

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.*

**СЕКЦІЯ 2**

**МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ У СИСТЕМІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ. ІТ-ТЕХНОЛОГІЇ У ГАЛУЗІ ГОСТИННОСТІ.**

**Аксьонова Г. О., Асауленко Н.В.**

*Одеський національний технологічний університет*

*м. Одеса*

**ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: СВІТОВИЙ ТА ВІТЧИЗНЯНИЙ ДОСВІД**

**Актуальність дослідження.** Ще декілька років тому на сферу готельно-ресторанного бізнесу було покладено багато надій та зроблено неймовірну кількість передбачень щодо стрімкого розвитку сфери, покращенню рівня обслуговування гостей та збільшення масштабів надання послуг. Проте події останніх трьох років зруйнували усі передбачення представників цього бізнесу як за кордоном, так і в Україні: світова пандемія та військові дії спонукають до суттєвих змін в апараті управління та підходах в менеджменті.

Готельний та ресторанний бізнес й без того має специфічний підхід в управлінні.

**Мета дослідження:** Висвітлити новітні та ефективні способи управління в сфері готельно-ресторанної справи та знайти особливості менеджменту в сфері гостинності.

Ефективна робота та процвітання підприємств готельно-ресторанного господарства без сумнівів залежить від структури та підходу в управлінні. Сьогодні менеджмент вважається розвиненою наукою, де винайдено багато способів та методів управління. Менеджмент безпосередньо пов'язаний зі сферою гостинності, проте має деякі відмінності в побудові структури управління, що зумовлено особливостями діяльності.

Перш за все особливості можна побачити в функціях менеджменту. Планування діяльності підприємства та об'єми його збуту можна достатньо точно прорахувати завдяки залежності потоків туристів та гостей від пори року, сезонності, туристичної привабливості, святкових заходів та інше. Проте існує велика вірогідність розбіжності планування та фактичного об'єму роботи закладу через погодні умови, ризики для здоров'я, безпеки відпочиваючих та інші причини [1]

Процес організації роботи закладів готельно-ресторанного господарства полягає в тому, щоб правильно розподілити ресурси та робітників на ділянках, щоб виправдати потенціал підприємства. Раціональний розподіл ресурсів гарантує якість та відповідність послуг рівню закладу, а правильне розташування робітників сприяє своєчасності надання послуг та формує кадровий потенціал [3].

Мотивація відданої праці сьогодні створюється шляхом формування загальної мети підприємства та її робітників, а саме стимулюванням працівників до кар'єрного зростання, підвищення рівня обслуговування та задоволення потреб гостей. Не новим, але ефективним прийомом є надання знижок та введення системи лояльності для працівників ланцюгів готелів та ресторанів.

Контроль за досягненням мети та цілей підприємства здійснюється за допомогою перевірок таємними гостями, відгуків споживачів про роботу закладу або опитування, підрахунків прибутку за певний період та досліджень інтенсивності туристичних потоків або визначаються окремі критерії ефективності. Якщо ж на одному з етапів контролю виникають недоліки роботи, важливо їх вчасно помітити та зрегулювати ситуацію шляхом вибору іншого альтернативного напрямку роботи, навчання персоналу, майстер-класи для підвищення кваліфікації та запровадження практик роботи в закордонних закладах для обміну досвідом.

Одним з етапів підвищення ефективності роботи є автоматизація системи управління закладом. На сьогодні розроблено велику кількість автоматизованих програм, які підходять як для великих, так і для малих закладів готельно-ресторанного господарства. Цей крок зараз є актуальним для вітчизняних та закордонних підприємств через перспективу збільшення часу для роботи безпосередньо з гостем за рахунок автоматизації дрібних оперативних задач [2].

В сфері готельно-ресторанного бізнесу кількість робочого персоналу значно переважає над кількістю управлінського персоналу, і саме робочий персонал представляє заклад, його цінності та сильні сторони. Через безпосередній контакт працівника та гостя, формується перше враження про заклад, тому кадрова політика будується на відповідності категорії закладу і вимогах до майбутніх робітників.

