



Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи

Бібліографічний огляд



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МИКОЛАЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Бібліотека

Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи

Миколаїв
2023

УДК 640.43
Т30

Укладач: Д. В. Ткаченко, зав. відділом бібліотеки

Редактор: О. О.Цокало, в.о. директора бібліотеки МНАУ

Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної
Т30 справи : бібліографічний огляд / уклад. Д. В. Ткаченко ; за ред. О. О.
Цокало. - Миколаїв : МНАУ, 2023. 77 С.

УДК 640.43

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА.....	5
ВСТУП	6
РОЗДІЛ I. ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ПІДПРИЄМНИЦТВО ТА БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ)	8
РОЗДІЛ II. МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. СЕРВІСОЛОГІЯ	17
2.1. Менеджмент готельного і ресторанного господарства	17
2.2. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві.....	22
2.3. Сервісологія	35
РОЗДІЛ III. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ.....	43
РОЗДІЛ IV. ГІГІЄНА, САНІТАРІЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	51
РОЗДІЛ V. ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	63
РОЗДІЛ VI. ПРОЕКТУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ЇХ УСТАТКУВАННЯ	70

ПЕРЕДМОВА

Бібліографічний огляд «Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи» присвячений темі сучасного стану та перспективним напрямкам розвитку готельно-ресторанної індустрії.

До складу огляду увійшли відомості про навчальні посібники, монографії, статті з наукових періодичних видань, а також матеріали всесвітньої мережі Інтернет присвячені різноманітним питанням розвитку готельно-ресторанної справи.

При підготовці видання були використані фонди, каталоги та картотеки бібліотеки, бази даних бібліотеки МНАУ та електронні версії повнотекстових документів, розміщених в Інтернет.

Матеріали розміщено за алфавітом авторів та назв видань. Опис документів наведено мовою оригіналу. Бібліографічний опис зроблено за стандартом України ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання». Слова і словосполучення скорочуються відповідно діючим стандартам ДСТУ 35.82-97 «Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила».

Бібліографічний огляд адресований здобувачам вищої освіти, науковцям, аспірантам, викладачам, а також тим, хто цікавиться питаннями індустрії гостинності.

ВСТУП

Одним із секторів ринку послуг, що нині стрімко розвивається, є готельно-ресторанний бізнес, що по динаміці свого розвитку випереджає інші галузі економіки. Індустрія гостинності як вид економічної діяльності являє собою комплекс галузей, головним завданням яких є обслуговування туристів під час їх перебування поза місцем постійного проживання. Відповідно індустрія гостинності включає готельний і ресторанный бізнес, підприємства туристичного та транспортного обслуговування, а також сферу розваг і дозвілля. Готельний сервіс є одним з основних факторів, який визначає перспективи розвитку в'їзного туризму, а також формує конкурентоспроможність туризму на світовому ринку та паралельно внутрішній ринок туристичних послуг. Розглянемо тенденції концепції у світовій індустрії готельного бізнесу, які набувають обертів популярності.

Розумні готелі. Світ усе більше втягується в технології, і йому доведеться взяти з них приклад, щоб задовольнити потреби і без того технічно підкованих гостей. У даний час технології в готельному бізнесі допомагають не тільки поліпшити якість обслуговування клієнтів, а й, що не менш важливо, створити безпечну і чисту обстановку. Відмінний приклад – це повністю безконтактний готель, який здається простою функцією, але має велике значення для того, щоб гості відчували себе в безпеці і комфортно. Відмінним прикладом такого готелю є «Zoku» – продуманий дизайн, що пропонує безконтактну експрес-реєстрацію заїзду/виїзду через самообслуговування і автоматичне виставлення рахунків по електронній пошті.

Гібридні концепції. Поєднання слів «гламурний» і «хостел» визначає те, що було втілено в життя в готелі Green Elephant в Маастріхті (Нідерланди) (TGE). Хостел Green Elephant в Маастріхті пропонує спа в поєднанні з гуртожитками і окремими номерами. Ця концепція привносить розкішні зручності, такі як повноцінний спасалон, в більш доступні типи готелів, такі як хостели. TGE вдалося зі смаком об'єднати більш висококласні зручності з економічними перевагами загальних спальних приміщень, піднявши весь досвід хостелу на новий рівень.

Стійкий спосіб життя і розміщення. Екологічне житло стає все популярнішим з кожним днем: 73 % мандрівників з усього світу мають намір хоча б раз зупинитися в екологічно чистому або «зеленому» житлі, коли збираються забронювати наступну поїздку. В Урнатурі (Швеція) серед лісу в сільській місцевості знаходиться будинок на дереві, який побудований виключно з екологічно чистих матеріалів. Всередині будинку немає розеток й

інших приборів. Все це зроблено для того, аби туристи змогли бути в єднанні з природою та ні на що не відволікались.

Отже, важливим курсом розвитку готельного сервісу є інновації, а саме: поєднання концепції цифровізації та екологічного підходу до умов надання якісного обслуговування клієнтів у закладах тимчасового розміщення. Підтвердженням тому є запровадження державних стандартів з якості надання послуг тимчасового розміщення туристів хостелами та сільськими садибами, відповідно до ДСТУ 9105:2021 Туристичні послуги. Сільський туризм. Загальні вимоги. Класифікація засобів розміщення, а також ДСТУ 9106:2021 Туристичні послуги. Хостели. Загальні вимоги та класифікація.

Відносно ресторанного бізнесу, то за останні декілька років достатньо помітна його цифрова трансформація. До сучасних цифрових послуг відносять: безконтактну оплату рахунка; кіоски для безконтактного замовлення; прямі або сторонні служби доставки; замовлення онлайн через веб-сайт і мобільний додаток; програми лояльності; автокафе; пікап з узбіччя та ін. Відтак власникам ресторанного бізнесу варто зосередити свою увагу, передусім, на розвитку сервісу онлайн-доставки їжі.

Цифрова трансформація в ресторанній індустрії має багато форм, але прослідковуються деякі загальні тенденції, а саме: активне використання потенціалу «хмари» – ресторани прискорили перехід до «хмари», щоб бути більш гнучкими та реагувати на мінливі ринкові умови; впровадження елементів «штучного інтелекту» – технології штучного інтелекту та аналітика в режимі реального часу відіграють ключову роль, допомагаючи ресторанам швидко оптимізувати затрати діяльності; використання можливостей омніканальності – можливість обслуговувати клієнтів безпосередньо через онлайн-канали стала як ніколи критичною для кожної галузі під час пандемії, і ресторанна індустрія не стала винятком; забезпечення екологічного розвитку – зростаюча чисельність споживачів, природно, хоче знати більше про їжу, яку вони купують, що змушує заклади харчування забезпечувати видимість ланцюга постачання за допомогою передових технологій, таких як Інтернет речей. Таким чином, можна дійти висновку, що в світі сучасних тенденцій, готельно-ресторанна індустрія не стоїть на місці: вона постійно розвивається у напрямку впровадження цифрових інновацій, застосування екологічних підходів і міжнародних стандартів якості продукції та послуг в готельно-ресторанному бізнесі.

Джерело: Шестакова А. В., Камінська М. Б. Концепції розвитку готельно-ресторанного бізнесу. URL: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/12/304.pdf>

РОЗДІЛ І. ЕКОНОМІЧНІ АСПЕКТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА (ПІДПРИЄМНИЦТВО ТА БІЗНЕС-ПЛАНУВАННЯ)

1. Бізнес-стратегії в готельно-ресторанному господарстві : опорний конспект лекцій / уклад. Ю. С. Синиця. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2021. 52 с. URL: http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/8886/1/KL_Synytsia.pdf

Вивчення дисципліни «Бізнес-стратегії в готельно-ресторанному господарстві» спрямовано на ознайомлення з теоретичними засадами, інструментарієм та методами розроблення й реалізації стратегій підприємств готельно-ресторанної галузі.



2. Готельно-ресторанний бізнес : навчальний посібник / О. А. Ніколайчук та ін. ; за ред. О. А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид. ДонНУЕТ, 2022. 250 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2504/1/2022_NP_NikolaiChuk_Hotelno-restoranniy%20busniss.pdf

У навчальному посібнику розглянуті теоретичні та методичні засади організації діяльності та управління у закладах готельного та ресторанного бізнесу, управління доходами, організації обслуговування та управління якістю продукції та послуг у закладах готельного та ресторанного господарства, управління конкурентоспроможністю закладів готельного та ресторанного бізнесу. До кожної теми наведені контрольні питання, тестові завдання, ситуації для обговорення та задачі.

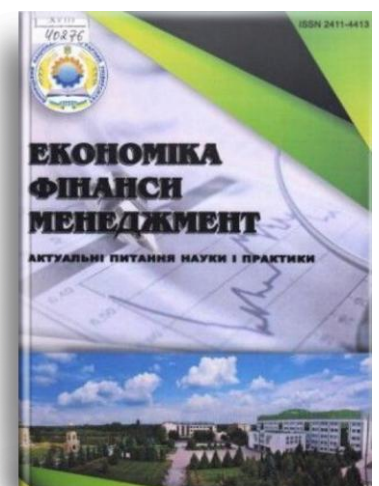


3. Д'яконова А., Трішин Ф., Тітомир Л., Коротич О. Інноваційні напрямки розвитку закладів готельного господарства. *Food Industry Economics = Економіка харчової промисловості*. 2021. Вип. 13 (1). <https://doi.org/10.15673/fie.v13i1.2005>. URL: <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/view/2005>

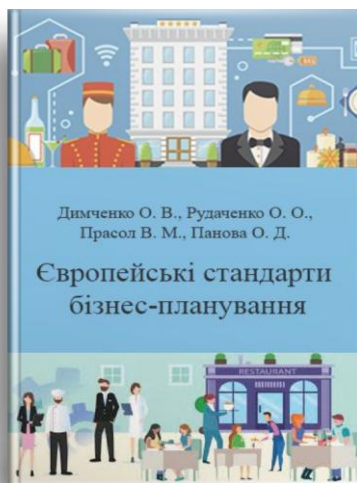
Готельний бізнес є найперспективнішим сектором економіки, який успішно розвивається в Україні. Розширюються культурні і ділові зв'язки з країнами світу, що вимагає розміщення гостей в готелях нашої країни. Швидкий ріст індустрії гостинності і збільшення попиту на готельні послуги свідчить про необхідність забезпечення якості готельних послуг. Ринок готельних послуг вимагає ефективних змін у відповідності з світовими інноваційними і інформаційними досягненнями. Реінжиніринг є інструментом, використання якого відкриває нові можливості для побудови ефективного виробництва з надання послуг, побудованого на нових принципах управління і спрямованого на підвищення якості обслуговування та задоволення гостей, які користуються послугами готельного підприємства. Для моделювання бізнес-процесів була використана методологія IDEF0, яка заснована на побудові функціональної деревовидної моделі діяльності готельного підприємства. Бізнес-процес розглядається як послідовність дій, спрямованих на досягнення кінцевого конкретного результату, який можна виміряти і оцінити. Ефективне управління змінами відноситься до найважливіших факторів успішної дії підприємств на міжнародному ринку. Реінжиніринг слід розглядати як комплексний метод управління змінами, який передбачає перебудову або перепроєктування бізнес-процесів з урахуванням аналізу різних показників діяльності підприємства – організаційних, інформаційних, екологічних та інженерних.

