

ЗБІРНИК

НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

ФАКУЛЬТЕТ ТОВАРОЗНАВСТВА,
ТОРГІВЛІ ТА МАРКЕТИНГУ

ФАКУЛЬТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ,
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА
ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Частина 1



Полтава
2018

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
(ПУЕТ)**

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

**ФАКУЛЬТЕТ ТОВАРОЗНАВСТВА,
ТОРГІВЛІ ТА МАРКЕТИНГУ**

**ФАКУЛЬТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ,
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ТА
ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ**

Частина 1

**ПОЛТАВА
ПУЕТ
2018**

Друкується відповідно до наказу по університету № 186-Н від 03 вересня 2018 р.

Редакційна колегія:

Головний редактор – **О. О. Нестуля**, д. і. н., професор, ректор Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (ПУЕТ).

Заступник головного редактора – **С. В. Гаркуша**, д. т. н., професор, проректор з наукової роботи ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. М. Бобух**, д. філол. н., професор, завідувач кафедри української, іноземних мов та перекладу ПУЕТ.

Відповідальні редактори:

А. С. Ткаченко, к. т. н., декан факультету товарознавства, торгівлі та маркетингу ПУЕТ;

В. О. Скрипник, д. т. н., доцент, декан факультету харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу ПУЕТ.

Члени редакційної колегії:

Г. О. Бірта, д. с.-г. н., професор (за спеціальністю Підприємництво, торгівля та біржова діяльність), завідувач кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи ПУЕТ;

П. Ю. Балабан, к. е. н., професор (за спеціальністю Товарознавство та комерційна діяльність), завідувач кафедри комерційної діяльності та підприємництва ПУЕТ;

Н. В. Карпенко, д. е. н., професор (за спеціальністю Маркетинг), завідувач кафедри маркетингу ПУЕТ;

Г. П. Хомич, д. т. н., професор (за спеціальністю Харчові технології), завідувач кафедри технології харчових виробництв і ресторанного господарства ПУЕТ;

Т. В. Капліна, д. т. н., професор (за спеціальністю Готельно-ресторанна справа), завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ;

І. М. Петренко, д. і. н., професор (за спеціальністю Освітні, педагогічні науки), завідувач кафедри педагогіки та суспільних наук ПУЕТ.

Збірник наукових статей магістрів. Факультет товарознавства, торгівлі та маркетингу. Факультет харчових технологій, готельно-ресторанного та туристичного бізнесу : у 2 ч. – Полтава : ПУЕТ, 2018. – Ч. 1. – 297 с.

ISBN 978-966-184-326-3

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів: спеціальності Підприємництво, торгівля та біржова діяльність освітні програми «Товарознавство і комерційна діяльність»; «Товарознавство та експертиза в митній справі»; спеціальності Маркетинг освітня програма «Маркетинг»; спеціальності Харчові технології освітні програми «Технології зберігання, консервування та переробки м'яса», «Технології в ресторанному господарстві»; спеціальності Готельно-ресторанна справа освітні програми «Курортна справа», «Готельно-ресторанна справа»; спеціальності Освітні, педагогічні науки освітня програма «Педагогіка вищої школи».

УДК [339.1+658.8+664+338.48](082)

*Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.
Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ПУЕТ заборонено*

