ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ:
НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

Збірник тез доповідей
ІІІ Всеукраїнської
науково-практичної конференції
молодих учених, аспірантів і студентів
з міжнародною участю
(18 травня 2023 року, м. Львів)

Львів
ЛДУФК ім. Івана Боберського 2023

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)
І 66

Рецензенти:

доктор технічних наук, професор
Василь ПАСІЧНИЙ
(Національний університет харчових технологій)

доктор економічних наук, професор
Наталія ПАВЛЕНЧИК
(Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського)

Рекомендувала до друку вчена рада
Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського
(протокол № 8 від 9 травня 2023 р.)

І 66 **Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика** : зб. тез доп. ІІІ Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. з міжнародною участю (18 травня 2023 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2023. – 538 с.

У тезах доповідей ІІІ Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених, аспірантів і студентів висвітлено результати досліджень пріоритетів і перспектив розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу; сучасні тенденції та регіональні пріоритети розвитку туризму в умовах глобалізації; соціально-економічні засади менеджменту та маркетингу індустрії гостинності; актуальні проблеми модернізації готельно-ресторанного господарства.

Матеріали будуть корисними для студентів, викладачів, науковців і працівників індустрії гостинності.

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

Матеріали публікуються в авторській редакції

© Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського, 2023

ОРГКОМІТЕТ

Голова оргкомітету

Марія ПАСКА - завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Організаційний комітет

Володимир ХОЛЯВКА - декан факультету туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського
Андрій ГОЛОД - професор кафедри туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського
Володимир ХУДОБА - в.о.завідувача кафедри туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського
Наталія ПАВЛЕНЧИК - завідувач кафедри економіки та менеджменту ЛДУФК ім. Івана Боберського
Андрій КУХТІЙ - завідувач кафедри спортивного туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського
Sławomir NIECKO – dr inż., prorektor ds. współpracy z administracją i biznesem, profesor Wyższej Szkoły Społeczno-Ekonomicznej w Gdańsku, Polska
Mariia LUTSYK – dr, dziekan wydziału pedagogiki i zarządzania Wyższej Szkoły Społeczno-Ekonomicznej w Gdańsku, Polska
Роман Шерстюк - проректор з економіки та фінансів Тернопільського національного технічного університету ім. Івана Пулюя
Віта ЦИРУЛЬНІКОВА - декан факультету готельно-ресторанного та туристичного бізнесуім. проф. В. Ф. Доценка Національного університету харчових технологій, м. Київ
Андрій НІМЕЦЬ - директор та співзасновник ресторану української автентичної кухні «Бойківська гостина», м. Львів
Лариса БАЛЬ-ПРИЛИПКО - декан факультету харчових технологій та управління якістю продукції Національного університету біоресурсів і природокористування України
Лариса ШАРАН - завідувач кафедри готельно-ресторанної справиНаціонального університету харчових технологій, м. Київ
Оксана ДАВИДОВА - завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесуХарківського національного економічного університету імені С. Кузнеця
Василь ПАСІЧНИЙ - завідувач кафедри технології м'яса і м'ясних продуктівНаціонального університету харчових технологій, м. Київ
Наталя ЧОРНА - завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Вінницький торгово-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету КНТЕУ, м. Вінниця
Марина ЯНЧЕВА - декан факультету переробних і харчових виробництвДержавного біотехнологічного університету, м. Харків
Олеся ПРІС - завідувач кафедри харчових технологій та готельно-ресторанної справи Таврійського державного агротехнологіного університету імені Дмитра Моторного
Михайло КРАВЧЕНКО - професор кафедри готельноресторанної справиКиївського національного торговельноекономічного університету
Орися ІЖЕВСЬКА - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського
Орислава ГРАФСЬКА - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського
Наталія ПЕТРИШИН - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

Координатор конференції

Уляна ГУЗАР - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

Сергій Пастух, Валентина Постова
АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА 180
Олена Пахомська
ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ 183
Євген Пенішкевич, Валентина Постова
ТЕНДЕНЦІЇ РОЗШИРЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА 186
Маркіян Помірчий, Анастасія Гаєвська, Марія Паска
ОКРЕМІ АСПЕКТИ ТРАДИЦІЙНО-ПОБУТОВОЇ КУЛЬТУРИ ЕТНОГРАФІЧНОЇ ГРУПИ УКРАЇНЦІВ-БОЙКІВ У РЕСТОРАНІ «БОЙКІВСЬКА ГОСТИНА» 189
Валентина Постова
ПРАВИЛА СЕРВІСУ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПРИНЦИПИ ГОСТИННОСТІ 191
Олександра Потапова, Роксолана Дьяченко
ПИТАННЯ АКТУАЛЬНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА 194
Катерина Потопа, Ольга Радзімовська
АНАЛІЗ РОБОТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ КОМПЛЕКСУ «ШАТО» 198
Михайло Рутинський, Ілля Давидейко
СТРАТЕГІЯ ПРОСУВАННЯ МІЖНАРОДНОГО ГОТЕЛЬНОГО БРЕНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РИНКУ: ПРИКЛАД ГОТЕЛЮ «REIKARTZ КРОПИВНИЦЬКИЙ» 201
Юлія Северіна, Людмила Малюта
ЯК ПАНДЕМІЯ COVID-19 ЗМІНИЛА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛІВ ТА ЗАПРОВАДИЛА НОВІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ 204
Володимир Сідак, Світлана Сисоєва
ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ МАРКЕТИНГОМ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ 207
Олександр Стеценко, Валентина Постова
СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ФОРМУВАННЯ ФІРМОВОГО СТИЛЮ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА 212
Марія Терешко, Марина Рябенька
ОСОБЛИВОСТІ КЕЙТЕРИНГУ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ 215

УДК 640.43:338.48

Валентина Постова
канд. екон. наук,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

ПРАВИЛА СЕРВІСУ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПРИНЦИПИ ГОСТИННОСТІ

Дуже важливо навіть в умовах війни не тільки не втратити гостей, але й залучити нових. За цим стоїть системна робота з командою.

