.Є. – д.т.н., професор, зав. кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Заступник голови:

Д'яконова А.К. – д.т.н., професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Склад оргкомітету:

Коваленко Н.О. – к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Савенко А.А. – асистент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Редакційна колегія:

Стрікаленко Т.В. – д.м.н., професор кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Федосова К.С. – к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу

Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності: збірник тез доповідей XI Всеукраїнської міжвузівської наукової конференції студентів, аспірантів і молодих учених 19-20 травня 2022р., О.: ОНТУ, 2022. – 192с.

Збірник тез доповідей укладено за матеріалами XI Всеукраїнської міжвузівської наукової конференції студентів, аспірантів і молодих учених «Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності», яка відбулась в Одеському національному технологічному університеті 19-20 травня 2022р.

За достовірність наведених фактів, цитат, посилань на літературні джерела та вживання власних імен несуть відповідальність автори наукових тез.

1. Кравченко Н. Роль сільського туризму в розвитку регіонів. Ніжин, 2017. 250 с.
2. Кравчук А.О. Сільський зелений туризм як перспективний напрям розвитку економіки в регіонах України. Львів, 2014. С. 42-48.
3. Литвин І.В., Нек М.О. Проблеми та перспективи розвитку сільського зеленого туризму в регіоні. Київ, 2016. С. 81-88.

Асауленко Н.В., Седікова І.О.

Одеський національний технологічний університет

м. Одеса

ІННОВАЦІЙНІ ІНФОРМАЦІЙНО - КОМУНІКАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ - ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОСТИННОСТІ

Управління готельно-ресторанним бізнесом потребує застосування різноманітних інформаційно-комунікативних технологій, які дедалі набирають обертів. Це є запорукою успішної діяльності, тому що надійність, оперативність і висока швидкість обробки та передачі інформації визначають ефективність управлінських рішень у сфері гостинності.

Світові тенденції використання інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу характеризуються запровадженням новітніх технологій для бронювання або автоматичного управління, а також для налагодження комунікаційних зв'язків з гостями

Послуги та сервіси в індустрії гостинності істотно змінилися за останні десятиліття, вони стали більш зручними та персоналізованими. Застосування інформаційно-комунікаційних технологій в сфері гостинності спонукає підприємства гостинності застосовувати інновації.

Основними споживачами готельних та ресторанных послуг є люди віком 18-35 років. Ця категорія людей є основними прихильниками інформаційно-комунікаційних технологій. Для бронювання і управління замовленнями їм найзручніше застосовувати мобільні додатки.

Підприємства ресторанного бізнесу в свою чергу для просування послуг активно застосовують інформаційні технології, а саме QR - меню, сервіси онлайн доставки, сайти з можливістю купівлі страв онлайн, digital маркетинг та інше. В соціальних мережах Facebook та Instagram гості можуть залишити відгук про якість сервісних послуг підприємств гостинності.

Поліпшувати обслуговування в готелях та ресторанах можна за допомогою технології штучного інтелекту. Чат-боти на основі ШІ можуть відповідати на прості запитання і давати необхідні рекомендації без участі персоналу. Наприклад, чат-боти в ресторанах допомагають подивитися меню, зробити замовлення, забронювати столик, оплатити рахунок. А відома мережа Хілтон нещодавно представила розумного робота, який може розпізнавати людську мову і відповідати на запитання. Технологію штучного інтелекту можна використовувати для автоматичного аналізу даних і надання більш персоналізованих пропозицій гостям.

Технологія IoT, або інтернет речей, дозволяє звичним пристроям приймати й отримувати дані за допомогою сенсорів і датчиків.

Деякі готелі вже використовують інтелектуальні енергетичні системи на основі технології IoT. Наприклад, у лакшері готелях популярні смарт-номери, де гість може відкрити двері своїм смартфоном, і система встановить автоматично оптимальну температуру повітря, освітлення і гучність музики на підставі його попередніх вподобань.

CRM-системи в готельно-ресторанному бізнесі використовуються для спрощення обліку, підвищення швидкості обслуговування та контролю персоналу.

Для того, щоб привернути увагу споживачів готельно-ресторанних послуг можна використовувати технологію віртуальної реальності (VR). Підприємства готельно-ресторанного бізнесу створюють віртуальні тури, щоб споживачі могли побачити реалістичну цифрову версію закладу перед бронюванням.

