

Міністерство освіти і науки України  
Запорізька обласна рада  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»  
Одеський національний технологічний університет  
Полтавський університет економіки і торгівлі  
Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка  
Туристичний інформаційний центр, м. Запоріжжя  
Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро  
Український державний університет науки і технологій, м. Дніпро  
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна.  
Consul Travel Service, Туреччина  
University of Hradec Kralove, Hradec Králové, Czech Republic



## «СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ І СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

### МАТЕРІАЛИ

II Міжнародної науково-практичної конференції  
(Запоріжжя, 10 листопада 2023 р.)



Запоріжжя, 2023

Міністерство освіти і науки України  
Запорізька обласна рада  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»  
Одеський національний технологічний університет  
Полтавський університет економіки і торгівлі  
Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка  
Туристичний інформаційний центр, м. Запоріжжя  
Університет імені Альфреда Нобеля, м. Дніпро  
Український державний університет науки і технологій, м. Дніпро  
Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця  
Харківський національний університет імені В.Н. Каразіна.  
Consul Travel Service, Туреччина  
University of Hradec Kralove, Hradec Králové, Czech Republic

## «СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ І СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА»

МАТЕРІАЛИ

II Міжнародної науково-практичної конференції  
(Запоріжжя, 10 листопада 2023 р.)

Запоріжжя, 2023

Рекомендовано до видання Вченою радою  
Національного університету «Запорізька політехніка»  
(протокол №4 від 27.11.2023 р.)

**Редакційна колегія:**

**Зайцева Валентина Миколаївна** – кандидат педагогічних наук, професор, завідувач кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка»;

**Віндюк Андрій Валерійович** – доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка»;

**Гурова Дар'я Дмитрівна** – кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри туристичного, готельного та ресторанного бізнесу НУ «Запорізька політехніка».

С24 **Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства:** матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції, м. Запоріжжя, 10 листопада 2023 р. [Електронний ресурс] : колектив авторів ; за заг. ред. проф. В. М. Зайцевої ; Електрон. дані. – Запоріжжя: НУ «Запорізька політехніка», 2023. – 1268 с. – 1 електрон. опт. диск (DVD-ROM); 12 см. – Назва з тит. екрана.

ISBN 978-617-529-435-2

У збірці представлені матеріали II Міжнародної науково-практичної конференції «Світові досягнення і сучасні тенденції розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства», яка проводилася кафедрою туристичного, готельного та ресторанного бізнесу Національного університету «Запорізька політехніка» 10 листопада 2023 року. В них відображені сучасний стан, тенденції й перспективи розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства; актуальні проблеми туризму та готельно-ресторанного бізнесу України під час воєнного стану; економічні, соціально-психологічні, організаційно-правові аспекти розвитку туризму та готельно-ресторанного господарства.

Призначено для наукових, науково-педагогічних працівників, фахівців з туризму та економіки, студентів, аспірантів.

УДК 338.48+640.4

ЗАХОДИ ДЛЯ УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДУ ФОРМАТУ АРТ-КАФЕ З УКРАЇНСЬКОЮ КУХНЕЮ.....	1232
<b>Червоний В. М., Тарасова М. В.</b> ОСОБЛИВОСТІ ПСИХОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	1235
<b>Черевична Н. І., Тимченко К. І.</b> АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ.....	1238
<b>Черевична Н. І., Тітова Е. В.</b> ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....	1241
<b>Чуб А. Л., Паньків М. М.</b> СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	1243
<b>Чудаков О. А., Кукліна Т. С.</b> МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.....	1245
<b>Чусьва І. О.</b> УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ЯК ІМПУЛЬС РОЗВИТКУ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ.....	1247
<b>Чуприна І. В., Сисоєва С. І.</b> ЕКОЛОГІЧНА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ СЕКТОРІ.....	1249
<b>Чхотуа Д.С., Свідло К.</b> ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ.....	1252
<b>Шевченко К. Б., Кукліна Т. С.</b> КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ГАЛУЗІ.....	1255
<b>Шестак О. Я., Паньків М. М.</b> ФУНКЦІЇ КАДРОВОЇ СЛУЖБИ ГОТЕЛЮ В СУЧАСНИХ УМОВАХ....	1258
<b>Шкрьобка С. К., Кукліна Т. С.</b> ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ РИНКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ.....	1260
<b>Шпитальний О. О., Паньків М. М.</b> ПРОБЛЕМИ І ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	1262
<b>Яценко В. О., Кукліна Т. С.</b> РОЗВИТОК АНІМАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ.....	1265

## **ІННОВАЦІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Готельно-ресторанний бізнес є однією з найдинамічних і найконкурентних галузей економіки нашої країни. Успіх у цій сфері залежить від багатьох факторів, одним з яких є впровадження інноваційних технологій. Інновації у проектуванні об'єктів готельно-ресторанного бізнесу, в першу чергу, спрямовані на підвищення комфорту і зручності гостей, а також на створення унікальної атмосфери, яка буде приваблювати відвідувачів та підвищувати конкурентоздатність закладу [1].