4. Джеджула О. М., Волонтир Л. О. Діджиталізація як основний фактор розвитку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. *Економіка, фінанси, менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2021. № 3. С. 194-210. DOI: 10.37128/2411-4413-2021-3-13. URL: <http://socrates.vsau.org/repository/getfile.php/29409.pdf>

У статті розглянуто основні тенденції розвитку ринку індустрії гостинності у країнах Євросоюзу. Аналітичний огляд наукових джерел дозволив виокремити серед них такі: поглиблення спеціалізації

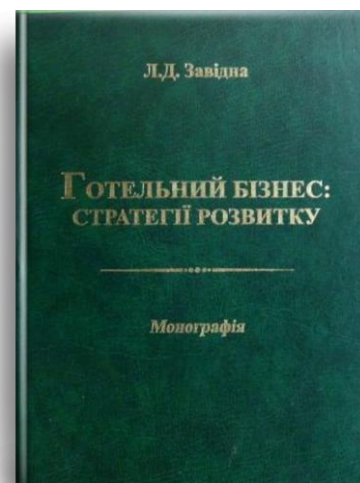


готельної й ресторанної пропозицій; створення міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів; розвиток мережі малих підприємств; впровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій; підготовка висококваліфікованого персоналу. Гостра потреба в інноваціях актуалізує проблему впровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій та відповідної підготовки висококваліфікованого персоналу. Визначено основні напрями діджиталізації як основи інновацій в індустрію гостинності: технології розпізнавання образів (облич), використання роботів, віртуальні компаньйони, обладнання номерів «розумною» технікою, використання модулів типу «Онлайн супермаркет турів». Запропоновано класифікацію світових інновацій у готельному бізнесі за видами, нововведеннями та значенням для розвитку гостинного бізнесу. Серед інновацій виокремлено інформаційні та маркетингові види. Інновації інформаційного характеру пов'язані з хмарною системою автоматизації готелів, хмарним сервісом для управління готелем, сервісом для бронювання готелів, створенням WOW-ефекту у клієнтів та ін. Проведено аналіз підготовки фахівців для готельно-ресторанного бізнесу у країнах Європи, які здатні забезпечувати діджиталізацію бізнесу. Розглянуто особливості професійної підготовки менеджерів у вищій школі Швейцарії, яка посідає перше місце у топ-10 найкращих шкіл гостинності світу. На основі проведеного аналізу сформульовано рекомендації для підготовки фахівців готельно-ресторанного бізнесу в Україні, які акцентують увагу на якісній практичній підготовці студентів шляхом тривалого стажування у провідних готелях України та за кордоном, залученні майбутніх фахівців до роботи над інноваційними проєктами, створенні в університетах високотехнологічних навчальних середовищ.



5. Димченко О. В., Рудаченко О. О., Прасол В. М., Панова О. Д. Європейські стандарти бізнес-планування : навчальний посібник / Харківський національний університет міського господарства ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 143 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/58988/1/2017%20печ.%2019Н%2С%20%28Восстановлен%29.doc.pdf>

6. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 600 с. URL: <https://knute.edu.ua/file/MjExMzA=/13667be5b924910b431fdf05dca6738c.pdf>



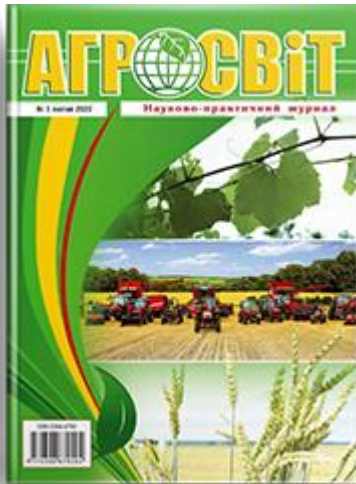
7. Зінченко В. Особливості бізнес-планування в сфері обслуговування. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2019. Вип. 2 (2). С. 284–291. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.2.2.2019.188213>
URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/188213/188256>

Бізнес-планування в системі сфери обслуговування в сучасних умовах являється об'єктивною необхідністю. По-перше – в силу еволюціонізуючої конкуренції, по-друге – в силу інтеграції України у світовий бізнес-простір, по-третє – по причині росту потреб клієнтів, а саме якості цих потреб. Результатом дослідження стало виведення певного алгоритму методики складання

бізнес-планів для сфери обслуговування.

8. Кашинська О. Є. Організація готельного господарства в схемах і таблицях : навчально-наочний посібник. Старобільськ : Вид-во ДЗ «Луганський національний університет імені Тараса Шевченка», 2018. Ч. 1. 188 с. URL: <http://dspace.luguniv.edu.ua/xmlui/bitstream/handle/123456789/2717/kashinska..pdf?sequence=1&isAllowed=y>





9. Круковська О. В. Нові організаційно-економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Агросвіт*. 2022. № 3. С. 70-76. URL: <http://www.agrosvit.info/?op=1&z=3575&i=8>.

У статті розглядаються важливі та актуальні питання управління послугами індустрії гостинності на рівні готельно-ресторанних підприємств. Метою статті є виявлення особливостей та змісту послуг гостинності, джерел та принципів їх здійснення, нових вимог та нових організаційно-економічних засад управління. В результаті проведеного дослідження було виявлено особливі функції, зміст та напрями послуг, їх пріоритети та обмеження. Наголошено на провідній ролі та особистих якостях працівників як провідників гостинності у наданні послуг з неї. В умовах нових обмежень, вони як ніколи мають бути ввічливими, спокійними і толерантними до відвідувачів, але непохитними у дотриманні правил, від яких залежить основне — безпека людей. Визначено, що нові засади надання послуг охоплюють сукупність джерел у вигляді умов і ресурсів; чинників та принципів; завдань та функцій, які доповнено новими складниками. Встановлено, що їм відповідають нові організаційно-економічні засади надання послуг гостинності (фінансові, цифрові, державної підтримки, організації розміщення, харчування і реалізації та безпекові). Обґрунтовано, що в умовах розвитку цифрової економіки, впровадження інновацій, пандемійних обмежень конкурентні переваги мають мережеві готелі з стандартизованими послугами високої якості та європейського рівня, ефективним науково обґрунтованим менеджментом, оптимальним співвідношенням "якість послуги — ціна послуги" та можливостями перерозподілу прибутків, а також невеликі сімейні або міні-готелі, які орієнтуються на гостинність та працю членів родини, отже, пропонують не дорогі послуги за рахунок цього.

10. Левицька І. В., Онищук Н. В., Корж Н. В. Готельна справа : навчальний посібник Київ : Київський національний торговельно-економічний університет. 2015. 580 с. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26667.pdf>

У навчальному посібнику систематизовано виклад організаційних, управлінських та технологічних засад вивчення готельної справи як навчальної дисципліни теоретико-методологічного та прикладного спрямування. Послідовно розкрито питання еволюції сфери гостинності, проаналізовано проблему типології та класифікації готелів, висвітлені концептуальні та планувальні рішення до сучасних будівель готелю, наукові підходи та способи функціональної



організації приміщень; розкрито основи сервісної діяльності, структуровані технологічні процеси надання основних та додаткових послуг в готелях; показані особливості організації продовольчого та матеріально-технічного постачання в готелі та вимоги до облаштування готелю інженерно-технічними засобами; розкрито сучасні механізми управління безпекою в готелі. Завершується вивчення курсу ознайомленням з системою управління операційною діяльністю, до якої віднесено механізм формування та планування експлуатаційною діяльністю, сучасні методи ціноутворення готельних послуг, організацію співпраці підприємств готельного господарства з туроператорами; управління персоналом.



11. Луцяк В.В., Польова О.Л., Ставська Ю.В., Мостенська Т.Г. Управління бізнес-процесами в ГРС : навчальний посібник. Вінниця : ВНАУ. 331 с. URL: <http://socrates.vsau.org/b04213/html/cards/getfile.php/22266.pdf>

Навчальний посібник з дисципліни «Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанній справі» покликаний сформувати у здобувачів вищої освіти систему цілісного уявлення про бізнес-процеси, що реалізуються з використанням можливостей сучасної інфраструктури підприємництва: створення власної справи; оцінювання майна; створення підприємства в готельно-ресторанній сфері; планування розвитку готельних підприємств; прогнозування зміни прибутку й рентабельності; планування діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу; управління фінансами готельно-ресторанного підприємства; кредитування; прогнозування та визначення ймовірності банкрутства; фінансової санації. Посібник призначений для підготовки магістрантів з готельно-ресторанної справи. Також посібник може бути корисним здобувачам вищої освіти і викладачам економічних спеціальностей, керівникам підприємств і фахівцям, що працюють в сфері гостинності.

12. Назаренко І. А., Никифоров Р. П., Лохман Н. В. Організація ресторанного господарства (Блок 1) : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2017. 165 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2016/1/2017_NP_Nazarenko_Nykyforov_Lokhman_ORG-конвертирован.pdf.

У навчальному посібнику розглядаються принципи організації роботи закладів ресторанного господарства, особливості оперативного планування, організації виробництва кулінарної



продукції, організації постачання, раціональної організації праці та нормування праці в закладах ресторанного господарства. Посібник включає основні теоретичні положення, що входять до складу двох змістових модулів, контрольні питання та тестові завдання для перевірки знань.



13. Самоდაй В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навчальний посібник. Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2015. 424 с.

URL:

https://www.repository.sspu.edu.ua/bitstream/123456789/699/4/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy.pdf

У навчальному посібнику подано матеріали лекційного курсу з навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства», розглянуто теоретичні основи та практичні рекомендації щодо ведення ресторанного бізнесу. Досліджено еволюцію індустрії харчування та її місце в туристичній сфері, подано типологію та класифікацію підприємств галузі, систематизовано технологічні процеси виробництва ресторанних закладів. Актуалізовано дієвість мотиваційних програм і тренінгів для оптимізації добору персоналу ресторанів та формування єдиної команди для виконання концептуальних цілей підприємств харчування. Розкрито значення ресторанного маркетингу відповідно до популяризації продукції та послуг на туристичному ринку для найвибагливішого контингенту споживачів.

14. Сівашенко Т. В., Панасюк І. П. Теоретичні засади управління бізнес-процесами у підприємствах ресторанного господарства. *Приазовський економічний вісник*. 2019. Вип. 3 (14). С. 230-236. URL: http://pev.kpu.zp.ua/journals/2019/3_14_uk/40.pdf

У статті викладено деякі питання управління бізнес-процесами в закладах ресторанного бізнесу. Визначено основні ознаки, особливості й елементи успішного конкурентоздатного закладу харчування. Уточнено поняття бізнес-процесу та завдань його реінжинірингу. Досліджено інституційну структуру ресторанного господарства, що складається з низки бізнеспроцесів, які вимагають творчого вдосконалення та реорганізації (реструктуризації) у часі та змін у середовищі функціонування галузі й певного сегменту ринку. Ресторанний бізнес є цілісною структурою, в якій важливими є всі взаємопов'язані деталі: й приготування їжі, й психологія та культура обслуговування, й управління продажами, й реклама та політика ціноутворення. Встановлено, що перехід до управління процесами на вітчизняних підприємствах ресторанного господарства пов'язаний з труднощами впровадження через



нездатність керівництва реалізувати реалії процесу приготування страв та реалізації їжі бізнес-орієнтованим способом, отже, нездатність створити адекватну культуру управління процесами в організаціях громадського харчування



15. Сидорук А. В., Конох О. Є., Криволапов Е. А. Організація ресторанного господарства: формування асортиментної політики товарів і послуг. *Наукові перспективи*. 2021. № 9 (15). URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/np/article/view/490>

Стаття присвячена аналізу особливостей формування асортиментної політики товарів і послуг закладів ресторанного господарства. Проаналізовано дослідження багатьох наукових діячів, які займалися питанням формування асортиментної політики підприємства. Висвітлено визначення поняття «асортиментна політика» у сучасній науковій літературі, а також зміст асортиментної політики відповідно підвищенням вимог споживачів щодо кількості, зовнішнього вигляду, якості продукції тощо. Схарактеризовано основні тенденції формування асортиментної політики сучасних ресторанних закладів, а також шляхи її вдосконалення. Виокремлено типові проблеми асортиментної політики вітчизняних ресторанів, які можуть виникати через дефіцит і надлишок товарів та послуг. Встановлено, що ефективна й оптимальна асортиментна політика ресторану є головною запорукою його успіху на ринку послуг і результативності діяльності. Визначено основні фактори, які впливають на процес формування асортиментної політики ресторану, принципи і етапи її побудови. Виокремлено ряд заходів, які рекомендовано застосовувати сучасним закладам ресторанного господарства у процесі формування асортиментної політики. З'ясовано, що основною задачею закладів ресторанного господарства є виявлення й усунення виявлених проблем асортиментної політики, вирішення якої дозволить збільшити обсяги реалізації продукції, досягнути конкурентних переваг завдяки унікальному асортименту, залучити нових споживачів, а також підвищити привабливість підприємства та збільшити його прибутковість. Запропоновано можливості удосконалення асортиментної політики національних ресторанів за допомогою упровадження інноваційної діяльності.