Серед цікавих рішень: «книга гостинності», інфографіки замість посадових інструкцій, «перший день мрії» на робочому місці, який передбачає екскурсію та дегустації, а також багато інших інструментів.

1. «Книга гостинності» як ключовий документ. Це перший документ, який повинен бачити кожен новачок, який приходить на роботу в заклад ресторанного господарства, незалежно від попереднього досвіду та посади. В ній зібрана вся ключова інформація: від того, які заклади взагалі входять в мережу, де в ресторані знайти аптечку та за яким принципом варто сортувати сміття.

В такій книзі може бути багато різних модулів: історія закладу, організація ресторану: що і де розташоване, хто і як працює. В ній можна розповідати про те, як мають виглядати та спілкуватися працівники, як зустрічати гостей, як садити їх за столик, як створювати для них ті емоції, за якими вони приходять в заклад знову і знову.

2. Замість нудних посадових інструкцій – зрозумілі інфографіки та детальні правила. Наступним кроком стане опис кожної посади та ролі в закладі: не у форматі шаблонізованих посадових інструкцій, а у вигляді зручних інфографік, якими користуються всі співробітники.

Розписані функціональні обов’язки – це не посадові інструкції з розмитими формулюваннями, а чітка відповідь на питання, що кожна людина, яка приходить на робоче місце, має робити: крок 1, крок 2, крок 3. Все це – у вигляді інфографік, які відповідають на питання: Хто? Що і як робить? В який час? Такий формат дозволяє всім

співробітникам, особливо новим, швидко знайти відповіді на всі питання. Плюс сама робота, під час якої настільки детально прописують всі ролі, обов'язки, зони відповідальності, робить заклад більш системною та ефективною [1].

3. Перший день у закладі ресторанного господарства: екскурсія, дегустації та «пакет стажиста». Один з найважливіших моментів адаптації нових співробітників: організація першого дня. Коли нова людина приходить в заклад, її повинен зустрічати коуч: проводить екскурсію всіма приміщеннями закладу, знайомить з усіма станціями, розповідає про цінності, знайомить з продуктами-візитівками ресторану та дарує «пакет стажиста» з мерчем та усіма матеріалами, необхідними для роботи. Організація такого першого дня для новачків вимагає від закладу ресурсів при тому, що немає жодних гарантій, що стажист вийде на роботу на другий день і згодом стане повноцінним співробітником закладу. Однак компанія не збирається відмовлятися від такого підходу.

4. Індивідуальні плани навчання. Для кожної ролі в команді можна розробити індивідуальний план навчання. Навчання бармена триває 12 днів, офіціанта-сомельє – 12-14 днів, менеджерів – 28 днів. Кожен новий співробітник отримує план, в якому максимально детально розписано, що він буде робити протягом кожного дня навчання: на якій позиції бути, які завдання на зміну має отримати, на що має звернути уваги. Кожен день має певний фокус, і в результаті все навчання складається в цілісну картину [2].

5. Навчання постійних працівників: дегустації, презентації, подорожі. Коли людина переходить до лав «постійних співробітників», її навчання не закінчується. Власне, воно триває протягом всього часу. Це навчання має кілька форм. Одна з них – індивідуальні консультації та тренінги.

6. Ігровий елемент в системі мотивації. Співробітники залу в процесі роботи також можуть отримувати спеціальні значки за різноманітні заслуги: келих, пляшка та піца. Їх підраховують щомісяця, в певний час їх можна поміняти на гроші. Крім того, найкращий співробітник року може отримати головний приз: подорож разом з власником закладу – на пошуки нових ідей, вражень, продуктів тощо. Звісно, в умовах війни це не можливо.

7. В основі: цінності та постійне навчання власників та Топ-

менеджменту закладу ресторанного господарства. Побудова всієї системи гостинності у закладі була б неможливою, якби це не було б одним з пріоритетів та базовою цінністю для власників та Топ-менеджменту компанії [3].

Отже, наведені дані інвестиції будуть досить ефективними: гості настільки цінують високий рівень сервісу у закладі, що навіть вимушене підвищення цін (а зараз з цим через інфляцію стикаються майже всі ресторатори) не зменшить кількість чеків.

Ключові слова: сервіс, гостинність, інновації, ресторанний бізнес, коуч.

Список використаних джерел:

1. Даниленко О. Соціокультурна складова сервісу готельно-ресторанних комплексів як предмет наукового інтересу українських дослідників / Даниленко О. //. Культура і сучасність.– 2021.– №. 1.– С. 24–29.

2. Постова В. В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет / Постова В. В. // Економіка та суспільство.– 2022.– № 36.– URL: DOI: 10.32782/2524-0072/2022-36-47 (дата звернення: 10.04.2023).

3. Степаненко І. Гостинність і сервіс: досвід, особливості сьогодення, перспективи / Степаненко І. // Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика: зб. тез. Львів, 2022.– С. 200.