Можна виділити ряд основних інновацій, які на сьогодні є перспективними і актуальними для сфери гостинності. До них можна віднести:

– технологічні інновації (використання сучасних інтерактивних та смарт-технологій, таких як розумні кімнати, сенсорні екрани для замовлення у номерах готелів і ресторанах, мультимедійні хаби та бездротові зарядні пристрої для гаджетів у номерах, інфрачервоні сканери, Інтернет речей тощо);

– імерсивні технології (використання віртуальної, доповненої та змішаної реальності як складової для організації дозвілля гостей та відвідувачів готелів та ресторанів);

– соціальні інновації – використання екологічних будівельних та оздоблювальних матеріалів, що дозволяє зробити об'єкти готельно-ресторанного бізнесу більш відповідальними до навколишнього середовища (сонячні панелі, стінові панелі для внутрішньої обробки на основі екологічних матеріалів, рідкі керамічні утеплювачі та термоізоляційні штукатурки для внутрішнього покриття стін, термо-фарби тощо);

– інфраструктурні інновації – розумне планування простору для максимально ефективного використання площі закладу (автоматизація процесів управління, інтерактивні системи керування безпекою тощо);

– концептуальні інновації – створення унікальної атмосфери у закладі гостинності, яка буде відрізняти його від конкурентів (організація конференцій, симпозіумів та тренінгів для персоналу, обслуговування корпоративних бізнесів-туристів) [1, 2].

Сучасні ресторани активно використовують інформаційні технології, які полегшують взаємодію з клієнтами та оптимізують процеси сервісного виробництва. Прикладом є система «Restaurant 2000» призначена для автоматизації роботи точок продажу (насамперед служб харчування – барів, ресторанів). Вона забезпечує роботу з необмеженою кількістю страв, з їх групуванням по меню, категоріям тощо. У системі передбачено ведення складних комбінацій податків і націнок, а також облік і контроль цін асортименту та руху продуктів і напоїв.

Організаційно-технологічні інновації включають нові види послуг, більш ефективні методи обслуговування та організаційні норми праці. Деякі ресторани, наприклад мережа пекарень «Lviv Croissants», впровадила систему автоматизованих замовлень, яка дозволяє клієнтам замовляти їжу через додаток або веб-сайт. Родина ресторанів «Pushka» використовує систему цифрового управління, яка дозволяє персоналу оперативно отримувати інформацію про замовлення і статус приготування їжі [3, 4].

Комплексні інновації охоплюють різні аспекти сервісної діяльності. Наприклад, київський ресторан «Riviera Village» оформлений в сучасному стилі та використовує цифрові системи управління. Ресторан пропонує широкий вибір страв української і міжнародної кухні, проводить майстер-класи з кулінарії, а також використовує електронні системи для навчання та тренування персоналу, що сприяє підвищенню якості обслуговування [5].

Такі інноваційні підходи дозволяють українським готельно-ресторанним закладам підвищувати свою конкурентоспроможність, збільшувати прибуток і

покращувати якість обслуговування, а також показують, що вітчизняний гостинний бізнес розвивається і стає більш технологічним.

Таким чином, інновації в проектуванні об'єктів готельно-ресторанного бізнесу є важливим фактором успіху в цій галузі. Вони дозволяють підвищити комфорт і зручність гостей, створити унікальний і привабливий образ закладу, а також зробити його більш стійким і відповідальним до навколишнього середовища.

### **Література:**

1. Давидова О.Ю. Формування стратегії розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. URL : <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/27904/1/Тези%20доповіді.pdf>
2. Імерсивні технології в готельному бізнесі: аналіз світового досвіду URL : <http://eprints.zu.edu.ua/35828/1/1955-Текст%20статті-1877-1-10-20221227.pdf>
3. Lviv Croissants (Львівські круасани) – національна мережа пекарень. URL : <https://lvivcroissants.com/ua/>
4. Ресторан Пушка-Миндаль. URL : <https://pushka-mindal.kh.ua/>
5. Ресторан Riviera Village. URL : <https://rivieravillage.choiceqqr.com/>

**УДК 640.41:330.341.1**

**Чуб А.Л.**  
студентка гр. ГР-22мг  
Українська інженерно-педагогічна академія  
м. Харків, Україна  
*наук. кер. – к. іст. н., доцент Паньків М. М.*

## **СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СЕРВІСНИХ ІННОВАЦІЙ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ**

Сучасний готельний бізнес постійно розвивається і впроваджує різноманітні інновації для покращення якості обслуговування та задоволення потреб гостей. Сервісні інновації в готелі передбачають модернізацію процесу обслуговування або зміну способу надання послуги. Основою для сьогодні