16. Тімар І. В. Особливості господарської діяльності суб'єктів сфери готельних послуг в Україні. *Вісник Дніпропетровського університету. Серія : Економіка*. 2016. Т. 24, Вип. 10(2). С. 90-96. URL:

[http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdumov_2016_24_10\(2\)_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdumov_2016_24_10(2)_15)

У статті проведено аналіз основних тенденцій розвитку сфери готельних послуг України. Встановлено недоліки законодавчо-нормативної бази та проблеми методичного забезпечення статистичного обліку діяльності суб'єктів готельного бізнесу. Визначено перспективи подальшого розвитку готельних послуг.



17. ТОП найнезвичайніших готелів світу // ChangeUA. 27 серпня 2018. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=EBg1SwGCU9c>

Від готель на краю прірви - для тих, хто хоче полоскотати собі нерви до апартаментів за межами цивілізації - для тих, хто хоче втекти від буремних буднів.

18. Готельний бізнес. Ключові моменти. На що звернути увагу - готель, хостел // Intellect Technologies. 20 липня 2022. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=wYLUujg5PTY>

У даному відео розкажую про автоматизацію готельно-ресторанного бізнесу. На що потрібно звернути увагу при автоматизації і перед відкриттям. Трохи термінології і загальний огляд.



19. Добірка найдивніших готелів світу // ChangeUA. 23 жовтня 2018. URL: <https://www.youtube.com/watch?v=ys6aPqkBwTw>

Ніч у машині, автобусі чи в контейнері. Схоже на розповідь про жахливу відпустку. Насправді це цілком реальні послуги, які пропонують готелі в різних країнах світу.

РОЗДІЛ II

МЕНЕДЖМЕНТ І МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА. СЕРВІСОЛОГІЯ

2.1. Менеджмент готельного і ресторанного господарства

20. Андренко І. Б., Кравець О. М., Писаревський І. М. Менеджмент готельно-ресторанного господарства : підручник / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 431 с. URL: <http://eprints.kname.edu.ua/38971/1/%282009%2047Н%20МГРГ%29.pdf>

В підручнику систематизовано і викладено основні положення теорії і практики менеджменту готельно-ресторанного господарства. Для самодіагностики самостійної роботи складено тестові завдання і контрольні запитання.



21. Білоус С., Грицишин А., Філь М. Сучасні інноваційні технології як складова менеджменту підприємств сфери гостинності. *Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (Івано-Франківськ, 6 грудня 2022 р.) / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника ; за ред. В. Клапчук. Івано-Франківськ, 2022. С. 71-75. URL:

<https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2022/12/Bilous-Hrytsyshyn-Fil-SUCHASNI-INNOVATSIYNI-TEKHNOLOHIIYI-2022-stattya.pdf>

Активізація конкуренції підприємств сфери гостинності вимагає використання більш ефективних методів управління конкурентоспроможністю та застосування різноманітних інновацій, як одного з інструментів конкурентоспроможності підприємств даного типу. В умовах економіки знань та зміни тактики конкурентної боротьби зростає важливість реалізації інноваційної діяльності підприємств сфери гостинності, як невід'ємного фактору сталого розвитку.

22. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навчальний посібник. Харків : Харківський національний університет міського господарства, 2018. 373 с. URL: <https://core.ac.uk/download/162019759.pdf>



Досліджено інноваційні методи управління персоналом, матеріальними ресурсами, інформацією, впровадження інфраструктурних і технологічних та інших інновацій у діяльність ресторанних, готельних та туристських підприємств. Наведено вітчизняний та закордонний досвід впровадження інновацій на підприємствах зазначеної сфери. Навчальний посібник розрахований на студентів і викладачів спеціальностей «Готельна і ресторанна справа», «Туризм», фахівців із ресторанного, готельного господарства, туризму, науковцям і практикам, які працюють у галузі управління інноваціями, а також для всіх, хто цікавиться цією проблематикою.



23. Гузар У. Є., Коркуна О. І. Особливості планування діяльності менеджерів готельно-ресторанного бізнесу. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2019. № 6 (23). URL: http://www.easterneurope-ebm.in.ua/journal/23_2019/41.pdf

Ефективне планування діяльності менеджерів є основним інструментом управління в готельно-ресторанному бізнесі, адже допомагає визначити систему дій та рішень, які ведуть до досягнення підприємством поставлених цілей. Аналіз наукових досліджень дає змогу стверджувати, що планування – функція управління, формування образу майбутнього і прийняття рішень для успішного функціонування виробництва, яке передбачає застосування сучасних принципів. З розвитком інформаційних технологій з'являється все більше гнучких, швидких і зручних систем особистого тайм-менеджменту, які рекомендуємо розглядати як «золоті» правила планування часу: принципи Парето, Зайверта та метод АВС. На допомогу менеджерам готельно-ресторанного бізнесу у напрямі формування стратегічних цілей та їх досягнення прийде популярна та ефективна методика тайм-менеджменту – піраміда Франкліна. Завдання ефективного використання робочого часу завжди актуальне для менеджерів готельно-ресторанного бізнесу тому, що вони управляють не тільки власним часом, але і робочим часом своїх підлеглих.

24. Давидова О. Ю., Усіна А. І., Сегеда І. В. Ресторанний менеджмент : підручник / Харк. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ, 2014. 279 с. URL: https://eprints.kname.edu.ua/38929/1/2012%201%20D0%9F%20PIDRYCHNUK_RestorMenedg2013.pdf



У підручнику розглядаються основні принципи ресторанного менеджменту, особливості сучасної організації виробництва й обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особлива увага приділяється характеристиці типів, класів закладів ресторанного господарства та їхній класифікації; видам і формам продовольчого, матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства; загальним принципам організації основних та допоміжних підрозділів виробництва, виробничого процесу; організації трудових процесів, оперативному плануванню виробництва; організації повсякденного обслуговування споживачів у ресторані; організації обслуговування споживачів із використанням «шведського столу»; організації обслуговування банкетів і прийомів; організації обслуговування іноземних туристів, спеціальним формам обслуговування. Особлива роль відводиться послугам, що надаються в закладах ресторанного господарства.



25. Кушнір О. Жигулін О. Відновлення ефективності методів управління підприємством: агропродовольча, готельна й ресторанна сфера. *Food Industry Economics*. 2022. Вип. 14 (2). <https://doi.org/10.15673/fie.v14i2.2322>. URL: <https://journals.ontu.edu.ua/index.php/fie/article/view/2322/2507>

Розроблено банк способів і прийомів відновлення ефективності методів управління підприємством в агропродовольчій, готельній і ресторанній сферах. Він складається з банку відомих способів і прийомів бізнесу, які гарно себе зарекомендували на практиці, у сукупності з ринково орієнтованою системою цілей управління й соціо-еколого-економічними нормативами. Обґрунтовано, що цілі методів управління агропродовольчими, готельними й ресторанными підприємствами повинні бути орієнтованими на базову конкурентну стратегію «економія на витратах», «висока якість», «інноваційно-креативна диференціація», відповідно. Це дає можливість забезпечувати дію синергетичного ефекту в управлінні та формувати дисипативну (стійку) структуру управління виробничою діяльністю підприємства. У теперішніх умовах господарювання важливою є перевірка

методів управління на дотримання соціо-еколого-економічних нормативів. Якщо перевірка дала негативний результат, то метод управління вважається неефективним й унеможлиблює розвиток підприємства. Перевірка розроблених положень проводилася на підприємствах агропродовольчої, готельної й ресторанної галузей економіки України й дала позитивний результат.

26. Новікова В. В., Бондар Н. П., Шаран Л. О. Впровадження event-менеджменту в діяльність підприємства готельно-ресторанного господарства. *Modern engineering and innovative technologie*. 2019. № 10-02. С. 45-54. URL: http://dSPACE.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/33206/1/EVENT_MANAGEMENT.pdf

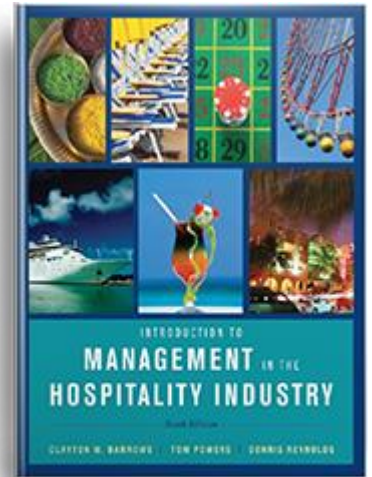
Аналіз сучасних event-заходів дозволив виявити їх складність, комплексність, багатоплановість та значущість, що безумовно є важливим кроком задля розвитку сучасного підприємства індустрії гостинності.



27. Bardi James A. Hotel Front Office Management. 5th edition. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc., 2011. 512 p. URL: https://drive.google.com/file/d/18t3N_8fxmQc_JYKAc_klan0ZxVV7WHZpe/view

Hotel Front Office Management uses a human resources approach to cover the unique management and operational challenges in the front offices of today's hotels and lodging facilities. This Fifth Edition continues its emphasis on applying theory and management strategies, as well as providing updated material on select-service hotel front office operation. It addresses the impact of the recession on the hotel business and discusses the impact of social media and guestroom technology on the hotel business and how the Internet is the single most important travel planning and distribution channel in hospitality. There is also new and updated information on environmental and sustainability issues, particularly as it relates to housekeeping topics.

28. Barrows Clayton W., Powers Tom, Reynolds Dennis. Introduction To Management In The Hospitality Industry. 10th Edition. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, 2012. URL: <https://infoperhotelan.files.wordpress.com/2016/10/intro-to-management-in-hospitality-industry1.pdf>



Readers seeking management careers in hospitality will enter a dynamic industry filled with opportunities. The rewards are many, but so are the challenges. Today's hospitality managers must deal with such complex factors as globalization, terrorism threats, ecotourism, internet commerce, new business and financial models, and rapidly changing consumer demands. Introduction to Management in the Hospitality Industry, Tenth Edition gives readers the industry know-how and the management skills needed to thrive in all aspects of the field, from food service to lodging to tourism. The Tenth Edition of Introduction to Management in the Hospitality Industry features both historical perspectives and discussions of new trends in a variety of sectors. This book has the most thorough coverage of the hospitality industry, covering foodservice, lodging, and travel and tourism, hospitality careers, and hospitality management. Readers will have a strong grasp of the many facets of the hospitality industry once they have utilized this textbook.

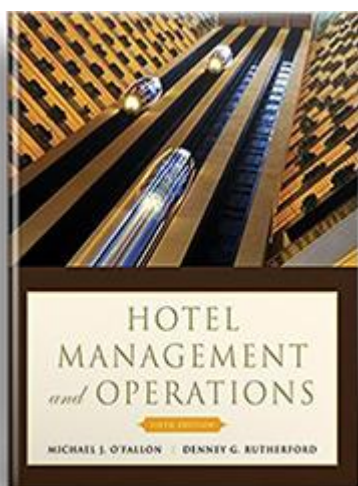


29. Bhakta Anutosh. Professional Hotel Front Office Management. New Delhi : Tata McGraw Hill Education Private Limited, 2012. 332 p. URL: <https://drive.google.com/file/d/1hPSPkaNkEOYZknHCLY8sDckgUusCAN5W/view>

This book has been written keeping in mind not only to cover syllabus prescribed by National Council for Hotel Management and Catering Technology (NCHMCT), NewDelhi but also complies with the syllabi of various other Indian universities offering degree courses in hotel/hospitality management. The author has included various practical aspects of Front Office Management which he felt students need to imbibe during their academic stint. These inclusions are dealt in detail so that the students become equipped enough to manage themselves when they enter the professional world.

