

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Львівська політехніка»
Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола
Кафедра туризму



ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ В УМОВАХ ВІЙНИ

*ЗБІРНИК ПРАЦЬ
МІЖНАРОДНОГО НАУКОВО-ПРАКТИЧНОГО ФОРУМУ
(м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.)*

Львів – 2023

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Львівська політехніка»
Інститут сталого розвитку ім. В. Чорновола
Кафедра туризму

ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: СТАН, ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАЛУЗІ В УМОВАХ ВІЙНИ

**ЗБІРНИК ПРАЦЬ МІЖНАРОДНОГО
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОГО ФОРУМУ**

(м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.)

Львів
ТзОВ «Фірма «Камула»
2023

*Рекомендовано до друку Вченою радою
Інституту сталого розвитку ім. В. Чорновола
Національного університету «Львівська політехніка».
Протокол № 9 від «18» квітня 2023 року*

Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах війни : збірник праць Міжнародного науково-практичного форуму (м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.) / [відп. ред.: проф. О. І. Мороз]. – Львів: «Камула», 2023. – 466 с.

До збірника наукових праць увійшли тексти доповідей з теоретичних і прикладних питань розвитку індустрії гостинності в умовах війни на Міжнародному науково-практичному форумі. Серед авторів збірника науковці та викладачі закладів вищої освіти та наукових організацій як з України, так і з-за кордону, фахівці у галузі туризму, готельно-ресторанної справи, представники профільних державних установ та органів місцевого самоврядування, активісти та громадські діячі, а також молоді вчені.

Для студентів, аспірантів, докторантів, учителів, викладачів та науковців туристичних, географічних, економічних спеціальностей, а також спеціалістів, які вивчають проблеми туризмознавства, туроперейтингу, географії туризму, готельно-ресторанного бізнесу.

*Статті подано в авторській редакції.
Автори повністю відповідають за добір,
точність наведених фактів, цитат, власних імен,
повноту і достовірність матеріалів, посилань і відомостей.*

Петлін Ірина, Арутюнян Мікаель. ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ.	326
---	------------

СЕМІНАР 3. РЕСТОРАННІ ТА ГАСТРОНОМІЧНІ ТРЕНДИ СВІТУ ТА УКРАЇНИ	331
Вівчарук Ольга. НОМІНАЦІЇ ЯК ІНДИКАТОР РОЗВИТКУ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	331
Філь Марія. АКЦЕНТ МІЖНАРОДНОГО РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В ПІДТРИМКУ УКРАЇНИ ПІД ЧАС ВІЙНИ	336
Шняк Оксана. ОСНОВНІ ВИКЛИКИ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ У ВОЄННИЙ ЧАС	344
Грицишин Анна, Терно Ярина. КОНКУРЕНТНІ ПЕРЕВАГИ КРАФТОВИХ СИРОВАРЕНЬ ЯК ТУРИСТИЧНИХ ДЕСТИНАЦІЙ ЗАХІДНОЇ УКРАЇНИ.	347
Долубовська Ольга. ТЕНДЕНЦІЇ В РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ І ПЕРСПЕКТИВИ	355
Кругляк Марина. ТРАДИЦІЙНА ОБРЯДОВА СТРАВА «КРУПКИ» – ГАСТРОНОМІЧНИЙ БРЕНД ЖИТОМИРЩИНИ.	361
Lykholat Olena. HEALTHY EATING STRATEGIES AND LOCAVORE AS THE LATEST TRENDS IN THE HOSPITALITY INDUSTRY	365
Макухіна Світлана. ГАСТРОНОМІЧНИЙ ДИСКУРС ЯК ФАКТОР МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ	371
Закусило Вікторія, Расулова А. КОНФЛІКТИ У ГОТЕЛЬНОМУ ТА РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ. РОБОТА ЗІ СКАРГАМИ СПОЖИВАЧІВ	376
Пандяк Ігор, Самчук Дарія. ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ В УМОВАХ ВІЙНИ	378
Пандяк Ігор, Чудик Лілія. ВИКОРИСТАННЯ РОБОТІВ У РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ	381
Постова Валентина. СПІЛКУВАННЯ ЗІ «СКЛАДНИМ» ГОСТЕМ: ОСОБЛИВОСТІ ТА СУЧАСНІ ПІДХОДИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА	387

