

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

Частина 1



**Полтава
2021**

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

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

Частина 1

**Полтава
ПУЕТ
2021**

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

3-41

Друкується відповідно до Наказу по університету № 140-Н від 25 серпня 2021 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 – **О. В. Манжура**, д. е. н., доцент, проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ.

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

Відповідальний редактор:

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

Члени редакційної колегії:

Л. М. Шимановська-Діаніч, д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту ПУЕТ;

Т. В. Онішко, д. і. н., професор, завідувач сектору документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах кафедри менеджменту ПУЕТ;

Л. С. Франко, ст. викладач, завідувач кафедри міжнародної економіки та міжнародних економічних відносин ПУЕТ;

М. Є. Розоза, д. е. н., професор, завідувач кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем ПУЕТ;

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

Г. В. Лаврик, д. ю. н., професор, завідувач кафедри правознавства ПУЕТ;

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

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

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

Н. В. Карпенко, д. е. н., професор, завідувач кафедри маркетингу ПУЕТ;

Г. О. Бірта, д. с.-г. н., професор, завідувач кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи ПУЕТ;

Г. П. Хомич, д. т. н., професор, завідувач кафедри технологій харчових виробництв і ресторанного господарства ПУЕТ;

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

Г. П. Скляр, д. е. н., професор, завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу ПУЕТ;

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

Збірник наукових статей магістрів. Навчально-науковий
3-41 інститут денної освіти : у 2 ч. – Полтава : ПУЕТ, 2021. – Ч. 1. –
334 с.

ISBN 978-966-184-417-8

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; Готельно-ресторанна справа; Харчові технології; Освітні педагогічні науки; Облік і оподаткування; Менеджмент; Інформаційна, бібліотечна та архівна справа; Публічне управління та адміністрування; Комп'ютерні науки; Філологія; Фінанси, банківська справа та страхування; Економіка; Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; Товарознавство та експертиза в митній справі; Маркетинг.

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

ISBN 978-966-184-417-8

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2021

<i>Махрова С. С., Капліна Т. В.</i> Удосконалення діяльності готелю butik-готель «Mirax Boutique Hotel» у м. Харків за рахунок інновацій.....	57
<i>Мельник С. Д., Капліна Т. В.</i> Кав'ярня як потенційний конкурент на ринку ресторанного господарства.....	63
<i>Моцакова А. П., Капліна А. С.</i> Упровадження маркетингових стратегій готельних послуг на підприємствах готельного господарства	67
<i>Садовська Д. Ю., Капліна Т. В.</i> Розвиток висококомфортних готелів категорії «****»	73
<i>Ситник Г. С., Капліна Т. В.</i> Інноваційний розвиток – основа конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.....	78
<i>Тищенко А. С., Капліна Т. В.</i> Удосконалення діяльності готелю «Аристократ» у м. Полтава за рахунок інновацій.....	83
<i>Чемеренкова М. Д., Рогова Н. В.,</i> Якість обслуговування в ресторанах України	88
<i>Шанран І. А., Капліна Т. В.</i> Оптимізація системи надання послуг закладами ресторанного господарства Сумського регіону.....	92

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ

Освітня програма «Технології в ресторанному господарстві»

<i>Бугай А. В., Дяченко А. Р., Горючкіна В. О., Котляр М. С., Хомич Г. П.</i> Використання добавок фруктові сировини в технології харчових продуктів.....	97
<i>Скрипник А. В., Ричкін О. І., Тюрікова І. С.</i> Дослідження плодівих і ягідних купажів для технології десертів.....	104

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ОСВІТНІ, ПЕДАГОГІЧНІ НАУКИ

Освітня програма «Педагогіка вищої школи»

<i>Балковий В. Г., Кононець Н. В.</i> Особливості сучасного покоління учнів і студентів в умовах розвитку цифрового суспільства.....	109
--	-----

УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ «АРИСТОКРАТ» У М. ПОЛТАВА ЗА РАХУНОК ІННОВАЦІЙ

А. С. Тищенко, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Т. В. Капліна, д. т. н, професор – науковий керівник

Анотація. Проаналізовано сучасний стан інноваційного становища в готельному господарстві м. Полтава. Зазначена існуюча потреба у впровадженні інновацій готелями міста. На прикладі готелю «Аристократ» розглянуто організаційні інновації та процес їх становлення на підприємстві. Визначено переваги та перспективи для готелю від впровадження новинок.

Ключові слова: інновації, готельне підприємство, організаційні інновації, конкурентоспроможність, персонал, готельні послуги, тренінг, кваліфікація персоналу.

Abstract. The current state of the innovative situation in the hotel industry in Poltava is analyzed. The existing need for innovation of city hotels is indicated. On the example of the hotel “Aristocrat” organizational innovations and the process of their formation at the enterprise are considered. The advantages and prospects for the hotel from the introduction of innovations are identified.