30. Bovsh L., Gopkalo, L. Conceptualization of Facility Management in the Hotel Business = Концептуалізація facility менеджменту у готельному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. Вип. 3 (1). С. 120–129. DOI: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.1.2020.205575>

Дослідження показало, що концептуалізація facility менеджменту в готельному бізнесі є актуальним науковим завданням, оскільки дозволяє вивчити та науково обґрунтувати напрями оптимізації окремих бізнес-процесів, що є необхідним в умовах конкуренції. Подальші дослідження потребують поглиблення з огляду оцінки ефективності практики використання facility менеджменту в готелях в Україні.



31. Hotel management and operations / ed. by Denney G. Rutherford, Ivar Haglund, and Michael J. O'Fallon. 5th ed. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, 2010. 498 p. URL: [https://www.mlsu.ac.in/econtents/1186_e-book%20of%20Hotel management and operations.pdf](https://www.mlsu.ac.in/econtents/1186_e-book%20of%20Hotel%20management%20and%20operations.pdf)

The vast majority of research articles and essays in this book deal with one or more aspects of what has been called the art and science of modern hotel management. It should be noted that the word modern can be loaded with the potential of much misunderstanding. Hotels are changing and will continue to change. As a result, the techniques of management of modern hotels must adapt to changing circumstances. Subsequent sections of this book are designed to help the student and practitioner discover information, methods, and techniques for dealing with these changing circumstances.

2.2. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві

32. Бовш Л., Комарніцький І., Приходько К. Фулфілмент цифрового маркетингу у ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Вип. 5 (1). С. 37–51. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.1.2022.260872>

Дослідження показало, що фулфілмент цифрового маркетингу у ресторанному бізнесі є актуальним науковим завданням, оскільки дозволяє вивчити і науково обґрунтувати напрями активізації процесів продажів, що є необхідним в умовах конкуренції та коливного



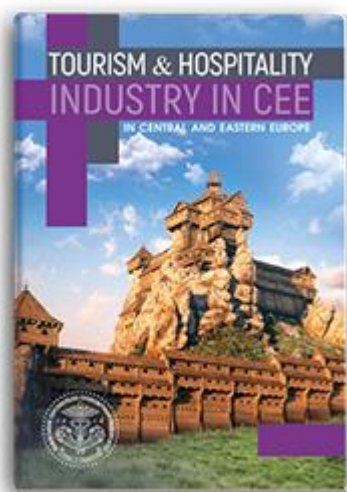
локдауну для суб'єктів ресторанного бізнесу. Чисельні наукові праці, використані в дослідженні, підтверджують, що наше інтерпретоване правило імплементації моделей фулфілменту та маркетингової воронки продажів можуть підвищити загальну винагороду ресторану як електронного продавця. Подальші дослідження потребують поглиблення розробок нових типів фулфілменту з огляду на ймовірність виникнення на цифровому ринку інновацій у технологіях сервісів і розрахунків, а також вивчення конкурентних реакцій бізнес-суб'єктів та клієнтів на імплементацію цифрових трендів.

33. Балацька Н., Радкевич Л., Робул Ю., Вдовічена О., Стренковська А. Цифрові технології та диджитал-маркетинг: нові можливості для туристичного й готельно-ресторанного бізнесу. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. 2022. Вип. 6 (47). С. 424-432. URL: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/article/view/3924>

Туристичний та гостинний бізнес за останні роки зазнав суттєвого впливу соціокультурного характеру. Процеси глобалізації в економіці та адаптація економіки до змін, пов'язаних із пандемією COVID-19 та переорієнтацією потоків туристів і мандрівників стали пріоритетними проблемами науково-економічного дискурсу сучасності. Постала потреба в актуалізації інструментів, які здатні мінімізувати негативний вплив на економіку в цілому та на туристичний і готельно-ресторанний бізнес зокрема. Такими елементами стали цифрові технології та диджитал-маркетинг, які мають необхідний потенціал для реалізації стратегій розвитку бізнесу. Метою наукової статті є аналіз ефективної маркетингової стратегії для туристичної та готельно-ресторанної індустрії, яка ґрунтується на цифрових ресурсах. Ключовими елементами диджиталізації є: пошукова оптимізація (Search Engine Optimization – SEO), маркетинг у соціальних мережах (Social Media Marketing – SMM), пошуковий маркетинг (Search Engine Marketing – SEM), маркетинг впливу (Influencer Marketing), контент-маркетинг (Content Marketing), цифрова реклама (Digital Advertising). Актуальним є аналіз принципів диджиталізації в кластері маркетингу туристичної та готельно-ресторанної сфери економіки. Завдання статті полягають у визначенні балансу організаційних, логістичних, фінансових, виробничих та підприємницьких особливостей реалізації економічних стратегій розвитку туризму в цифровому середовищі. Результатом дослідження є формування принципів маркетингової активності в сфері туризму, відпочинку та розваг у сучасній цифровій економіці: інтерактивності, динамічності, доступності, гнучкості, оперативності. Інформація та комунікація в цифровому маркетингу постають не лише форматом економічної активності, а й видозмінюють змістові елементи економічного простору. ІКТ-кластер визначає нові можливості для економічної активності за нових (почасти несприятливих)



соціокультурних умов. Пандемія COVID-19 зумовила неоднозначні процеси в маркетингових елементах туризму та дозвілля. З одного боку – відбулася стрімка переорієнтація маркетингових стратегій на цифровий формат роботи; з іншого боку – після послаблення пандемічних обмежень розкрилися протиріччя між інноваційним цифровим маркетингом та традиційними ринковими елементами. Отже, цифрові технології та диджитал-маркетинг продемонстрували свою потрібність та ефективність у реальному секторі економіки в період економічної нестабільності. Перспективи дослідження полягають у виробленні методологічних та практично орієнтованих настанов для утвердження цифрового кластера в туристичному та гостинному бізнесі як фундаментального складника (а не ситуативного, тимчасового чи альтернативного елемента).



34. Барна, М. Ю., Гліненко, Л. К., Дайновський, Ю. А. Маркетингові дослідження у сфері готельно-ресторанного і туристичного бізнесу: проблеми і недоліки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. Вип. 1. С. 5-17. <https://doi.org/10.36477/tourismhospcee-1-1>. URL: <http://journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/886/839>

Стаття присвячена питанням організації, змісту і логіки маркетингових досліджень у сфері готельно-ресторанного та туристичного бізнесу. Метою статті є систематизація помилок, що мають місце у маркетингових дослідженнях для мінімізації у майбутньому їх кількості і негативного впливу на підприємницькі рішення. Проаналізовані типові помилки у маркетингових дослідженнях, серед яких: опитування разових, випадкових клієнтів як постійних; надмірна кількість груп, на які розбиваються респонденти; неврахування унікальності закладів і поліфакторності їх вибору споживачами; постановка більшої, ніж необхідно, кількості питань; переоцінка рівня кваліфікації респондентів у предметі дослідження; використання закритих запитань у ситуаціях, коли можливими є багато варіантів відповідей респондентів; об'єднання декількох запитань в одному; відсутність націленості дослідження на конкретні управлінські рішення; постановка недосяжних цілей; недостовірність і нерепрезентативність інформації, на підставі якої можуть прийматися рішення у сфері туристичного і готельно-ресторанного бізнесу. На підставі аналізу низки сайтів обґрунтовано «годинник» конкурентоспроможного сайту, який повинен містити 12 блоків, що є обов'язковими з точки зору впливу на потенційних замовників. Підкреслено, що подальші дослідження доцільно було б спрямувати на регулярний моніторинг здійснюваних маркетингових досліджень і узагальнення типів можливих помилок з метою їх недопущення у майбутньому.

35. Вовчанська О. М., Іванова Л. О. Маркетингове оцінювання стану і перспектив розвитку світового ринку готельних послуг. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2017. Вип. 6 (1). С. 52-59. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2017_6\(1\)_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2017_6(1)_12)



У статті досліджено особливості функціонування і розвитку світового ринку готельних послуг, визначено його основні тенденції. Проаналізовано статистичні дані щодо техніко-економічних показників діяльності TOP-10 готельних мереж світу та Європи. Визначено основні тренди бізнесу готельних мереж у розрізі регіонів та чинники його подальшого розвитку.



36. Давидова О. Ю. Розробка комплексу концепції маркетинг-мікс 11P на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Соціальна економіка*. 2018. (55). С. 89-96. URL: <https://periodicals.karazin.ua/soceconom/article/view/11700/11096>

В статті розглянуто формування підходу щодо розробки комплексу концепції маркетинг-мікс 11P на підприємствах готельно-ресторанного господарства задля впровадження інноваційного інструментарію в управлінні розвитком підприємств в сучасних реаліях. Розглянуто елементи комплексу концепції маркетинг-мікс (Marketing Mix) «4P», «7P», «9P». Проаналізовано елементи комплексу концепції маркетинг-мікс (Marketing Mix) та запропоновано впровадження ще двох компонент, які в сучасних динамічних умовах відіграють велику роль, а саме: P10 – possibility – можливість та P11 – position – позиція (позиція на ринку). Автором сформовано сутнісну характеристику поняття «можливість». Визначено, що саме можливість є одним із рушійних напрямів формування стратегічних планів інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. З метою проведення оцінки позиції підприємств готельно-ресторанного господарства на ринку, виявлення їх переваг, можливостей та недоліків в порівнянні з конкурентами, запропоновано методику проведення порівняльної оцінки підприємств готельно-ресторанного господарства та основних конкурентів.

37. Жигулін О. А. Модель поведінки споживачів готельних і ресторанних послуг в умовах кризи й інформатизації суспільства. *Економіка харчової промисловості*. 2022. Т. 14, Вип. 1. С. 80-92. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2022_14_1_11



Мотивами поведінки споживачів готельних і ресторанних послуг під час глобальних кризових явищ й інформатизації суспільства є задоволення «фізіологічних» потреб у харчуванні (їдальні самообслуговування й підприємства «швидкої їжі»), потреб в безпеці (індустрія гостинності, фабрики-кухні, кафе) і потреб в спілкуванні, повазі й самовираженні (ресторани, бари, нічні клуби, дома чайних традицій). Обґрунтовано, що основними споживчими властивостями послуг і виробів перелічених груп підприємств є «економність», «якість», «інноваційно-креативна диференціація», відповідно. Розроблено модель поведінки споживачів готельних і ресторанних послуг в умовах кризи й інформатизації суспільства, а також систему методів управління задоволенням їх потреб. Доведено, що у кожному товарі споживача цікавить його і «економність», і «якість», і «інноваційно-креативна диференціація». Однак, одну з властивостей він виділяє як основну для подальшого вибору.



38. Зайцева О.І., Фурсов А.М. Маркетинг вражень як інструмент реалізації клієнтоорієнтованого підходу в діяльності готельних підприємств. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2019. № 4. Т. 1. С. 95–99. URL: <http://journals.khnu.km.ua/vestnik/wp-content/uploads/2021/01/20-17.pdf>

У статті доведено, що клієнтоорієнтованість готельного передбачає трансформацію класичного маркетингу в клієнтоорієнтований маркетинг, який, крім традиційного, внутрішнього та інтерактивного маркетингу, також охоплює інтеграцію зусиль різних функціональних сфер готельного підприємства. Розглянуто сутність концепції економіки вражень та її застосування в індустрії гостинності. Розкрито значення маркетингу вражень як ефективного інструменту реалізації клієнтоорієнтованого підходу в готельному бізнесі.