zapolonili-restorani-magazini-ta-likarni-1562595.html (дата звернення: 22.03.2023). 5. У Києві в фудмаркеті працює робот-офіціант. URL: <https://kyiv.comments.ua/ua/news/society/developments/4064-u-fudmarket-na-oboloni-zapustili-robotu-oficianta-foto.html> (дата звернення: 22.03.2023). 6. Report: 50% of operators plan to deploy automation tech in 2 to 3 years. URL: <https://www.restaurantdive.com/news/report-50-of-operators-plan-to-deploy-automation-tech-in-2-to-3-years/608201/> (дата звернення: 25.03.2023). 7. Robots in Restaurants? What Restauranters Need to Know About This Growing Trend. URL: <https://squareup.com/us/en/townsquare/robots-in-restaurants?dclid=CjgKEAiAo-yfBhCtxqKIkazVzTwSJABxuSgoDpmR93ZwQtBF75QXkOcIOG-H9kYYXF26hr7IiYwL D BwE> (дата звернення: 22.03.2023). 8. Survey fielded by the National Restaurant Association. URL: <https://www.forbes.com/sites/forbesbusinesscouncil/2022/04/18/should-your-next-restaurant-employee-be-a-robot/?sh=154bb6d31d2e> (дата звернення: 26.03.2023). 9. Restaurant Robotics: How Robots Are Changing Foodservice. URL: <https://aaronallen.com/blog/restaurant-robotics> (дата звернення: 27.03.2023). 10. Most restaurants remained understaffed in December. URL: <https://restaurant.org/research-and-media/research/economists-notebook/analysis-commentary/most-restaurants-remained-understaffed-in-december/> (дата звернення: 22.03.2023).

СПІЛКУВАННЯ ЗІ «СКЛАДНИМ» ГОСТЕМ: ОСОБЛИВОСТІ ТА СУЧАСНІ ПІДХОДИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Постова Валентина Вікторівна

*к.е.н., доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної
справи,*

*Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ,
Вінниця*

Було детально визначено, які бувають конфліктні ситуації у закладах ресторанного господарства та як правильно обслуговувати «складних» відвідувачів у закладі. Наведено поради як правильно вирішувати конфліктні ситуації у закладах ресторанного

господарства. Визначено як реагувати на критику від гостя та яких помилок допускається персонал закладу при спілкуванні зі «складним» гостем.

Ключові слова: обслуговування, гості закладу, персонал, заклад ресторанного господарства, «складний» гість, конфліктна ситуація, агресивний відвідувач, помилки у спілкуванні.

It was determined in detail what conflict situations occur in restaurants and how to properly serve «difficult» visitors in the establishment. Tips on how to properly resolve conflict situations in restaurants are given. It is determined how to respond to criticism from a guest and what mistakes are made by the staff of the establishment when communicating with a «difficult» guest.

Key words: service, guests of the establishment, staff, restaurant establishment, «difficult» guest, conflict situation, aggressive visitor, mistakes in communication.

Завдання закладу ресторанного господарства – забезпечити відвідувачам приємне проведення часу. Однак складно спрогнозувати, в якому настрої прийде гість у кафе чи ресторан, тому потрібно бути готовим як до чуйних відвідувачів, так і до їх грубості.

Гості відвідують ресторан чи кафе, щоб задовольнити свої гастрономічні потреби, відпочити, поспілкуватися та отримати позитивні емоції. У свою чергу, персонал закладу повинен закрити всі потреби гостя. Якщо гостям сподобався заклад, з великою ймовірністю вони прийдуть наступного разу.

Однак є «складні» гості, обслуговування яких потребує чимало сил та професійних навичок. «Складний» відвідувач – це агресивно налаштована людина.

Щоб уникнути конфліктів з важким гостем під час обслуговування персоналу, потрібно застосувати особливий підхід, витримку і знати правила спілкування з відвідувачами в ресторані [1].