ISBN 978-966-184-326-3

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2018

Плахтюк В. Ю. Розвиток вітчизняних еко-готелів.....	234
Писаний А. Проблеми і перспективи інноваційного розвитку готельного господарства України.....	240
Стрільчук І. П. Удосконалення діяльності санаторію «Псьол» за рахунок інноваційних технологій	244
Паталах Н. Ю. Впровадження автоматизованої системи управління «SERVIO HOTEL» у діяльності готелів категорії «****».....	250
Оксенченко В. І. Інноваційний напрямок розвитку кейтерингу.....	253
Слюсар Є. К. Реалізація концепції енергоефективності у галузі готельного бізнесу	257
Стерну Т. М. Сучасний стан розвитку готельних ланцюгів ...	261
Тулюля К. В. Нововведення в готельному бізнесі – можливість реалізації стратегічної потреби – у перспективі ...	264
Фоміна А. В. Упровадження інноваційних технологій в готелі категорії «****» на 115 місць, що проектується в місті Київ	268
Холоденко М. С. Дослідження структури готельної галузі міста Львів.....	272
Хромченко К. А. Інновації в ресторанному бізнесі	277
Цимбал В. В. Інноваційні послуги в готельному бізнесі як запорука забезпечення конкурентоспроможності	280
Шкрябіна Д. В. Сучасний стан застосування інформаційних технологій у готельному господарстві України	284
Шутенко К. О. Актуальні питання запровадження інноваційних технологій в готельному господарстві.....	288
Ялмаз К. О. Перспективи впровадження QR-кодів в підприємствах готельного господарства в Україні	294

ЧАСТИНА 2

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Курортна справа»

Батечко Ю. Ю. Аналіз впливу факторів зовнішнього середовища санаторію «Немирів» на визначення стратегії його діяльності.....	11
Брихачко Е. С. Дослідження доцільності та ефективності впровадження кріотерапії в практику оздоровчих послуг санаторію «Нові санжари».....	16

презентації готового виду блюда при продажі напівфабрикатів і замороженої продукції; на виставках для презентації зовнішнього вигляду продукції харчових заводів і фабрик – на презентаціях, майстер класах і школах рестораторів для демонстрації зовнішнього вигляду продукту або блюда.

Висновки. Таким чином, доцільно вважати, що інтерес сфери послуг до інноваційних технологій дуже високий, тому ресторанний бізнес незабаром підніметься на новий і більш високий рівень.

Список використаних інформаційних джерел

1. Завлина П. В. Оцінка ефективності інновацій / Завлина П. В. – Москва : Фенікс, 2007. – 98 с.
2. Мамедов О. Ю. Сучасна економіка / Мамедов О.Ю. та ін. – Ростов н/Д : Фенікс, 2008. – 671 с.
3. Костас К. Підручник ресторатора : проектування, устаткування, дизайн / Костас К., Кріс Т. – Москва : Владос, 2008. – 524 с.
4. Солдатенков Д. В. Сучасний ресторан: нові формати / Солдатенков Д. В. – Москва : Ресторанні відомості, 2006. – 256 с.

УДК:335.8

ІННОВАЦІЙНІ ПОСЛУГИ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ ЯК ЗАПОРУКА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ

В. В. Цимбал, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

О. В. Володько, к. т. н., доцент – науковий керівник

Анотація. У статті розглянуті перспективи підвищення конкурентоспроможності шляхом розробки та запровадження інноваційних додаткових послуг. Нові формати розважальних послуг та найбільш повне задоволення потреб гостей забезпечують високий рейтинг засобів розміщення серед споживачів і підвищують їх конкурентоспроможність.

Ключові слова: готельний бізнес, конкуренція, інновація, додаткові послуги, конкурентоспроможність, засіб розміщення.

Abstract. In the perspectives of competitiveness with the competition, development and procurement of new services. New formats and services for customers and customers, who want

to take advantage of the visibility of their competitiveness and competitiveness.

Key words: hotel business, competition, innovation, additional services, competitiveness, accommodation facility.

Постановка проблеми. Забезпечення зворотного зв'язку з гостями, постійний моніторинг та своєчасне виявлення споживчих запитів та їх задоволення дозволяє готельному підприємству підвищити попит на його послуги та забезпечити високі конкурентні позиції на ринку. В умовах вільної конкуренції найбільші переваги отримують засоби розміщення, які знаходяться в постійному пошуку та у процесі інноваційного розвитку. Тому розглядання питання забезпечення конкурентоспроможності готельного підприємства з точки зору розширення додаткових послуг за рахунок затребуваних новітніх пропозицій має теоретичну і практичну значимість.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Дослідженню розвитку готельного господарства присвячено праці таких вітчизняних науковців, як: І. Асмолова, Л. Воротіна, О. Гусева, О. Милашко та інших. Враховуючи те, що готельний бізнес знаходиться у постійному розвитку, а запити споживачів підпорядковуються мінливому зовнішньому середовищу, ринок вимагає постійного дослідження та аналізу.