39. Іванечко Н. Управління рекламною діяльністю : навчальний посібник. Тернопіль : Західноукраїнський національний університет, 2022. 88 с. URL: http://dspace.wunu.edu.ua/bitstream/316497/45428/1/НАВЧАЛЬНИЙ%20ПОСІБНИК_УРД.pdf

У навчальному посібнику систематизовано теоретичні засади рекламної діяльності на основі раніше опублікованих матеріалів, як автора так і інших науковців та практиків. Зібрана інформація викладена у доступній формі, з кейсовими завданнями, для опрацювання теорії в контексті реальної ситуації та опанування навичок практичної роботи у сфері рекламної діяльності. Для самоперевірки запропоновано тести та контрольні запитання.



40. Іванова Л. О., Вовчанська О. М. Сучасний досвід маркетингу вражень в індустрії гостинності. *Причорноморські економічні студії*. 2021. Вип. 65. С. 57-65. URL: http://bses.in.ua/journals/2021/65_2021/11.pdf

Статтю присвячено дослідженню сутності та особливостей маркетингу вражень, практики застосування його основних інструментів в індустрії гостинності. Визначено основні напрями вражень та сформовано особливості маркетингу вражень у туристичній індустрії. Підкреслено, що туристичні підприємства повинні застосовувати нові інструменти побудови емоційного зв'язку між туристичною послугою і споживачем, щоб надати йому яскраві емоції, оригінальний досвід. Установлено, що впровадження маркетингу вражень у готельному бізнесі передбачає створення такого готельного продукту, який спроможний забезпечити незабутні позитивні емоції й яскраві враження у гостей. Досліджено різноманітні формати маркетингових заходів для створення wow-сервісу і wow-ефекту у закладах ресторанного господарства. Підкреслено, що для розширення спектру вражень та збільшення їхньої споживчої цінності підприємствам індустрії гостинності необхідно впроваджувати маркетингові інновації і використовувати новітні технології.

41. Квасній О. Р. Готельна послуга як об'єкт маркетингу. *Науковий вісник НЛТУ України*. 2017. Вип. 27 (7). С. 91-94. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnlту_2017_27\(7\)_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnlту_2017_27(7)_18)

Досліджено поняття "готельна послуга" та підтверджено її зв'язок з концепцією маркетингу в діяльності підприємств готельного бізнесу. Виявлено, що на сьогодні відбувається модернізація змісту поняття "готельна послуга", що полягає в удосконаленні її якісних характеристик, і потребує вивчення її суті як об'єкта маркетингу, орієнтованого на задоволення потреб споживача. Встановлено, що ситуація, яка склалася на ринку туристичних послуг, і позначилось на підприємствах готельної індустрії, змусила боротись за кожного гостя й українські підприємства готельного бізнесу. Тому, щоб утримати та залучити нових клієнтів, сучасні менеджери застосовують індивідуальний маркетинговий підхід: запроваджують програми лояльності, розробляють незвичні спеціальні маркетингові пропозиції, проводять виставки, фестивалі, майстер-класи тощо, організують дозвілля та інше, впроваджують нові ідеї, новітні технології та розробляють дієві заходи з їх просування на ринку. Обґрунтовано, що для готельних послуг характерні основні риси послуг, що співвідносять їх з туристичними послугами, проте вони мають і певні специфічні властивості, які потрібно враховувати для того, щоб запобігти ризику занепаду на ринку готельних послуг і не допустити помилок в організації внутрішньої діяльності підприємства. Наведено основні характеристики доброго обслуговування клієнтів: оперативність у наданні послуг, ввічливість з погляду демонстрації хороших звичаїв персоналом, акт професіоналізму та очікувану компетентність або вміння, персоналізацію послуг, необхідну для задоволення різноманітних потреб і сприйняття вимог замовника.



42. Коваль Л. М., Заячківська Г. А. Маркетингові інновації закладів ресторанного бізнесу. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2020. Вип. 3 (77). URL: http://www.psaejrnl.nau.in.ua/journal/3_77_2_2020_ukr/20.pdf

В умовах гострої конкуренції ефективність роботи закладів ресторанного бізнесу значною мірою залежить від їхньої здатності до інноваційної діяльності. Метою дослідження є вивчення маркетингових інновацій закладів ресторанного бізнесу, пропонувані українськими та зарубіжними професійними асоціаціями рестораторів і маркетингологів. Визначено види інновацій у закладах ресторанного бізнесу, зумовлених середовищем їх виникнення. Виділено основні напрямки розвитку

маркетингових інновацій, які рекомендується використовувати вітчизняним закладам ресторанного бізнесу: розробка веб-сайтів та мобільних додатків, використання голосового управління, автоматизація в месенджерах, популяризація в соціальних мережах, ведення блогу, створення користувачького контенту, застосування QR-коду та Wi-Fi, використання візуального мерчандайзингу, створення інтерактивного меню, врахування тенденції персоналізації споживачів.

43. Кожушко С. П., Захарова С. Г. Маркетингові дослідження та методи збору маркетингової інформації в сучасному готельному підприємстві. *Держава та регіони*. 2020. № 4 (115). С. 81–84. URL: http://www.econom.stateandregions.zp.ua/journal/2020/4_2020/16.pdf



В умовах конкурентного ринку послуг гостинності підприємства готельного бізнесу під час обслуговування туристів та інших категорій громадян повинні не лише забезпечити високий рівень комфорту проживання, але й постійно підвищувати рівень сервісного обслуговування клієнтів, пропонувати широкий вибір додаткових та супутніх послуг, зокрема інформаційних, побутових, посередницьких, послуг бізнес-центру, організації дозвілля. Актуальна проблема впровадження в систему господарювання вітчизняних готельних підприємств сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, обумовлена необхідністю збору маркетингової інформації щодо надання високоякісних послуг, зниження витрат, координації персоналом, проведення маркетингових досліджень ринку готельних послуг.



44. Костинець В. В. Маркетингові інструменти забезпечення конкурентоспроможності підприємства на ринку готельних послуг. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2017. Вип. 3. С. 66-70. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2017_3_15

Статтю присвячено розробленню маркетингового інструментарію забезпечення конкурентоспроможності підприємства на ринку готельних послуг на прикладі готелю Rapogata De Luxe (м. Одеса). Визначено особливості online-продажів готельних послуг. Встановлено переваги модулю TravelLine: Channel Manager та світового стандарту в галузі управління репутацією готелів TrustYou. Надано пропозиції щодо формування конкурентних переваг готелю Rapogata De Luxe. Наведено напрями вдосконалення маркетингової політики готелю.

45. Лістрова О. С., Матвієнко О. О., Соломина Т. В. Інструменти інноваційного маркетингу готельного господарства. *Економічний вісник Дніпровської політехніки*. 2020. № 2 (70). С. 105-114. URL:

https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/2/EV20202_105-114.pdf



Науковий інструментарій, відібраний для дослідження, включає метод абстракції – при визначенні сутності категорії «інноваційний маркетинг», системний аналіз, ретроспективний аналіз, стандартні методи маркетингових досліджень – при здійсненні аналізу практики інноваційного маркетингу готельного господарства, методи критичного аналізу для переосмислення елементів комплексу маркетингу гостинності. Результати. Стаття присвячена вивченню інструментів інноваційного маркетингу і застосуванню їх в готельному господарстві. Доведено актуальність і важливість створення інноваційного комплексу маркетингу готелю з акцентом на застосування сенсорного маркетингу. Розглянуто один з елементів комплексу маркетингу готелю – «фізичний доказ послуги». При розгляді інноваційного комплексу готельного маркетингу узагальнено позитивний досвід і систематизовано практичні приклади кращих світових готелів. Висновки зроблено на підставі аналізу практики застосування інноваційних рішень впливу на органи чуття клієнтів задля створення «фізичного доказу послуги» в сучасних умовах перманентного зростання конкуренції на ринку готельного бізнесу, модернізації існуючих і появи нових споживчих трендів, швидкій динаміці і пертурбації запитів та вподобань клієнтів. Новизна. Запропоновано практичний інноваційний маркетинговий інструментарій управління діяльністю суб'єктів готельного господарства із використанням інструментів сенсорного маркетингу у співвідношенні його з чуттєвою сферою людини. У статті представлено підхід «сім чуттєвих нот гостинності», суть якого полягає у впливі на такі відчуття клієнтів, як «зір», «слух», «запах», «смак», «дотик», «інтуїція», «враження» з метою створення «фізичного доказу послуги». Практична значущість. Наведений систематизований комплекс інструментів практичного застосування сенсорного маркетингу дозволить суб'єктам готельного бізнесу бути конкурентоспроможними і збільшувати дохід своєї діяльності. Результати дослідження мають практичну значущість для фахівців з маркетингу в сфері гостинності, які працюють над створенням ефективного маркетингового комплексу, що дасть змогу охопити клієнтів різних типів з різними уподобаннями та пріоритетами.



46. Мандюк Н. Маркетингове управління в готельно-ресторанних підприємствах. *Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України* : матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (Івано-Франківськ, 6 грудня 2022 р.) / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника ; за ред. В. Клапчук. Івано-Франківськ, 2022. С. 149-157. URL: http://lib.pnu.edu.ua:8080/bitstream/123456789/14082/1/Книга_конференція_2022.pdf#page=149

Стаття присвячена розгляду специфіки маркетингу готельно-ресторанних підприємств. Запропоновані різноманітні механізми, засоби та інструменти маркетингу. Розглядається маркетингове управління розвитком готельно-ресторанного підприємства, яке повинно спиратися на існуючий потенціал, специфіку ринку, споживчі потреби, інтереси громадськості, бізнес-структур та інших зацікавлених сторін. Проаналізовано формування ефективної системи маркетингового управління готельно-ресторанного підприємства.

47. Маркетинг готельного і ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" денної форми навчання / уклад. В. М. Стамат. Миколаїв : МНАУ, 2021. 161 с. URL: <https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/10605>



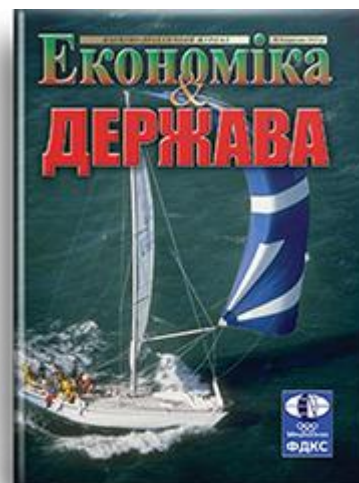
48. Полінкевич О. М. Маркетинг туризму та готельно-ресторанної справи : навчальний посібник. Луцьк : ЛНТУ, 2022. 288 с. URL: https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2022-04/Polinkevych_MTGRS.pdf

У посібнику розглянуто актуальні питання щодо туристського та готельно-ресторанного бізнесу. Визначено особливості маркетингу на міжнародному туристському та готельно-ресторанному ринку, окреслено маркетингову інфраструктуру туристського ринку, розглянуто продуктову номенклатуру, життєвий цикл туристського продукту та конкурентоспроможність туристської пропозиції.

Важливу увагу приділено цінovій політиці туристського та готельно-ресторанного підприємства, збутовій системі, визначено етапи розробки збутової політики, маркетингові інструменти комунікацій та стимулювання збуту туристського продукту, інноваційні технології в туризмі та готельно-ресторанній справі. Окреслено маркетингову стратегію та процес розроблення туристської пропозиції, показано важливість іміджу та бренду для індустрії гостинності. Наведено приклади маркетингової діяльності в туризмі та готельно-ресторанному бізнесі.