Різне може трапитися у закладі ресторанного господарства, тому рекомендується працювати з програмою ресторану та прописувати стандарти, як поводитися зі «складними» гостями і як розв'язувати проблеми, що виникли. Коли в ресторані прописано алгоритми дій за нестандартних

ситуацій, то персоналу буде легше розв'язувати питання, а не орієнтуватися по ситуації.

Невдоволеного гостя можна визначити з його інтонації голосу та поведінки. Офіціант має бути уважним до кожного гостя, щоб визначити його емоційний стан. Якщо офіціант помітив, що у гостя якісь проблеми, можливо, немає настрою, він має попередити про це адміністратора чи менеджера закладу.

При цьому офіціант завжди має бути привітним, стресостійким, доброзичливим, уважним до дрібниць і навіть найскладніших гостей обслуговувати на високому рівні.

При обслуговуванні важкого гостя офіціанту потрібно виявити емпатію, спробувати акуратно розібратися із чим пов'язане невдоволення. Якщо гість почав конфліктувати або поводитися грубо, що зрештою призвело до суперечки чи сварки, офіціанту варто запросити менеджера чи адміністратора закладу, щоб розв'язати проблему на високому рівні [2].

Розглянемо декілька порад, які допоможуть вирішити конфліктну ситуацію у закладі ресторанного господарства:

1. Вислухати гостя зберігаючи спокій. Часто такий метод є ключовим, щоб зрозуміти всі невдоволення відвідувача та спробувати швидко вирішити проблему, якщо вона існує. Деякі гості необгрунтовано критикують заклад та персонал, проте навіть на таку критику не варто різко реагувати.

2. Не сприймати атаки гостей на свій рахунок. Невдоволення відвідувача може виникнути з різних причин, але персоналу не варто сприймати обгрунтовану та невинуватану критику як особисту образу.

3. Не вступати в суперечку. При спілкуванні з відвідувачами закладу ресторанного господарства не рекомендується доводити свою правоту гостеві навіть, якщо він не прав. Краще говорити із відвідувачем спокійним тоном та не розвивати негативний діалог.

4. Визначити проблему. Щоб вирішити конфліктну ситуацію, щоб вона не стала серйозною суперечкою чи результатом агресивної поведінки гостя, треба спокійно розібратися, чому відвідувач незадоволений.

5. Вибачення. Після того, як офіціант або менеджер закладу вислухав невдоволення гостя, варто відразу просити вибачення, можливо, пригостити відвідувача за рахунок закладу.

6. Вирішення конфліктної ситуації. Якщо офіціанту не вдається вирішити конфліктну ситуацію це завдання має брати на себе адміністратор, чи співробітник, відповідальний за менеджмент закладу. У свою чергу, менеджер або адміністратор повинні докласти максимум зусиль, щоб вирішити конфліктну ситуацію, а в ідеальному випадку – підняти настрій «складному» гостю [3, 4].

Залежно від проблеми та конфліктної ситуації потрібно визначити, хто має її вирішувати. Деякі ситуації можуть врегулювати офіціанти. Є й складніші випадки. Наприклад, якщо до ресторану прийшов таємний гість, випадково спіткнувся і це зашкодило його здоров'ю, ситуації такого рівня мають вирішувати менеджери чи адміністратори закладу. Також у закладі може працювати правило, якщо конфліктну ситуацію не вирішено офіціантом в один дотик, то одразу потрібно підключати адміністратора чи менеджера.

Персонал ніколи не буде знати, у якому настрої гість прийде до закладу, тому йому завжди потрібно бути уважним і виконувати свою роботу на високому рівні. Однак, незважаючи на професіоналізм персоналу, часом доводиться стикатися з агресією, виправданою і невинуватою критикою з боку гостя. Розглянемо, які можуть бути конфліктні ситуації у закладі та як діяти в кожній з них.

Якщо в закладі знаходиться агресивний відвідувач, який критикує не страву та сервіс, а переходить до особистих образ на адресу офіціанта, у такому разі потрібно запросити менеджера чи адміністратора, який має врегулювати конфліктну ситуацію. Якщо гість поводить себе агресивно й образливо стосовно персоналу, менеджер закладу може спробувати поговорити з ним в іншій кімнаті або коректно попросити залишити заклад, щоб не зіпсувати відпочинок іншим відвідувачам.

