

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У ХХІ СТОЛІТТІ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за
підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік

(м. Полтава, 25 квітня 2024 року)



Полтава
2024

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)

**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ
НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ
ОСВІТИ У ХХІ СТОЛІТТІ**

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за
підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік

(м. Полтава, 25 квітня 2024 року)

**Полтава
ПУЕТ
2024**

УДК 001:378.014.61"20"(082)
А43

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу Полтавського університету економіки і торгівлі ЗАБОРОНЕНО

Редакційна колегія:

Н. С. Педченко, д-р екон. наук, професор, перший проректор Полтавського університету економіки і торгівлі (ПУЕТ);

О. В. Гасій, канд. екон. наук, доцент, директор Навчально-наукового центру забезпечення якості вищої освіти ПУЕТ;

А. С. Ткаченко, канд. техн. наук, доцент, директор Навчально-наукового інституту денної освіти ПУЕТ;

Н. І. Манжура, завідувач науково-організаційного відділу ПУЕТ.

Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті: тези доповідей XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік (м. Полтава, 25 квітня 2024 р.). – Полтава : ПУЕТ, 2024. – 801 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-R). – Текст укр., англ. мовами.

ISBN 978-966-184-468-0

Збірник містить тези доповідей XLVII Міжнародної наукової студентської конференції за підсумками науково-дослідних робіт студентів за 2023 рік. Проблеми, порушені авторами публікацій, вирізняються своєю актуальністю та новизною наукових підходів. Увагу зосереджено на висвітленні результатів наукових досліджень у різних галузях науки та якості вищої освіти.

УДК 001:378.014.61"20"(082)

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.

За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

ISBN 978-966-184-468-0

© Полтавський університет
економіки і торгівлі, 2024

Дудка Є. Р., Куш Л. І. Актуальні напрямки та можливості розвитку готелів, спрямованих на відпочинок і оздоровлення	550
Жданова В. В., Капліна А. С. Особливості конкурентної боротьби закладів ресторанного господарства України.....	553
Зайчикова М. В., Володько О. В. Перспективи бюджетних засобів розміщення на ринку послуг в Україні.....	555
Захарова В. О., Володько О. В. Використання філософії кайдзен для удосконалення корпоративної культури підприємства готельного господарства	557
Зінченко В. О., Капліна Т. В. Технологія «Блокчейн» в готельному бізнесі України	559
Зубко В. С., Кирніс Н. І. Сучасний стан і тенденції розвитку підприємств ресторанного господарства	561
Касіменко А. О., Кирніс Н. І. Підвищення ефективності мотивації персоналу служби харчування та напоїв готелю «Дежа вю»	564
Кіріченко С. В., Кирніс Н. І. Методи удосконалення надання додаткових послуг у готелі «Портфіно» у місті Одеса	567
Клюєва У. Ю., Рibaкова С. С. Досвід надання послуг кейтеринговими компаніями в Україні	569
Ковш О. І., Капліна А. С. Удосконалення діяльності готелів за рахунок еко-технологій	571
Кожушко А. О., Рогова Н. В. Еталон стандартів обслуговування	573
Кондрачук К. А., Володько О. В. Принципи та композиційні прийоми архітектурно- просторової організації курортних готелів	575

конференція, присвячена 130-річчю Національного університету харчових технологій, 13–17 жовтня 2014 р. Київ: НУХТ, 2014. С. 623.

ЕТАЛОН СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ

А. О. Кожушко, студент спеціальності Готельно-ресторанна справа, група ГРС 6-43 (Х-н)

*Н. В. Рогова, канд. техн. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – науковий керівник
Полтавський університет економіки і торгівлі*

Офіціант у ресторані грає критичну роль у створенні неперевершеного досвіду для гостей і впливає на їхнє враження від закладу. Ось кілька ключових аспектів, які демонструють важливість офіціанта в ресторанній сфері:

✓ **Прийом замовлень і обслуговування:** офіціант відповідає за прийом замовлень гостей та їхнє обслуговування. Він повинен бути ввічливим, професійним та уважним, забезпечуючи високий рівень сервісу.

✓ **Порадник і консультант:** офіціант має знати меню та напої ресторану докладно, щоб надати гостям професійні поради та рекомендації. Він може допомогти гостям обрати страву або вино, які відповідають їхнім смакам і уподобанням.

✓ **Продавець:** офіціант також виступає як продавець, що пропонує додаткові послуги, страви або напої для підвищення обсягу замовлення та збільшення суми в чеку.

✓ **Психолог і комунікатор:** вміння спілкуватися з гостями, розуміти їхні потреби та виходити на зустріч їхнім вимогам є важливими навичками офіціанта. Він повинен бути відкритим до спілкування та уважно слухати побажання гостей.