49. Разінькова М. Ю. Етапи проведення маркетингового планування в ресторанному бізнесі. *Економіка та держава*. 2020. № 2. С. 62–66. DOI: 10.32702/2306-6806.2020.2.62. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2020/13.pdf

Статтю присвячено систематизації теоретичних концепцій щодо маркетингового планування та аналізу етапів проведення маркетингового планування в ресторанному бізнесі. Представлено аналіз існуючих теоретичних концепцій та поглядів вітчизняних вчених щодо трактування сутності маркетингового планування. Подано оцінку розроблених раніше підходів до структуризації етапів маркетингового планування. Зроблено висновок про необхідність удосконалення та доопрацювання теоретичного базису, як результат автор запропонував власне бачення планування на підприємствах ресторанного бізнесу, а також охарактеризував його етапи: оцінка існуючих позицій підприємства на ринку; визначення та деталізація стратегії маркетингу; розробка маркетингових заходів у межах розробленої стратегії; контроль; фінансове та організаційне забезпечення виконання заходів; оцінка ефективності маркетингового планування. У заключній частині статті наголошено на необхідності більш ґрунтовного дослідження маркетингового планування з огляду на специфіку діяльності підприємства, а також у розрізі методів маркетингового дослідження.



50. Рябенюка М. О., Постова В. В. Формування комплексної стратегії маркетингу готельних послуг. *Ефективна економіка*. 2021. № 4. DOI: 10.32702/2307-2105-2021.4.110. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=8819>.

У статті обґрунтовано концептуальний підхід до формування комплексної стратегії розвитку маркетингу готельних послуг в умовах нестабільної ринкової середовища. Розглянуто фактори впливу на розвиток регіонального ринку готельних послуг. Наведена схема формування і реалізації комплексної

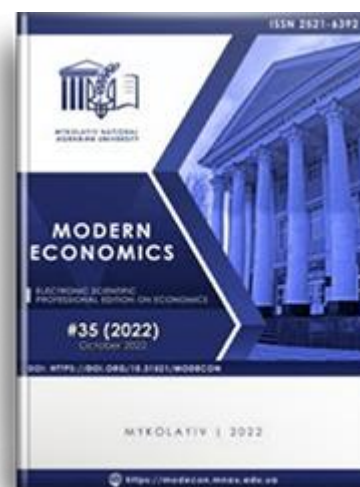
стратегії, орієнтованої на споживача. Узагальнено та проаналізовано моделі поведінки споживачів готельних послуг з метою виявлення ефективних інструментів і технологій маркетингового впливу. Обґрунтовано концептуальні положення щодо формування комплексної стратегії маркетингу готельних послуг, що забезпечує його орієнтацію на споживача. Надані рекомендації щодо практичної реалізації цих положень. Доведено, що обов'язковою умовою реалізації комплексної стратегії розвитку маркетингу готельних послуг є розробка системи показників, які виступають в якості індикаторів досягнення стратегічних маркетингових цілей готелів. Для розрахунку інтегрального показника оцінки ефективності реалізації стратегічних напрямків розвитку маркетингу готельних послуг, орієнтованої на споживача, запропоновано адитивний підхід.

51. Стамат В. М., Скорук А. Ю. Сегментація цільової аудиторії як важливий етап маркетингу на ринку готельно-ресторанного бізнесу. *Modern Economics*. 2022. № 35(2022). С. 112-117. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V35\(2022\)-17](https://doi.org/10.31521/modecon.V35(2022)-17).

URL:

<https://dspace.mnau.edu.ua/jspui/handle/123456789/12712>

У сучасних умовах на ринку готельно-ресторанного бізнесу набуває актуальності питання збільшення конкурентоспроможності та пошуку рішень для утримання споживачів й привернення уваги нових. Це можливо на основі точного поділу ринку та визначення своїх груп споживачів, які стануть цільовою аудиторією, тобто сегментації ринку та вибору цільового сегмента. Виділено етапи маркетингових процесів для закладів готельного й ресторанного бізнесу: позиціонування закладу; сегментація цільової аудиторії; пошук конкурентів; формування плану маркетингових заходів; структурування маркетингового бюджету; формування зворотного зв'язку та комунікації з гостями; оптимізація меню у ресторані або у готелі; оптимізація подачі страв; ціноутворення у закладі готельно-ресторанного бізнесу; оптимізація сервісу; інтер'єр. Схарактеризовано поняття сегментації цільової аудиторії, як складової цільового маркетингу, а також надані методи сегментації цільової аудиторії, що дозволяють отримати якісну інформацію про актуальні потреби споживачів та формування рішень і нових пропозицій їх задоволення. Надані практичні рекомендації, які можуть використовуватися для закладів як комплексного, так і окремо готельного і ресторанного бізнесів. На основі проаналізованої інформації, виявлено методи сегментації, які підходять для досягнення більших результатів досліджень, тобто високих конкурентних переваг, збільшенню прибутку та рівня впізнаваності і лояльності споживачів готельно-ресторанних закладів.





52. Цвілій С. М., Кукліна Т. С., Зайцева В. М. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. 260 с. URL: http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/9584/1/N_P_Tsviliy.pdf

Навчальний посібник «Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві» передбачає системне викладення концепцій маркетингу, маркетингу послуг, маркетингового менеджменту в готельно-ресторанній сфері. У навчальному посібнику викладено положення, що розкривають сутність маркетингу в готельно-ресторанній сфері, основні інструменти, які необхідні маркетологу для успішної реалізації знань для проведення ситуаційного, оперативного й тактичного аналізу, розв'язання практичних задач для оцінки стану готельно-ресторанної компанії на ринку, аналізу ефективності рішень щодо сегментування і позиціонування продуктів підприємства у конкретному сегменті ринка, розробки стратегії зростання підприємства, управління портфелем бізнесу, асортиментом послуг, продуктового «міксу», каналів розподілу, просування, ціноутворення, конкурентних стратегій тощо.

53. Янчук, Т. В., Любінчак К. Р., Вовколуп А. Ю. Ефективність упровадження маркетингових технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2020. Вип. 29. С. 176-179. URL:

<https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/30395/1/ЕФЕКТИВНІСТЬ%20УПРОВАДЖЕННЯ%20МАРКЕТИНГОВИХ%20ТЕХНОЛОГІЙ.pdf>



Стаття присвячена питанню необхідності використання маркетингових технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. Розглянуто проблеми готельно-ресторанного бізнесу та туризму в Україні, які стають особливо актуальними в сучасних умовах економічної кризи, також визначені напрями їхнього розвитку. Досліджено напрями розвитку та застосування маркетингових технологій у господарській діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу та туризму. У роботі проведено аналіз діяльності готельно-ресторанного бізнесу, визначено роль маркетингу в діяльності цієї сфери, розглянуто питання необхідності автоматизації підприємств готельного господарства, напрями вибору програмних продуктів, обґрунтовано застосування заходів PR-технологій та

результати впровадження. Вказано на основні PR-заходи, які найчастіше використовуються підприємствами готельно-ресторанного бізнесу задля підвищення ефективності своєї діяльності та встановлення тісних зв'язків із клієнтами.

2.3. Сервісологія



54. Архіпов В. В. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : навчальний посібник. Київ : ЦУЛ, 2009. 341 с. URL: <https://subject.com.ua/pdf/242.pdf>

У посібнику розкрито сутність організації процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства різних типів і класів та дана характеристика матеріально технічної бази як необхідної її передумови. Висвітлені основні правила подавання страв і напоїв , культури їх споживання.

55. Буднікевич І. М., Крупенна І. А., Гавриш І. І. Нові послуги в системі маркетингу готельних підприємств: практика впровадження, адаптації та модифікації. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки. 2017. Вип. 3. С. 101-116. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchtei_2017_3_12

Розглянуто практику впровадження, адаптації та модифікації нових послуг у системі маркетингу готельних підприємств. Обґрунтовано необхідність постійного впровадження інновацій в процесах пошуку точки диференціації на висококонкурентному ринку готельних послуг. Розглянуто підхід до класифікації форм та видів інновацій та наведені приклади їх реалізації в готельному бізнесі. Звернуто увагу на необхідність виділення піонерних, модифікуючих, адаптаційних інновацій та псевдоінновацій при розробці теоретичних та прикладних аспектів маркетингової діяльності закладів готельного бізнесу. Наведено приклади використання технологічних новацій в практиці провідних готелів, які визначають сучасність готельного закладу та його можливість конкурувати. Звернуто увагу на необхідність розробки готелями послуги, які адаптують популярні новації в соціальній сфері, формують партнерські стосунки з місцевою громадою, презентують соціальну відповідальність



закладу. Окремо досліджено сучасну тенденцію в готельному бізнесі – «дружній готель» (*Friendly Hotels, Pets Friendly*) з гарантованою можливістю проживання домашніх тварин. Розглянуті аргументи доцільності активного впровадження такої опції з точки зору маркетингу.

56. Галасюк С. Готельний продукт та його складові: термінологічні уточнення і практичне застосування. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1449/1394>

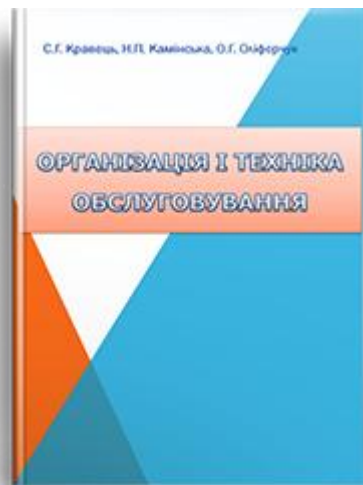
Стаття присвячена актуальним питанням, пов'язаним з формуванням готельного продукту. Систематизовано та проаналізовано наробики вчених щодо сутності та складових готельного продукту. Вказано на відсутність новітніх досліджень за даною темою. Акцентовано увагу на необхідності пошуку різноманітних шляхів для забезпечення високої якості обслуговування клієнтів у засобах розміщення. Підкреслено, що підвищення конкурентоспроможності готелів може бути досягнуто через відстеження відгуків туристів про готельний продукт та пропозицій щодо його покращення. Пропоновано авторське визначення готельного продукту. Зроблено уточнення щодо змісту окремих рівнів готельного продукту. Наведено приклад роботи із систематизації відгуків (позитивних та негативних) та пропозицій туристів щодо базового, очікуваного, розширеного та потенційного рівнів готельного продукту.



57. Камушков О. С., Ткач В. О., Язіна В. А., Жилко О. В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. *Актуальні проблеми інноваційної економіки*. 2021. № 2. С. 38-43. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/24985/1/apie_2021_r02_a07.pdf

У даній статті розглядаються основні поняття, види якості, методи управління якістю, показники та критерії оцінки рівня якості, а також надано рекомендації щодо вдосконалення якості обслуговування. Сервісна діяльність – це область людських взаємин, де формується і вдосконалюється реабілітаційно-альтруїстичний стиль в задоволенні наших потреб. Управління якістю реалізується за допомогою застосування певного набору прийомів і засобів, які

можна класифікувати за чотирма сферами: управління якістю, процесом, персоналом та ресурсами. Доведено важливість сервісу в індустрії гостинності та перспективного напрямку розвитку українського туризму. Визначимо методи та принципи підвищення сервісу обслуговування.



58. Кравець С. Г., Камінська Н. П., Оліферчук О. Г. Організація і техніка обслуговування : навчальний посібник / за ред. С. Г. Кравець. Київ : Інститут професійно-технічної освіти НАПН України, 2015. 202 с.

URL:

<https://lib.iitta.gov.ua/106799/1/Organizacia%20i%20tehnik%20obslugovuvannia%2025012016.pdf>

У навчальному посібнику розкрито організаційні процеси обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства, охарактеризовано техніку, форми і методи роботи обслуговуючого персоналу. Наведено типи та структура приміщень закладів ресторанного господарства, основні вимоги до складання меню, карт напоїв, загальні правила постачання та принципи виробництва продукції закладів ресторанного господарства різних типів і форм власності. Охарактеризовано особливості і правила подавання страв і напоїв, форми й методи обслуговування споживачів як у торговельних залах закладів ресторанного господарства, так і за їх межами. Окреслено функціональні обов'язки майстра ресторанного обслуговування, способи організації процесів управління персоналом.