Key words: innovations, hotel enterprise, organizational innovations, competitiveness, personnel, hotel services, training, personnel qualification.

Постановка проблеми. Сучасна сфера гостинності являється глобальним соціально-економічним явищем, що функціонує в умовах жорсткої конкуренції [1]. У сучасному світі готельному підприємству доводиться шукати різноманітних шляхів для розвитку, зміцненню позицій на ринку готельних послуг та наслідуванню світовим трендів галузі, одним із найпопулярніших шляхів являється саме впровадження інновацій, які є основним фактором економічного розвитку та конкурентоспроможності підприємства. Саме тому впровадження інновацій на прикладі готелю «Аристократ» у м. Полтава є актуальним та дасть змогу

підвищити конкурентоспроможність не тільки обраного підприємства, а й рівень готельних послуг міста.

Аналіз основних досліджень та публікацій. Теоретичну та методологічну базу дослідження щодо значення сучасних інноваційних технологій в готельному бізнесі склали праці такими наукових діячів, як Капліна А. С., Селютін В. М., Токарчук Г. В., Шаповалова О. М., Столярчук В. М., Малюк Л. П.

Формулювання мети. Метою статті є розробка та впровадження організаційних інновацій на базовому підприємстві задля підвищення його конкурентоспроможності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Для підприємств готельно-ресторанного господарства важливим є надання послуг найкращої та найвищої якості. Готель – це живий організм, що функціонує цілодобово, і якість його роботи безпосередньо пов'язана з тим, наскільки грамотно організована робота з надання основних та супутніх послуг. Сьогодні стає все складніше залучити гостя зручними апартаментами з міні-кухнею та гарним видом з вікон, оскільки такий набір послуг, як супутникове телебачення, безкоштовний бездротовий Інтернет Wi-Fi, spa-салон, масажний кабінет і басейн став звичним і майже обов'язковим [2].

Одним із напрямків науково-технічного прогресу та як процес, що пов'язаний із впровадженням результатів наукових досліджень та розробок у практику традиційно виступають інновації та інноваційна діяльність. Інноваційна діяльність є одним із засобів, що забезпечує підтримку рівня конкурентоспроможності економічної системи будь-якої країни світу. Інноваційна діяльність сприяє розвитку підприємства в конкурентній боротьбі, а її масштаби й характер гарантують їх успішний розвиток [3].

Сьогодні показник впровадження інновацій готелями м. Полтави є незначним, що негативно впливає на привабливість готельних послуг для туристів та потенційних гостей міста, а також інвесторів. Розглянемо діяльність готелю «Аристократ», як об'єкту для впровадження організаційних інновацій.

Готель розташований у самому центрі міста та є втіленням сучасних вимог комфортного проживання та вишуканої кухні за рахунок ресторану [4].

Важливим елементом в інноваційній діяльності готельного господарства є організаційний інноваційний процес, застосування якого надає підприємству такі переваги:

- зміцнення конкурентоспроможності підприємства;
- відповідність міжнародним стандартам в галузі;
- збільшення попиту споживачів;
- спрощення роботи персоналу шляхом введення Автоматизованих Систем Управління;
- збільшення кваліфікованих працівників, завдяки відповідним тренінгам та програмам [5].

Перевірку доцільності впровадження інновацій на обраному підприємстві, доцільно провести на основі аналізу сильних і слабких сторін, зіставлення можливостей і загроз в діяльності готелю, які б могли вплинути на процес та результат запровадження інновації методом SWOT-аналізу (табл. 1).

Таблиця 1 – SWOT-аналіз готелю «Аристократ» у місті Полтава

Сильні сторони	Слабкі сторони
Зручне та привабливе розташування готелю. Наявність необхідних фінансових ресурсів. Висока репутація у споживачів (сприятливий імідж підприємства). Унікальність пропонованих послуг. Захищеність від сильного тиску конкурентів. Повноцінне використання виробничого потенціалу. Достатній інноваційний потенціал	Відставання в галузі досліджень і розробок, у поновленні послуг. Невисокий рівень рекламної кампанії
Можливості	Загрози
Розширення лінії послуг із метою більш повного задоволення потреб споживачів. Зростання місткості ринку. Зменшення бар'єрів на ринках.	Поява на ринку нових конкурентів. Зниження темпів зростання ринку. Спад в економіці.

Можливості	Загрози
Поява нових технологій. Можливості стимулювання попиту. Збільшення частки трудових ресурсів з вищою освітою на ринку робочої сили. Вивчення і застосування зарубіжного досвіду і використання ефективних методів управління людськими ресурсами	Несприятливі зміни в обмінних курсах валют. Зміни у смаках і потребах споживачів. Несприятливі демографічні зміни

Отже, за інформацією поданою в табл. 1, можна зазначити, що сильні сторони готелю та можливості перевищують слабкі сторони та загрози, отже, діяльність готелю є позитивною, а загрози, зокрема викликані зовнішніми факторами, які пов'язані із економічним становищем держави.