Якщо з боку гостя надходять невинуваті претензії, рекомендується їх вислухати, подякувати зазначеним помилкам

навіть, коли гість не правий. У деяких випадках це заспокоює гостя, проте навпаки. Якщо гість продовжує сперечатися чи підвищувати тон, краще запросити менеджера закладу, який знає, як працювати з проблемними гостями.

У деяких ресторанах заведено вважати, що гість завжди має рацію, де будь-яка конфліктна ситуація вирішується на користь відвідувача. У таких ресторанах піклуються попри настрої та словесні атаки відвідувача, пригощають за рахунок закладу.

Для деяких людей навіть заслужена критика може бути неприємною. Тому робота у сфері послуг потребує великих зусиль та стресостійкості. На обґрунтовану критику потрібно реагувати з розумінням та вдячністю. Щоб вибачитись перед гостем, можна пригостити напоєм або десертом за рахунок закладу.

Персоналу у закладі потрібно максимально уникати конфліктів наскільки це можливо і намагатися усунути його подальший розвиток, оскільки конфлікт відбувається всередині закладу і стає доступним іншим гостям. Гості приходять до закладу не для того, щоб брати участь у конфліктах, тому їх треба захистити від цього. Доведення правоти може нашкодити бізнесу та іншим гостям [5].

Спілкування з конфліктним гостем, мабуть, одне зі складних завдань у сфері послуг. Досвідченому співробітнику, який неодноразово стикався з критикою з боку гостя, легше розв'язувати таку проблему. Менш досвідчений персонал може не впоратися зі стресовою ситуацією, тому таких співробітників потрібно тренувати та розвивати навички спілкування зі складним відвідувачем, працювати із запереченнями гостей.

Важливо, щоб у закладі були встановлені правила та алгоритми, як поводитися. При цьому, щоб персонал краще справлявся з будь-якими ситуаціями, людей потрібно навчати, розповідати та прописувати правила спілкування з відвідувачами у закладі ресторанного господарства.

Отже, важливо, щоб співробітник не підвищував власний психологічний статус за конфліктної ситуації, усвідомлював те, що відбувається, і знав, як працювати з запереченнями в закладі ресторанного господарства. Тоді він зможе зробити правильне

рішення для вирішення конфліктної ситуації, а не боротися з хамством гостей, посилюючи ситуацію.

Література:

1. Завадинська О.Ю., Кінчур А.А., Деревицький Є.В. Сучасні тенденції впровадження інноваційних форм обслуговування в закладах ресторанного господарства. Підприємництво і торгівля. 2019. №. 25. С. 54-59. 2. Лаврова А.В. Культура мовлення як чинник ефективної діяльності фахівців сфери обслуговування (25 травня 2021 року, м. Київ). 2021. С. 66. 3. Постова В.В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. Економіка та суспільство. 2022. №36. URL: DOI: 10.32782/2524-0072/2022-36-47 (дата звернення: 28.03.2023). 4. Сімакова О. О. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства. 2022. С. 33. 5. Стойко І. І., Додубовська О. Р. Соціальне середовище сфери обслуговування: поточний стан та перспективи. Матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, академіка НАН України Миколи Григоровича Чумаченка: «Соціальна відповідальність як основа інноваційного розвитку бізнесу». 2022. С. 85-86.

РЕСТОРАННІ ТА ГАСТРОНОМІЧНІ ТРЕНДИ СВІТУ ТА УКРАЇНИ

Бондарєв Олександр Сергійович,
аспірант 073 Менеджмент
Державний біотехнологічний університет

Гастрономічна культура з часу до часу зазнає незначних змін, що дуже важливо в порівнянні з часами, коли структурна схема була застарілою, а основним напрямком були насолоди та нішеві продукти. Сьогодні серед ресторанів складно знайти повний «класичний» заклад, адже всі вони мають свої особливості, що залежать від тенденцій та потоків в наш час.

Зараз, що стосується глобальних ресторанних тенденцій, таким чином, світ рухається в бік здорового харчування і