Кожен вид бізнесу спеціалізується на своєму контингенті споживачів та клієнтів. Саме тому управління маркетинговою діяльністю готельно-ресторанного господарства спрямоване на тих, хто подорожує або відпочиває. Тому в ланцюзі збутової політики можуть брати участь туроператори і турагенти, канали збуту послуг через мережу

Інтернет та рекламні агенти. Далі, вже окремі заклади чи ланцюги спеціалізуються та працюють із більш вузьким контингентом гостей, на який налаштована їх політика [1].

Винахідливість та професіоналізм проявили менеджери великих ланцюгів готелів та ресторанів, що розташовані за кордоном, а згодом і вітчизняні готельєри та ресторатори під час пандемії COVID-19. В той час, коли діяльність сфери майже зупинилася і потоки туристів зменшилися в рази, управлінцям довелося повністю змінити стиль, темп роботи, змінити орієнтацію на контингент гостей та політику управління, та навіть перекваліфікуватися. Час пандемії допоміг виявити заклади із сильною управлінською політикою, готової до будь-яких негараздів та пристосованої до сучасної нестабільності.

**Висновки:** Управління готельно-ресторанним господарством є вузьким напрямом в менеджменті як науці, але й слідує основним закономірностям загального управління. Особливості форм, засобів та функцій управління в даній сфері є дуже яскравими і притаманними саме їй. Наглядаючи за вітчизняним та закордонним досвідом в менеджменті можна простежити за актуальними напрямами та методами управління, відстежити успіхи та запровадити нові, сучасні та ефективні методи управління в готельно-ресторанній сфері.

#### Список використаних джерел

1. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. *Менеджмент готельно-ресторанного господарства/ Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова. – Х.: ХНУМГ, 2014. – С. 53-63.*
2. *Маркетинг готельного продукту*//[Електронний ресурс].- Режим доступу: <http://tourismbook.com/pbooks/book-37/ua/>.
3. Нечаюк, Л.І., Нечаюк Н.О. *Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент/ Навчальний посібник – К.: Центр навчальної літератури, 2019. – 344 с.*

<b>Харченко Д.А., Транченко Л.В.</b>	
<i>Туристична індустрія як напрям розвитку готельного бізнесу в Україні</i> .....	84
<b>Чумак Я.Ю., Терещук Н.В.</b>	
<i>Поняття менеджменту анімації</i> .....	87
<b>Кольчак Д., Безусов А.Т., Стрікаленко Т.В.</b>	
<i>До обґрунтування підготовки води для виробництва збродженого бурякового напою на основі комбучі</i> .....	90
<b>Безрук Н., Халілова-Чуваєва Ю.О.</b>	
<i>PR-технології у діяльності закладів готельно-ресторанного господарства</i> .....	92
<b>Грабченко В.О., Д'яконова А.К., Жовтяк К.О.</b>	
<i>Впровадження інноваційних технологій в ресторанному бізнесі</i> .....	96
<b>Бандурська К., Д'яконова А.К., Жовтяк К.О.</b>	
<i>Впровадження інноваційних послуг для дітей в готельному бізнесі</i> .....	98
<b>Пухальський В.О., Д'яконова А.К., Коротич О.М.</b>	
<i>Інноваційні технології в сфері ресторанного бізнесу</i> .....	100
<b>Коваленко Н.О., Кожевнікова В.О.</b>	
<i>Інноваційні концепції в готельному бізнесі на прикладі капсульних готелів</i> .....	103
<b>Рибачук М.Ю., Ткачук О.В.</b>	
<i>Етнічна кухня як складова гастрономічної спадщини одеського регіону</i> .....	106
<b>Притуляк Ю.С., Кожевнікова В.О., Коротич О.М.</b>	
<i>Особливості екологізації готелів</i> .....	110

## СЕКЦІЯ 2

### МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ У СИСТЕМІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ. ІТ-ТЕХНОЛОГІЇ У ГАЛУЗІ ГОСТИННОСТІ.

<b>Аксьонова Г. О., Асауленко Н.В.</b>	
<i>Особливості управління підприємствами готельно-ресторанного господарства: світовий та вітчизняний досвід</i> .....	115
<b>Шевченко Д.І., Поплавська А.В.</b>	
<i>Інструменти інтернет-маркетингу підприємств ресторанного господарства</i> .....	118
<b>Разкола В.В., Скляр В.Ю.</b>	
<i>Впровадження сучасних цифрових технологій для просування закладів ресторанного господарства</i> .....	121