



POLTAVA UNIVERSITY OF  
ECONOMICS AND TRADE

# ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ



Полтава  
2022

УДК 339.1+640+664+37+657+005+004+80(062.552)

3-41

Друкується відповідно до Наказу по університету № 173-Н від 05 вересня 2022 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 – **Н. С. Педченко**, д. е. н., професор, перший проректор ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. І. Манжура**, завідувач науково-організаційного відділу ПУЕТ.

**Відповідальні редактори:**

**О. В. Гасій**, к. е. н., доцент, директор Навчально-наукового центру забезпечення якості вищої освіти ПУЕТ;

**С. В. Гаркуша**, д. т. н., професор, в. о. директора Навчально-наукового інституту міжнародної освіти ПУЕТ;

**А. С. Ткаченко**, к. т. н., доцент, директор Навчально-наукового інституту денної освіти ПУЕТ;

**В. Л. Шимановська**, директор Навчально-наукового інституту заочно-дистанційного навчання ПУЕТ;

**Л. М. Діденко**, в. о. директора Центру інформаційного забезпечення освітнього процесу ПУЕТ.

**Члени редакційної колегії:**

**А. В. Артеменко**, к. е. н., доцент, завідувач кафедри міжнародної економіки та міжнародних економічних відносин ПУЕТ;

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

**В. Л. Іщенко**, к. філол. н., доцент завідувач кафедри ділової іноземної мови ПУЕТ;

**Т. В. Капліна**, д. т. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ;

**Т. А. Костишина**, д. е. н., професор, завідувач кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії ПУЕТ;

**Ю. С. Матвієнко**, к. п. н., проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ;

**А. І. Мілька**, к. е. н., доцент, завідувач кафедри бухгалтерського обліку і аудиту ПУЕТ;

**О. В. Ольховська**, к. ф.-м. н., завідувач кафедри комп'ютерних наук та інформаційних технологій ПУЕТ;

**І. М. Петренко**, д. і. н., професор, завідувач кафедри педагогіки та суспільних наук ПУЕТ;

**О. В. Яріш**, к. е. н., доцент, завідувач кафедри фінансів та банківської справи ПУЕТ.

**Збірник наукових статей магістрів. – Полтава : ПУЕТ, 3-41 2022. – 268 с.**

ISBN 978-966-184-435-2

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Готельно-ресторанна справа; Економіка; Комп'ютерні науки; Міжнародні економічні відносини; Облік і оподаткування; Освітні педагогічні науки; Філологія; Фінанси, банківська справа та страхування.

УДК 339.1+640+664+37+657+005+004+80(062.552)

*Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.*

*За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.*

*Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ПУЕТ заборонено.*

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«Полтавський університет економіки і торгівлі», 2022

ISBN 978-966-184-435-2

**ЗМІСТ**  
**СПЕЦІАЛЬНІСТЬ**  
**ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА**

**Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»**

**Антонов О. О., Капліна Т. В.**

Удосконалення якості послуг готельного підприємства ..... 10

**Білай А. В., Капліна Т. В.**

Тенденції розвитку готельно-ресторанного  
бізнесу в Одеській області ..... 13

**Голубєв Д. В., Капліна Т. В.**

Шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів  
ресторанного господарства за рахунок нововведень ..... 19

**Грабовий В. Н., Капліна Т. В.**

Удосконалення мотиваційного механізму управління  
персоналом готельно-ресторанного комплексу ..... 23

**Діброва М. О., Капліна А. С.**

Соціально-економічний розвиток засобів тимчасового  
розміщення Дніпровського регіону ..... 29

**Молчанова А. В., Капліна А. С.**

Управлінські інновації в умовах кризи – шлях  
до подальшого розвитку готельних підприємств ..... 33

**Охрименко В. О. Столярчук В. М.**

Перспективи розвитку готелю «Reikartz  
парк готель Івано-Франківськ» ..... 37

**Парфьонова О. М., Капліна А. С.**

Аналіз сучасного стану розвитку готелів у м. Яремча  
Надвірнянського району Івано-Франківської області ..... 42