✓ **Представник ресторану:** офіціант є обличчям закладу і представляє його стандарти та цінності. Він повинен відображати професіоналізм, чистоту та доброзичливий підхід до кожного гостя.

Загалом, офіціант має величезний вплив на враження гостей від ресторану і може стати справжнім активом для закладу, якщо він володіє необхідними навичками, знаннями та підходом до обслуговування.

Так, обслуговування гостей є одним з найважливіших аспектів роботи будь-якого закладу ресторанного господарства.

Якісне обслуговування може значно впливати на враження гостей і визначати їхню оцінку закладу. Ось деякі ключові аспекти, які підкреслюють важливість обслуговування гостей:

1. Перший враження: перше враження важливо, тому що воно встановлює тон для всього візиту гостя. Привітний та гостинний прийом може зробити велику різницю.

2. Професійність та увага: гості очікують від обслуговуючого персоналу професіоналізму та уваги до їхніх потреб. Важливо бути ввічливим, доброзичливим і відкритим до спілкування.

3. Знання меню і напоїв: обслуговуючий персонал повинен бути добре ознайомлений з меню та напоями закладу, щоб надати гостям професійні поради та рекомендації.

4. Ефективна комунікація: успішне обслуговування вимагає відмінної комунікації між персоналом та гостями. Важливо слухати потреби гостей, відповідати на їхні запитання та вирішувати будь-які проблеми чи скарги.

5. Персоналізоване обслуговування: гості цінують, коли їхні індивідуальні потреби та уподобання враховуються. Персонал може надавати персоналізовані рекомендації, запропонувати спеціальні меню або послуги, які відповідають конкретним запитам гостя.

6. Після обслуговування: після закінчення прийому страви важливо забезпечити гостям приємний виїзд. Дякуйте їм за візит, запитайте, чи все було до їхнього смаку, та запропонуйте додаткову допомогу або послуги.

Усі ці аспекти разом створюють позитивне враження від відвідування ресторану та сприяють його успіху та популярності серед гостей.

Високий рівень обслуговування в ресторані залежить від багатьох факторів, включаючи зовнішній вигляд та професіоналізм офіціантів.

Офіціанти виступають в ролі представників закладу і відіграють ключову роль у створенні неперевершеного досвіду для гостей. Ось кілька аспектів, які допомагають підтримувати високий рівень обслуговування:

1. Зовнішній вигляд і зовнішній вигляд: офіціанти повинні мати охайний і професійний зовнішній вигляд, включаючи чисту і відповідну форму одягу, акуратну зачіску та охайність.

2. Ввічливість і доброзичливість: важливо, щоб офіціанти були ввічливими, привітними та доброзичливими у спілкуванні з гостями. Природна доброзичливість і відкритість допомагають створити приємну атмосферу для гостей.

3. Професіоналізм і знання: офіціанти повинні мати глибокі знання про меню та напої закладу, а також процес обслуговування. Професійне ставлення до своєї роботи та вміння надавати професійні поради гостям важливо для успішного обслуговування.

4. Уважність до деталей: уважність до деталей, таких як швидкість обслуговування, правильне подання страв та напоїв, а також увага до індивідуальних потреб гостей, допомагають створити враження високого рівня сервісу.

5. Емпатія і ефективне спілкування: офіціанти повинні мати вміння спілкуватися з гостями емпатично і ефективно. Вони повинні бути уважними до потреб гостей і вміти ефективно реагувати на будь-які запити чи побажання.

Усі ці аспекти допомагають створити позитивне враження від відвідування ресторану та забезпечують високий рівень задоволення для гостей.

Список використаних інформаційних джерел

1. Стойко І., Шерстюк Р. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава. 2020. Вип. 1(22). С. 66–78.
2. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : підручник ; Харків. держ. ун-т харчування та торгівлі. Харків : Вид-во Іванченка І. С., 2018. 487 с.

ПРИНЦИПИ ТА КОМПОЗИЦІЙНІ ПРИЙОМИ АРХІТЕКТУРНО-ПРОСТОРОВОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ КУРОРТНИХ ГОТЕЛІВ

К. А. Кондрачук, студентка спеціальності Готельно-ресторанна справа, група ГРС₆ 2-41 (з/в)

*О. В. Володько, канд. техн. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – науковий керівник
Полтавський університет економіки і торгівлі*

У повоєнний період, враховуючи тренди у готельному бізнесі на екологізацію, оздоровлення та відпочинок, особливою популярністю користуватимуться курортні готелі – заклади розмі-