Для підвищення конкурентоспроможності готелю «Аристократ» та підвищення рівня послуг, що надаються, можна б було впровадити таку організаційну інновацію, як проведення тренінгів для менеджерів інших готелів, тема яких «Моніторинг та аналіз відгуків гостей, як запорука підтримки високого рівня діяльності готелю». Тренінги проводитимуться менеджером готелю «Аристократ» та відповідальною за це командою на базі підприємства та з можливістю виїзду чи онлайн.

Необхідність впровадження даної інновації пояснюється тим, що сьогодні окремі аспекти діяльності підприємства пов'язані з персоналом, як його основним стратегічним ресурсом у конкурентній боротьбі. Це дозволить керівникам підприємств приймати обґрунтовані управлінські кадрові рішення.

Важливим елементом при впровадженні даної організаційної інновації є оцінка затребуваності такої послуги. Завдяки мережі Інтернет був здійснений пошук та аналіз подібних тренінгів, і як виявилось в місті Полтава тренінги на теми щодо вивчення поведінки споживачів готельних послуг не проводяться, і їх пошуки в глобальній мережі в інших містах України також не

дали позитивного результату, а отже, можна дійти висновку, що організація даних тренінгів матиме досить великий попит.

Проведення тренінгів для менеджерів інших готелів, тема яких «Моніторинг та аналіз відгуків гостей, як запорука підтримки високого рівня діяльності готелю» дозволить набути готелю таких позитивних сторін, як:

- можливість здобуття першості у місті серед підприємств, які проводять подібні тренінги;
- надходження додаткового доходу до готелю, за рахунок проведення тренінгів;
- підвищення кваліфікації персоналу готелю;
- використання набутих навичок у діяльності безпосередньо готелю «аристократ», а саме можливість вивчення поведінки гостей та виявлення позитивних та негативних аспектів діяльності підприємства, шляхом застосування різноманітних методів.

Висновки. Запровадження інновації в процесі надання послуг – невід’ємна умова розвитку підприємства готельного господарства в умовах жорсткої конкуренції. Запропонована організаційна інновація дозволить готелю зміцнити свої позиції на ринку готельних послуг, збільшити його популярність не лише у Полтаві, а й в інших містах України, отримувати додаткові прибутки.

Список використаних джерел

1. Селютін В. М. Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Прогресивна техніка та технології харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі / Селютін В. М., Токарчук Г. В. // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг». 18 жовтня 2012 р., м. Харків. Ч. 1. С. 273–274.
2. Черномазюк А. Г. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу [Електронний ресурс] / Черномазюк А. Г. – URL: [http://elar.khnu.km.ua/jsrui/bitstream/123456789/4001/1/Vchnu_ekon_2014_5\(2\)_63.pdf](http://elar.khnu.km.ua/jsrui/bitstream/123456789/4001/1/Vchnu_ekon_2014_5(2)_63.pdf). – Назва з екрана.
3. Шаповалова О. М. Аналіз інноваційної діяльності у сфері послуг на прикладі готельного господарства [Електронний ресурс] / О. М. Шаповалова, С. С. Козьякова // Інвестиції: практика та

- досвід. – 2013. – С. 70–74. – URL: http://nbuv.gov.ua/j-pdf/ipd_2013_17_17.pdf. – Назва з екрана.
4. Готель Аристократ [Електронний ресурс]. – URL: https://aristokrat.poltava.ua/uk/restoran-ua#120131112_93056. – Назва з екрана.
 5. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії [Електронний ресурс]: навч. посіб. / Капліна Т. В., Столярчук В. М., Малюк Л. П., Капліна А. С. – Полтава : ПУЕТ, 2018. – 357 с. – URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/8074/1/210-1039.pdf>. – Назва з екрана.

УДК 338.47

ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ УКРАЇНИ

М. Д. Чемеренкова, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»
Н. В. Рогова, к. т. н., доцент – науковий керівник

Анотація. У статті аналізуються питання щодо дослідження якості обслуговування в закладах ресторанного господарства. Розглянуто основні критерії та методи оцінки якості обслуговування.

Ключові слова: якість обслуговування, ресторанний заклад, споживач, контроль.

Abstract. The article analyzes the issues of researching the quality of service in restaurants. The main criteria and methods of service quality assessment are considered.

Key words: quality of service, restaurant, consumer, control.

Постановка проблеми. На сьогоднішній день галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Все більше відкривається нових закладів з цікавою концепцією та інноваціями. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, виникає необхідність підшукувати нові варіанти поліпшення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Методами оцінювання якості обслуговування та взагалі управління закладами ресторанного господарства займалися такі вітчизняні вчені