**Пасішник Д. С., Капліна А. С.**

Підвищення продажу додаткових послуг в готельних  
підприємствах за допомогою технологічних каналів ..... 46

**Сокол О. Р., Капліна Т. В.**

Удосконалення методів  
відбору персоналу у готелі «Верхоли Релакс Парк» ..... 50

7. Альтернативи російським продуктам в бізнесі [Електронний ресурс]. URL: <https://hub.kyivstar.ua/news/alternatyvy-rosijskym-produktam-v-biznesi-chasty-na-3/> (дата звернення: 26.10.2021).
8. 10 порад, які допоможуть підвищити прямі продажі готелю за допомогою модуля бронювання RoomsWizard від компанії SmartPlanet [Електронний ресурс]. URL: <https://www.smart-planet.com.ua/>
9. Автоматизація готельного бізнесу [Електронний ресурс]. URL: <https://brigit.ua/avtomatyzatsiya-gotel'nogo-biznesu/> (дата звернення: 28.10.2021).

УДК 331.108.37:640.412(477.53)

## **УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДІВ ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ У ГОТЕЛІ «ВЕРХОЛИ РЕЛАКС ПАРК»**

*Сокол О. Р., магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»*

*Капліна Т. В., д. т. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи*

**Анотація.** Стаття присвячена питанням удосконалення організації праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства в умовах реформування економіки. Розглянуто організацію праці у системі управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу, її особливості та специфіку. Запропоновано у готелі «Верхоли Релакс Парк» впровадити сучасні методи відбору персоналу, надано практичні рекомендації щодо покращення якості обслуговування у готелі.

**Ключові слова:** управління персоналом, кадрова політика, готель, організація праці.

**Abstract.** The article is devoted to issues of improving labor organization at hotel and restaurant enterprises in the conditions of economic reform. The organization of work in the management system of hotel and restaurant business enterprises, its features and specifics is considered. It is proposed to implement modern personnel selection methods in the hotel “Verkholy Relax Park”, and practical recommendations are given to improve the quality of service in the hotel.

**Keywords:** personnel management, personnel policy, hotel, labor organization.

**Постановка проблеми.** На сьогодні практика доводить, що ефективність роботи будь якої організації залежить від її ефективного управління, а стрімких темпів розвитку досягають лише ті, де створюються сприятливі умови для реалізації здібностей працівників та використовуються інноваційні методи управління персоналом.

Таким чином, дослідження питань формування та реалізації кадрової політики на вітчизняних підприємствах, раціонального відбору працівників на посади та формування дієвого трудового колективу, оцінювання та розвитку працівників, а також цілеспрямованого використання їх потенціалу є актуальними та має практичне значення [1].

**Аналіз основних досліджень і публікацій.** Проблематика системи роботи з персоналом досліджувалися у працях таких зарубіжних науковців, як: І. Ансофф, М. Альберт, В. Веснін, М. Вудкок, Г. Десслер, А. Єгоршин, Г. Зіммель, Д. Мак-Грегор, Е. Мейо, А. Ной, Ф. Тейлор, Д. Холенбек. Серед вітчизняних науковців можна відзначити: О. Гарматюк, В. Данюк, О. Крушельницька, В. Савченко, О. Ситнік, Ф. Хміль [2], Г. Щокін [3] та інші.

**Формулювання мети.** Удосконалення методів відбору персоналу у готелі «Верхоли Релакс Парк».

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Персонал готелю є візитною карткою та найважливішим чинником, що характеризує готель. Методи відбору персоналу для готелю потребують розробки такого методу тому він потребує розробки методу, який би включав в себе інструменти, що дозволили б виявити наявність необхідних компетенцій у претендента на посаду. Це пов'язано зі специфікою діяльності готелю, що не є типовою для традиційних методів відбору.