Мета статті. Метою статті дослідження інноваційних додаткових послуг як запоруки забезпечення конкурентоспроможності закладів готельного господарства.

Виклад основного матеріалу досліджень. На даний час готельний бізнес України орієнтований на задоволення різних запитів гостей. Успішна реалізація готельних послуг, що максимально задовольняють потреби гостей, дозволяє позиціонувати готель перед аналогічними засобами розміщення як більш успішний і створює йому конкурентні переваги. Як правило, найбільш високі позиції займає те готельне підприємство, яке приділяє достатньо уваги зворотньому зв'язку з гостями – це обробка відгуків та скарг споживачів. Залишені відгуки гостей в системах онлайн-бронювання транслиують потенційному гостю рівень надання готельних послуг.

Сучасний гість став більш вимогливо ставитися до вибору засобу розміщення. При цьому досить високі показники діяльності мають підприємства, які в своїй практиці використовують наступний принцип управління готельним підприємством – «максимальне задоволення потреб гостей на одній території».

Гості звертають увагу на дуже багато чинників при виборі засобу розміщення: наявність і якість основних послуг, цінова політика при бронюванні номера, місце розташування засобу розміщення, програми лояльності для гостей, наявність додаткових послуг і розважальних програм (для заміських готелів).

Як вже було зазначено, конкуренція в сфері готельного бізнесу знаходиться на високому рівні. Готельні підприємства зможуть витримати заявлений рівень конкуренції, якщо забезпечуватимуть:

- високу якість надання готельних послуг;
- раціональну кадрову політику підприємства;
- позитивне позиціонування готельного підприємства, у тому числі пропозиції інноваційних послуг.

Ключову роль у забезпеченні успішного позиціонування відіграють інноваційні додаткові послуги. Надання додаткових послуг у готельному бізнесі – це додаткова стаття прибутку, розширення сегменту споживачів, формування «економічної подушки безпеки» і підвищення конкурентоспроможності засобу розміщення.

На основі вивчення зарубіжного та вітчизняного досвіду надання послуг в різних сферах діяльності можна запропонувати дві інноваційні послуги для готелів та інших засобів розміщення.

Перша додаткова послуга – «Стрілецький клуб» – відноситься до розважальних заходів та може бути реалізована в заміських готелях. Дана послуга буде затребувана у різного сегменту гостей, тим самим підвищуючи привабливість готельного підприємства.

Стрілецький клуб може розташовуватися в приміщенні готелю або на вулиці, в спеціально відведеній зоні, переобладнаній в стрілецьку галерею для пневматичної, страйкбольної та лазерної зброї.

Економічна ефективність від заходу «Стрілецький тир» буде на досить високому рівні. Розглянута додаткова послуга даного типу буде цікава корпоративним гостям, гостям готелю і «споживачам з вулиці».

Друга додаткова послуга – «Тверезий водій» – орієнтована на міські готелі. Готельний бізнес з кожним роком використовує інноваційні підходи до надання готельних послуг. Крім створення комфорту, який досягається за рахунок різних гаджетів

(мобільних пристроїв), не можна забувати і про людський фактор, який є провідним аспектом в індустрії гостинності.

Уміння передбачити побажання гостей – запорука індустрії гостинності. Гість буде відчувати себе комфортно, коли персонал може задовольнити його потреби у повному обсязі. За мірою появи цих потреб і створюються нові послуги. Однією з таких можливих послуг може бути послуга «Тверезий водій».

Послуга «Тверезий водій» вперше була організована 25 років тому в Канаді. Там вона мала назву «Червоний ніс» і була безкоштовною. Працювала ця служба тільки під Різдво.