Використовуючи технологію доповненої реальності (AR) можна розширити середовище реального світу, за допомогою графічних або інформаційних доповнень. Для цієї технології потрібен тільки смартфон і додаток. Наприклад, наводячи телефон на ресторани навколо, користувач може миттєво переглядати відгуки відвідувачів та години роботи. Готелі та хостели також можуть використовувати доповнену реальність для надання інтерактивних туристичних інформаційних карт або для надання користувачам можливостей для створення цікавого контенту.

Світові тенденції використання інноваційних інформаційно-комунікаційних технологій у діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу характеризуються застосуванням інноваційних технологій не тільки для бронювання готельних номерів або автоматичного управління закладом, а також для налагодження комунікаційних зв'язків з гостями.

Список використаних джерел

1. Федосова К. С. Використання інформаційно-комунікаційних технологій в ресторанному бізнесі в період пандемії Covid-19. Економіка та суспільство. 2022. № 35.
2. ТОП-5 трендів, які змінюють готельно-ресторанний бізнес [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://soft-industry.com>

Хатунцев І.І., Романуха О.М.

*Донецький національний університет економіки і торгівлі
імені Михайла Туган-Барановського
м. Кривий Ріг*

УПРАВЛІННЯ ПОВЕДІНКОЮ ПЕРСОНАЛУ ТА ФОРМУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ПІДПРИЄМСТВ

Система управління персоналом та формування організаційної культури на готельно-ресторанних підприємствах відіграє значну роль. При цьому якщо система управління персоналом будується на принципах адміністративної регуляції то організаційна культура виключно на принципах саморегуляції. «Фактично організаційна культура – це рівень тиску, який вона здійснює на членів організації, незалежно від напрямку. В умовах сильної культури індивідууми і команди контролюють себе самі, що веде до високої ефективності їх роботи і сприяє чіткому функціонуванню організації, оскільки прихильність зрозумілому набору цінностей, що розділяються, зменшує число конфліктів і непорозумінь. В той же час, на наш погляд, залежність сили організаційної культури і ефективність організації, далеко не однозначна, оскільки успішна діяльність може бути причиною формування сильної культури, а не навпаки. В той же час, сильна культура, що чинить помітний тиск на організаційну поведінку, є чутким механізмом, а тому впливати на таку культуру потрібно більш обережно. Наслідками невмілого

Бороденкова Є.О., Асауленко Н.В.

*Сучасні системи мотивації на підприємствах готельно- ресторанного
Господарства.....123*

Лагутіна О.С., Кожухівська Р.Б.

*Напрямки удосконалення економічного механізму стимулювання діяльності суб'єктів сільсь-
кого туризму на Черкащині.....126*

Асауленко Н.В., Седікова І.О.

*Інноваційні інформаційно - комунікаційні технології - інструмент підвищення ефективності
управління підприємствами гостинності.....129*

Хатунцев І.І., Романуха О.М.

*Управління поведінкою персоналу та формування організаційної культури в готельно-
ресторанному підприємств.....131*

Паєвська А.О., Халілова-Чуваєва Ю.О.

Сучасні маркетингові методи просування ресторанного бізнесу.....134

Марченко К.О., Кунділовська Т.А.

*Переваги використання здобних хлібобулочних виробів із заморожених напівфабрикатів в
індустрії гостинності.....138*

Жуматій Я. А., Кунділовська Т.А.

Формування конкурентних переваг підприємства готельного бізнесу.....141

Барбус О. С., Асауленко Н.В.

Е-маркетинг як ефективних засіб просування послуг підприємств гостинності.....145

Петріченко Ю.С., Халілова-Чуваєва Ю.О.

Соціальні інновації у готельному господарстві.....147

Пазюк О.О., Халілова-Чуваєва Ю.О.

Маркетингові інновації в ресторанному бізнесі.....151

Нечипоренко А.О., Левицька І.В.

Діджиталізація бізнес-процесів суб'єктів туристичної індустрії.....154

Стась М.Е., Соколова В.І.

Елементи комунікативного менеджменту в сфері готельно-ресторанного бізнесу.....158

СЕКЦІЯ 3.

**СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ВПРОВАДЖЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ АНІ-
МАЦІЇ, SPA I WELLNESS В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.**