Тому вдосконалювання методів відбору персоналу дасть можливість знизити плинність персоналу, а також скоротити витрати на навчання працюючих. Для того, щоб виявити саме ті знання та навички, які керівництво бачить у нових співробітниках необхідно провести поділ методів по спрямованості категорій персоналу. При цьому необов'язково підбирати індиві-

дуальні методи відбору для кожної посади. На наш погляд, досить розділити їх на групи: адміністративний персонал, працівники залу, кухари, клінінг. А далі необхідно визначити ряд компетенцій для кожної групи, необхідних для прийому на роботу. Тільки після цього підібрати найбільш доцільний метод їх виявлення.

У готелі «Верхоли Релакс Парк» до адміністративного персоналу відносимо адміністратора готелю та адміністратора ресторану. Для даних посад у пріоритеті є досвід роботи та знання структури роботи готельно-ресторанного бізнесу, знання законодавства, санітарних норм, уміння управляти підлеглим складом персоналу, приймати відповідальні рішення. Тому, щоб виявити перераховані компетенції, знання і навички недостатньо проведення лише анкетування. Це можна пояснити тим, що питання, які є в анкеті, не торкаються професійної сфери діяльності.

Важливою частиною знань адміністративного персоналу готелю та ресторану є санітарні норми. Перевірку претендента на знання санітарних норм і законодавства доцільніше провести у формі тестування, що містить загальні питання, відповіді на які обов'язково повинен знати претендент на посаду адміністратора. Тестування повинно бути не об'ємним і не займати багато часу у претендента. Це можна пояснити тим, що для нього ще буде ряд додаткових випробувань. Перелік питань для виявлення знань санітарних норм і законодавства представлено у табл. 1.

**Таблиця 1 – Запитання до тестування на знання законодавства та санітарних норм для кандидатів на посаду адміністратора готелю «Верхоли Релакс Парк»**

| № | Запитання                                                                                  | Варіанти відповідей                                      |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1 | Яку назву носить документація, що встановлює правила виконання певних видів робіт у готелі | 1) експлуатаційної;<br>2) туристської;<br>3) нормативної |

| № | Запитання                                                                                                         | Варіанти відповідей                                                                                                                                                                                                      |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | Як здійснюється оплата за проживання в готелі                                                                     | 1) подовово та погодинно;<br>2) подовово з оплатою додатково за півдобу при виїзді після 12 до 0 годин;<br>3) подовово з оплатою додатково за півдобу при заїзді з 0 до 12 годин і при виїзді після 12 до 0 годин        |
| 3 | Як гарантує готель гостям збереження їх речей                                                                     | 1) усіх, що знаходяться в номері;<br>2) усіх, що знаходяться в номері, крім цінних, які слід здавати на окреме зберігання;<br>3) усіх речей без виключення                                                               |
| 4 | У разі порушення Правил користування готелем та надання готельних послуг адміністрацією готелю споживач має право | 1) передати керівнику;<br>2) знищити після заповнення особистої картки гостей;<br>3) зберігати в архіві;<br>4) знищити після виїзду гостей                                                                               |
| 5 | Етика покоївок забороняє торкати та переміщувати речі гостя, крім                                                 | 1) особистих речей (вкладають у валізу);<br>2) нічної піжами (кладуть під подушку), халату (вішають у шафу) та капців (виносять у передпокій).<br>3) паперів на письмовому столі (вкладають у шухлядку письмового стола) |
| 6 | При завчасному виїзді гостя йому повертаються гроші на підставі                                                   | 1) карти підготовки та заселення номерів;<br>2) рахунку-фактури;<br>3) розписки на повернення невикористаного авансу                                                                                                     |
| 7 | Гігієнічними нормами встановлюється термін змінності білизни одному номеру готелю «****»                          | 1) раз на 10 днів;<br>2) раз на 3 дні, рушників – щоденно;<br>3) раз на 5–7 днів, рушників – раз на 3 дні                                                                                                                |