«Тверезий водій» – це послуга, яка допомагає вирішувати проблему з автомобілем, коли власник автотранспорту вжив спиртні напої. Відповідальним за реалізацію цієї додаткової послуги може стати служба консьєржів. До початку реалізації послуги «Тверезий водій» готельному підприємству необхідно продумати наступні питання:

- коректування обов'язків співробітників готельного підприємства, що відповідають за реалізацію даної послуги;
- складнощі в організації повернення на робоче місце.

Головна перевага надання даної послуги в готелі полягає в тому, що час очікування водія не займе більше 2 хвилин, на відміну від приватних компаній.

Слід зазначити, що, для того щоб займати перші рядки в рейтингу засобів розміщення, необхідно постійно вдосконалювати роботу готельного підприємства, впроваджуючи додаткові послуги.

Висновки. Готельне господарство – це перспективна сфера діяльності для інвестицій, але у зв'язку з високою конкуренцією, необхідно розробляти різні заходи і послуги для підвищення залучення і впізнаваності засобу розміщення. Впровадивши інноваційні додаткові послуги, готель отримує додатковий прибуток, формує позитивний імідж і елементи позиціонування засобу розміщення. Готельний бізнес орієнтований на задоволення різних потреб гостей і туристів. Створені унікальні послуги в готелях дозволяють припустити, що туристський потік в регіон можна збільшити на основі застосування принципу «максимальне задоволення потреб на одній території».

Список використаних інформаційних джерел

1. Инвестиционный потенциал // Современный отель. – 2018. – № 2. – С. 23.

2. Рынок глобального гостеприимства переживает инвестиционный бум // Современный отель. – 2018. – № 7. – С. 48.
3. Скибінський С. В. Маркетинг готельних послуг : підручник / С. В. Скибінський, Л. О. Іванова, О. Ф. Моргун. – Львів : Видавництво Львівської комерційної академії, 2000. – 246 с.

УДК 338.24:640

СУЧАСНИЙ СТАН ЗАСТОСУВАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ УКРАЇНИ

Д. В. Шкрябіна, магістр спеціальності

Готельно-ресторанна справа

Н. В. Рогова, к. т. н., доцент – науковий керівник

Анотація. У статті розглянуто перспективи розвитку індустрії туризму світового господарства. Визначено загальні тенденції розвитку підприємств готельного господарства України як складової туристичної інфраструктури та індустрії гостинності. Встановлено, що готельний бізнес в Україні потребує державної підтримки, підвищення якості послуг та інноваційності технологій, раціонального використання ресурсів та екологічності всіх видів діяльності.

Ключові слова: готель, готельне господарство, індустрія туризму, індустрія гостинності, колективні засоби розміщення, туристичні потоки.

Annotation. Development prospects of the tourism industry of the world economy are considered in the article. General trends of enterprises' development in the hotel industry of Ukraine as a component of tourist infrastructure and hospitality industry are determined. It is established that the hotel business in Ukraine needs state support, improving the quality of services and innovation of technologies, rational usage of resources, and environmental friendliness of all types of activities.

Key words: hotel, hotel industry, tourism industry, hospitality industry, collective accommodation facilities, tourist flows.

Постановка проблеми. На сучасному етапі економічного розвитку в умовах глобалізаційних перетворень, туристичний та готельний бізнес в Україні потребує пошуку нових шляхів розвитку, нового ставлення до зростання рівня конкурентоспроможності, якості послуг, технології обслуговування, професій-

Наукове видання

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

Частина 1

*Головний редактор **М. П. Гречук**
Комп'ютерне верстання **Г. А. Бжікян***

*Формат 60×84/16. Ум. друк. арк. 17,3.
Тираж 50 пр. Зам. № 011/1503.*

*Видавець і виготовлювач
Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»,
к. 115, вул. Коваля, 3, м. Полтава, 36014; ☎ (0532) 50-24-81*

*Свідоцтво про внесення до Державного реєстру видавців, виготівників
і розповсюджувачів видавничої продукції ДК № 3827 від 08.07.2010 р.*