| №  | Запитання                                                                                                 | Варіанти відповідей                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 8  | Система практичних заходів з проведення у життя вимог гігієни носить назву                                | 1) практичної гігієни;<br>2) санітарії;<br>3) профілактики |
| 9  | Комплекс заходів зі знищення в оточуючому людину середовищі збудників інфекційних захворювань називається | 1) дезінфекція;<br>2) дезінсекція;<br>3) дератизація       |
| 10 | Серед методів дератизації у сучасному готелі використовують                                               | 1) фізичний;<br>2) хімічний;<br>3) механічний              |

Успішність проходження тестування (60 % правильних відповідей), дозволить зорієнтуватись, наскільки здобувач потребує додаткового навчання.

Кейси для кандидатів на посаду адміністратора ресторану та готелю представлено у табл. 2.

**Таблиця 2 – Кейси для кандидатів на посаду адміністратора готелю та адміністратора ресторану**

| Адміністратору готелю                                                                                                                                                                                                                                                                | Адміністратору ресторану                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Уявіть, що сімейна пара з дитиною при поселенні з'ясувала, що заброньований подружжям номер зайнятий іншою родиною і їм запропонували аналогічний номер в іншому крилі. Вони не погодились. Які будуть ваші дії? Приведіть три варіанти вирішення проблеми та обґрунтуйте свій вибір | Уявіть, що в залі ресторану панувала легка метушня: очікувались великі гості. Високі чиновники місцевої держадміністрації разом з делегацією однієї з європейських країн перебувають на прийом-обід до ресторану. Метрдотель була в розпачі. Послом цієї держави в Україні була літня дама, яку по усім канонам треба обслуговувати в першу чергу. Але ж вона є господинею цього вечора. Тож обслуговування треба починати з головного гостя – високого чина місцевої держадміністрації, але він чоловік. Якими будуть ваші дії? Опишіть послідовність ваших рішень і поясніть їх |

Кейс-метод не забирає багато часу, не має потреби у складній інтерпретації, але демонструє можливу поведінку кандидата у критичній ситуації. Даний метод не припускає правильних або неправильних відповідей. Він дозволяє виявити ланцюжок думок і висновків, які, у свою чергу, приводять до прийняття рішень претендента на посаду адміністратора.

Додаткове запитання у вже існуючій анкеті дасть можливість визначити компетентність майбутнього лінійного керівника. Тому кандидату буде запропоновано дати визначення посади «Адміністратор», перелічити обов'язки та відповідальність, які припускає посада.

Запропоновані методи відбору кандидатів на посаду адміністратора у сукупності з уже використовуваними у готелі «Верхоли Релакс Парк» допоможуть підібрати найбільш необхідного кандидата без додаткових фінансових витрат.

**Висновки.** Отже, методи відбору персоналу – діючий інструмент при доборі кандидатів, однак успішність їх подальшої роботи буде залежить не тільки від грамотного відбору, але і правильно побудованої системи навчання та стажування. У сукупності система добору та навчання кандидатів може дати той результат продуктивності кадрового складу, який необхідний для успішної роботи готелю «Верхоли Релакс Парк».

### Список використаних джерел

1. «Організація кадрової роботи» [Електронний ресурс]. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua> »retrieve (дата звернення: 01.11.2022).
2. Щокін Г. В. Теорія і практика управління персоналом [Електронний ресурс]. URL: <https://infotour.in.ua> »schekin\_tup (дата звернення: 03.11.2022).
3. Стратегічне управління персоналом як фактор... [Електронний ресурс]. URL: <http://www.agrosvit.info> » (дата звернення: 01.11.2022).
4. Case-інтерв'ю: як правильно застосовувати + приклади ... [Електронний ресурс]. URL: <https://hurma.work> » Блог Олена Леонова (дата звернення: 05.11.2022).