59. Круль Г., Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності : навчальний посібник 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівець. нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2022. 488 с. URL: <https://archer.chnu.edu.ua/xmlui/handle/123456789/4750>



Запропоноване навчальне видання тематично розділене на три блоки: у першому розглянуто основні поняття сфери гостинності, в другому висвітлено формування внутрішнього простору готелів, у третьому розділі розкрито процес обслуговування гостей у готелях, особливості діяльності провідних готельних служб та організації і надання основних і додаткових послуг у закладах гостинності, психологічні аспекти роботи з клієнтами. Посібник містить запитання і тести для самоконтролю, значний додатковий і довідковий матеріал.

60. Малюк Л. П., Варипаєв О. М. Сервісологія в системі наукового знання. Економіка. Управління. Інновації. Серія : Економічні науки. 2016. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2016_2_15

У сучасному науковому дискурсі усвідомлення цінності і унікальності людської особистості в усіх її формах і проявах життя виходить на перший план. Багато галузей науки і практичної діяльності зазнають переорієнтації по відношенню до особистості та її потреб; формується свідомість, орієнтована на розуміння важливості сектора послуг, рівень розвитку якого є показовим індикатором якості добробуту населення. Зміни в розумінні важливості сектора послуг призвели до того, що як у теоретичних розробках, так і в масовій свідомості сприйняття сервісу набуває статусу позитивної соціальної технології. Сутність соціального простору, створеного сервісною діяльністю, виконує функцію задоволення прагнень і потреб кожної людини. Дослідники визначають нинішній стан економічного і культурного розвитку як «суспільство сервісу», проблеми досліджень в цій області стають пріоритетом в Сполучених Штатах, Західній Європі, Японії, де в 2013-2015 роках проходили Міжнародні конгреси з сервісології, за результатами яких опубліковані збірки наукових публікацій. Сервісологія у сучасному науковому дискурсі розглядається як сфера людського знання, що динамічно розвивається протягом останнього десятиліття. Вона стає теоретичним обґрунтуванням для сервісної діяльності, маркетингу, менеджменту, галузей гостинності та туризму. Ключові слова: сервісологія, теорія потреб, обслуговування, суспільство споживання, комплексна наука.



61. Мирошник Ю. А. Аналіз світового досвіду організації luxury послуг в 5* готелях. *Ефективна економіка*. 2019. № 6. DOI: 10.32702/2307-2105-2019.6.155. URL: http://www.economy.nayka.com.ua/pdf/6_2019/157.pdf

Метою статті є оцінка якості послуг "butler service" засобів розміщення України, порівняння з закордонним досвідом. Статистичною основою роботи виступають праці вітчизняних авторів у сфері готельного господарства, наукова періодика, ресурси Інтернет-мережі. У результаті дослідження проаналізовано послуги персональних батлерів в найдорожчих готелях світу. Наведено основні та неординарні послуги



мажордомів. Наукова новизна. Встановлено основні вимоги до особистих дворецьких в готелях. Проаналізовано основні проблеми створення першокласних служб особистих дворецьких в українських готелях. Персонал в сфері гостинності є важливою складовою частиною готельного обслуговування і, отже, якість готельного обслуговування залежить від його кваліфікації, майстерності, мотивації, залучення в ефективну роботу готелю. Для забезпечення гостей максимальним комфортом необхідно впроваджувати у вітчизняних готелях нові посади, що будуть в повній мірі задовольняти потреби сучасних споживачів у сфері гостинності.



62. Моргулець О. Б. Розвиток сучасного понятійно-категоріального апарату теорії послуг. *Сталий розвиток економіки*. 2013. № 5. С. 34-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sre_2013_5_6

Стрімкий розвиток сфери послуг є однією з ознак постіндустріальної економіки. Цей розвиток проявляється перш за все в зростанні частки послуг у валовому внутрішньому продукті та збільшенні кількості зайнятих у цій сфері, що сьогодні спостерігається як в Україні, так і в світі загалом. Утримати конкурентні переваги у матеріальному виробництві стає дедалі важче, тому підприємства все активніше завойовують ринок послуг. Таким чином, сфера послуг відіграє роль одного з найважливіших секторів національного господарства, а її розвиток є пріоритетним для економіки країни. Зважаючи на розвиток сфери послуг, сервісна діяльність привертає увагу не тільки практикуючого бізнесу, а й науковців, вимагаючи розробки сучасних теоретико-методологічних основ управління та розвитку діяльності підприємств у цій сфері.

63. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2017/1/2020_NP_Nazarenko_Vodnaruk_Org_obs%20%281%29-konvertirovan.pdf

У навчальному посібнику розглядаються сучасні вимоги до організації обслуговування в закладах ресторанного господарства, зокрема організація кейтерингового обслуговування, організація обслуговування в закладах ресторанного господарства сучасних форматів, організація дозвілля у закладах ресторанного господарства та особливості обслуговування



певних контингентів споживачів. Посібник включає основні теоретичні положення, що входять до складу двох змістових модулів, контрольні питання та тестові завдання для перевірки знань.



64. Неїленко С., Фогель А., Гуца Є., Олійник О. Сучасні підходи до роботизації сервісних процесів в закладах ресторанного господарства. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Вип. 5 (2). С. 239–249. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.2.2022.270101>

Досліджено підходи до роботизації сервісного процесу та встановлено, що вона покращує якість послуг у закладах ресторанного господарства. Окреслено сфери використання роботів і проведено SWOT-аналіз, що показав позитивні та негативні сторони, а також перспективи і ризики використання роботів у закладах ресторанного господарства. Розроблено схему обслуговування гостей роботами в закладах ресторанного господарства.

65. Ряшко Г., Асауленко Н., Новічкова Т. Удосконалення сервісу на підприємствах індустрії гостинності шляхом проектування дегустаційних залів. *Food Industry Economics*. 2021. Вип. 13 (1). <https://doi.org/10.15673/fie.v13i1.2004>

Стаття розглядає сучасні тенденції щодо зростання інтересу до гастрономічного туризму взагалі та до дегустаційних залів зокрема. Заклади індустрії гостинності готові до впровадження сервісних інновацій однією з яких є створення дегустаційного залу та розробка низки додаткових послуг. Створення дегустаційних залів на підприємствах індустрії гостинності дозволяє проводити моносортові дегустації, порівнювати продукцію різних виробників, що не можливо в дегустаційних залах, розташованих на виробничих підприємствах. Дегустаційна зала в складі підприємства індустрії гостинності стає джерелом додаткового прибутку за рахунок розширення сервісних послуг закладу. Розглянуто рекомендації щодо створення дегустаційних залів на виробничих підприємствах. Наведено схему взаємозв'язку приміщень дегустаційної зали в складі підприємства індустрії гостинності. Розроблено рекомендації щодо проектування та дизайну дегустаційних залів, розташованих на підприємствах індустрії гостинності.





66. Савицька Н. Л., Чміль Г. Л., Джгуташвілі Н. М. Клієнт-орієнтоване управління в готельно-ресторанному бізнесі : монографія. Харків : Видавець Іванченко І. С. 2021. 209 с. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/905/1/Monografiya%20Savicka%20N.L.%2c%20Chmil%20G.L.%2c%20Dzhgutashvili%20N.M..pdf>

У монографії обґрунтовано теоретичні засади, розроблено науково-методичні та практичні рекомендації щодо клієнт-орієнтованого управління закладами готельно-ресторанного бізнесу. Опрацьовано теоретичні засади сервісного менеджменту як концепції управління в готельній індустрії; узагальнено сучасні підходи та запропоновано клієнт-орієнтовану модель сервісного продукту готелю; обґрунтовано концептуальні засади управління клієнт-орієнтованістю готелю. Здійснено аналіз глобальних викликів та виявлено передумови формування клієнторієнтованістю сервісу; запропоновано науково-методичний інструментарій оцінювання рівня клієнт-орієнтованості готелю. Визначено особливості управління клієнтським досвідом та здійснено апробацію системи забезпечення клієнторієнтованості сервісу готелю.

67. Сало Я.М. Організація обслуговування населення на підприємствах харчування. Ресторанна справа : довідник офіціанта. Львів : Афіша, 2007. 327 с. URL: https://tourlib.net/books_ukr/salo.htm

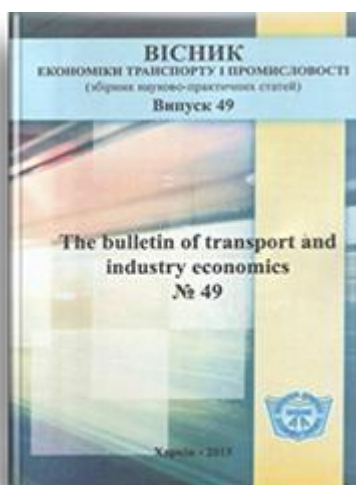
У довіднику подано основні відомості для офіціантів, метрдотелів та керівників ресторанів і кафе щодо раціональної організації обслуговування. Автор врахував сучасний європейський досвід роботи підприємств харчування категорії «вища» та «люкс». Особлива увага звертається на техніку праці, психологію обслуговування, художньо-естетичне оздоблення банкетних столів, досконале знання товарознавства продовольчих товарів, кулінарії та відпрацювання технічних навичок в офіціантів.



68. Терещук Н. В. Методологічні основи розвитку сервісології в ресторанному господарстві. *Інновації та технології в сфері послуг та харчування*. 2021. № 1-2. С. 75-83. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itsph_2021_1-2_11



Актуальність статті визначається тим, що в умовах постіндустріального розвитку інтенсивно розвивається сфера ресторанного обслуговування, з'явилися нові послуги і технології, а глобалізація сектора ресторанних послуг гостро ставить питання конкурентоспроможності українського сектора ресторанного обслуговування. Як галузь економіки, українське ресторанне обслуговування повинно все більше орієнтуватися на потреби та інтереси іноземних туристів і вітчизняних споживачів, вітчизняну економіку і суспільство. Публікація має на меті сприяти розвитку ресторанного обслуговування (ресторанології) для підвищення якості послуг в ресторанному бізнесі, що входить до складу сучасної економіки України. Формуються положення ресторанної сервісології (сервісології в ресторанній справі – ресторанології) як наукової основи проектування бізнесу і оцінки якості послуг в ресторанній справі, розвитку сфери сервісу в ресторанній справі, досліджуються і формуються теоретичні основи розвитку економіки і управління в сфері ресторанної справи в умовах глобалізації ринку такого роду послуг, розвитком сервісних та інформаційних технологій і комунікацій, досліджуються функціонально-декомпозиційні уявлення ресторанів (комплексів ресторанних послуг). Наукова теорія готельного обслуговування (готельна сервісологія) ще не сформована, недостатньо розвинена, не представлена науковою спільнотою і численними суб'єктами економіки і суспільством, що працюють над наданням готельних послуг і користуються послугами цієї сфери. В результаті багато актуальних питань розвитку сфери готельних послуг не можуть бути вирішені без теоретичного розуміння сутності сервісу і розвитку наукової теорії послуг (готельна сервісологія).



69. Чередниченко А. О., Калінін М. В. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. Вип. 56. С. 68-73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2016_56_11

В статті розглянуто актуальне питання якості надання послуг в готельному господарстві. Конкурентоспроможність підприємства готельного господарства залежить від якості наданих послуг. Якість готельних послуг можна оцінити лише в

момент її надання, тому одним із ефективних способів моніторингу якості є опитування клієнтів шляхом заповнення анкети. На результатах якої приймаються рішення щодо поліпшення якості надання послуг в готелі.

РОЗДІЛ III.

УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ

70. Александрова С. А. Управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного господарства : конспект лекцій / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім.О. М. Бекетова, 2016. 86 с. URL: <https://core.ac.uk/reader/78066310>



71. Балановська Т. І., Михайліченко М. В., Троян А. В. Сучасні технології управління персоналом : навчальний посібник. Київ : ФОР Ямчинський О.В., 2020. 466с. URL: http://dglb.nubip.edu.ua/bitstream/123456789/6297/3/Balanovska_STUP.pdf

У навчальному посібнику розкрито основні аспекти сучасних технологій управління персоналом. Матеріали навчального посібника сприятимуть формуванню у майбутніх менеджерів системного мислення, набуттю теоретичних знань, практичних навичок та умінь щодо використання сучасних технологій управління персоналом в організаціях.

72. Добровольська О. Пошук ідеального працівника: починаємо з добру. *Академія гостинності*. 2021. № 1. URL: <https://e.hotel-rest.com.ua/akademiya-gostinnosti-2021-1/poshuk-idealnogo-pracivnika-pochinaemo-z-doboru>





73. Кошовий Б.-П. О., Семчук Ж. В., Петрик І. В., Децик О. І. Особливості управління персоналом готельно-ресторанного комплексу. *Наукові записки Львівського університету бізнесу та права*. 2019. Вип. 23. С. 38-41. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.3678876>. URL: <https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/view/194/182>

У статті досліджено особливості управління персоналом підприємств готельно-ресторанного комплексу (ГРК). Акцентовано на підходах до класифікації методів і інструментів управління персоналом. Наголошено на важливості роботи над помилками та подолання опору змінам з боку персоналу в умовах трансформації системи управління. Відзначено важливість формування науково обґрунтованих підходів до добору методів та інструментів. Наголошено на відмінностях управління персоналом ГРК від підприємств інших галузей. Акцентовано на шляхах підвищення ефективності управління персоналом, зокрема, з застосуванням інноваційних методів та інструментів.

74. Левицька І. В., Климчук А. О. Управління персоналом готельно-ресторанної сфери в умовах воєнного стану. *Економіка і управління бізнесом*. 2022. Т. 3, № 13. URL: <http://journals.nubip.edu.ua/index.php/Bioeconomy/article/view/16559/14616>

Здійснено аналіз ключових показників діяльності індустрії гостинності в Україні та вітчизняного бізнесу в цілому у період дії воєнного стану. Охарактеризовано ключові виклики для бізнесу у сфері управління персоналом, обумовлені повномасштабною військовою агресією. Здійснено систематизацію ключових викликів та можливостей кадрового менеджменту суб'єктів господарювання індустрії гостинності за критерієм територіального розташування. Надано характеристику специфічним викликам та можливостям кадрового менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі в умовах війни.





75. Мазуркевич І. О., Рябенюка М. О. Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. *Інтелект XXI*. 2020. № 1. С. 75-80. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26005.pdf>

У статті досліджено процес управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства, який виходить на кардинально новий рівень розвитку. Основу сучасної системи управління персоналом підприємств даної сфери становить зростаюча роль особистості робітника. Виокремлено персонал як головний чинник забезпечення конкурентоспроможності та успіху діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

Охарактеризовано сутність процесу управління персоналом та проведено дослідження методів і принципів управління та відзначено, що ефективність методів управління залежить від їх мотиваційної спрямованості, системності та наявності механізму їх реалізації. Висвітлено низку рекомендацій щодо усунення плінності кадрів, які необхідно використовувати у вітчизняних закладах готельно-ресторанної сфери. Основною ідеєю статті є встановлення взаємозв'язку якості готельно-ресторанного продукту й якості персоналу. Наведено класифікацію вимог до різних категорій працівників. На основі проведеного дослідження сформульовано основні кадрові проблеми підприємств готельно-ресторанної сфери та запропоновано напрями їх вирішення.

76. Марченко О. А., Самокіш А. О., Стребкова К. М. Особливості управління персоналом у сфері туризму та готельно-ресторанному господарстві. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 17. С. 169-172. URL:

<https://www.researchgate.net/publication/339383780>

У статті визначено особливості кадрового менеджменту зайнятості працівників сфери туризму та готельно-ресторанного господарства. Визначено структурні співвідношення керівних кадрів та рядових працівників, їх функціональні обов'язки й компетенції. Обґрунтовано категорії та показники оцінки їхньої діяльності. Розроблено стратегії вдосконалення кадрового менеджменту та його діяльності на рівні туристичних підприємств на перспективу.



77. Непочатенко В. Мотивація персоналу в готельному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 31. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-31-42>
URL:

<https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/709/682>

У статті розглянуто мотивуючі чинники персоналу на готельному підприємстві, проаналізовано потреби співробітників як чинника, що визначає спосіб мотивації. Досліджено, що головним фактором плінності кадрів сфери гостинності є відсутність мотивації у співробітників, які замість того, щоб докладати максимум зусиль та приносити дохід собі та компанії, змушені шукати нову роботу. Більшість таких ситуацій спричинена незадовільними умовами праці. Дисциплінарна політика та робота на межі витривалості призводить до того, що робота стає просто тягарем, і тут вже не може бути й мови про професійне, якісне обслуговування клієнтів та прояв будь-якої ініціативи з боку співробітників. Це позначається на репутації закладу, втраті постійних гостей і, зрештою, зниження прибутку. Успіх компанії – це сукупність багатьох чинників, які з часом дають свої плоди. Створення атмосфери ентузіазму, мотивації та заохочення для окремих співробітників – це те, що ви завжди потрібно дбати. Коли співробітники мотивовані працювати у команді, вони почуваються незалежними і стають продуктивнішими. Сучасні економічні умови зумовлюють постійне підвищення вимог до працівників готельних підприємств. Від них очікується більш інтенсивна робота і більш активніше та якісніше обслуговування гостей готелю. Ступінь якості виконання співробітниками поставлених завдань є прямим результатом системи мотивації та заохочення.



78. Ніфатова О. М., Ковальова К. Л. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія Економічні науки*. 2018. № 1 (119). С. 45-54. URL:

<https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/9396>

У статті висвітлено шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. Запропоновано поєднання існуючих методів управління персоналом з новими шляхами та способами впливу на мотивацію працівників у готельно-ресторанному бізнесі. Доведено необхідність та доцільність використання основних методів



управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі з метою підвищення конкурентоспроможності підприємства на ринку послуг. Визначено, що управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі являє собою сукупність методів та управлінських рішень, які безпосередньо спрямовані на організацію роботи персоналу індустрії гостинності задля досягнення цілей організації через надання якісних послуг. Під час дослідження було використано методи аналізу та синтезу для виокремлення переваг та недоліків методів та стилів управління персоналом у готельно-ресторанному бізнесі; статистичний – для аналізу розвитку індустрії гостинності HoReCa. На основі вивчення позитивного досвіду лідерів світового ринку HoReCa визначено найефективніші стилі управління. Встановлено, що успішне та дієве використання базових, фундаментальних теоретичних основ у роботі з персоналом, дозволить керівництву досягти економічного розвитку і стабільного існування бізнесу в умовах невизначеності та мінливості ринкового середовища. Зроблено висновок про те, що сучасний процес управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу містить усі базові наукові надбання по керуванню працівниками та комплекс новітніх механізмів, організованих навколо їх взаємодії, активізації творчих здібностей персоналу, інтеграції його зусиль на досягнення поставлених цілей. Саме активна взаємодія управлінця з підлеглими є позитивним показником розвитку готелю, ресторану.



79. Огієнко М., Огієнко А., Мельник А. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Економічні науки*. 2018. № 2. С. 56-62. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmduce_2018_2_12

У статті висвітлено питання особливостей якості послуг та управління персоналом в туристичній галузі. Здійснений аналіз середніх доходів від основного виду діяльності підприємств готельного господарства України та Миколаївської області, завантаженості та оцінки якості надання послуг персоналом готелю. Проаналізовано доцільність формування моделі управління персоналом через системи якості на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу.

80. Охота В. І. Зарубіжний досвід управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі. *Інноваційна економіка*. 2020. Вип. 3-4. С. 127-132. URL:

<http://inneco.org/index.php/innecoua/article/view/572/637>

Систематизовано основні напрямки ефективного зарубіжного досвіду управління персоналом в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Встановлено, що до основних напрямків успішного досвіду зарубіжних країн стосовно управління персоналом готельно-ресторанної сфери можна віднести: систему управління кадрами готельно-ресторанної сфери, що базується на використанні стратегії кайдзен, яка характерна для японського менеджменту; американський підхід до системи управління персоналом, який застосовується до всієї сфери послуг в країні (в тому числі до готельно-ресторанного бізнесу) і базується на гідній оцінці та винагороді працівників за виконану роботу («Pay for Performance» (оплата за виконання)); компетентнісний підхід, що застосовується в готельно-ресторанній сфері країн Заходу і базується на орієнтірі щодо навчання працівників управляти власними знаннями, навиками та вміннями, тобто вміти навчатись та розвиватись самостійно (через впровадження генеричної моделі та корпоративної моделі компетенцій).



81. Полінкевич О. Технології управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Вип. 5(1). С. 23–36. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.1.2022.260869>

Визначено теорії конфліктів та показано їхню еволюцію. Встановлено, що управління конфліктами є процесом неминучим та витікає із особливостей сфери послуг. Зазначено, що технології управління конфліктами повинні містити стратегію розвитку, стратегічні цілі, стратегії управління конфліктами, проблеми виникнення конфліктів, шаблони реакції на супротив, моделі управління конфліктами. Розроблено правила успішної реалізації технологій управління конфліктами.





82. Рябенюка М. О., Мазуркевич І. О. Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. *Інтелект XXI*. 2020. № 1. С. 75-80. URL: <http://nbuv.gov.ua/UJRN/int XXI 2020 1 15>

У статті досліджено процес управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства, який виходить на кардинально новий рівень розвитку. Основу сучасної системи управління персоналом підприємств даної сфери становить зростаюча роль особистості робітника. Виокремлено персонал як головний чинник забезпечення конкурентоспроможності та успіху діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Охарактеризовано сутність процесу управління персоналом та проведено дослідження методів і принципів управління та відзначено, що ефективність методів управління залежить від їх мотиваційної спрямованості, системності та наявності механізму їх реалізації. Висвітлено низку рекомендацій щодо усунення плінності кадрів, які необхідно використовувати у вітчизняних закладах готельно-ресторанної сфери. Основною ідеєю статті є встановлення взаємозв'язку якості готельно-ресторанного продукту й якості персоналу. Наведено класифікацію вимог до різних категорій працівників. На основі проведеного дослідження сформульовано основні кадрові проблеми підприємств готельно-ресторанної сфери та запропоновано напрями їх вирішення.

83. Томаля Т. С. Особливості управління персоналом на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2017. Вип. 2, Том 2. С. 271-274. URL: <http://elar.khmnu.edu.ua/bitstream/123456789/5556/1/30.pdf>.

В статті розглянуто та наведено порівняльний аналіз історично сформованих концепцій управління персоналом. Досліджено основні тенденції характерні для сучасного етапу розвитку управління персоналом. Виокремлено персонал як головний фактор забезпечення конкурентоспроможності та успіху діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. Аргументовано, що міжнародний обмін спеціалістами є ефективним методом розвитку навичок персоналу. Охарактеризовано основні принципи кадрової політики підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. Більш детально розглянуто мотивацію працівників, зокрема визначено її типи, охарактеризовано переваги та недоліки, наведено приклади ефективної нематеріальної мотивації.



84. Управління персоналом : підручник / О. М. Шубалий та ін. ; за ред. О. М. Шубалого. Луцьк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с. URL: <https://lib.lntu.edu.ua/sites/default/files/2021-03/Управління%20персоналом%20підручник%202018.pdf>

У підручнику розкрито методологічні аспекти управління персоналом, стратегію та політику управління персоналом організації, ресурсне забезпечення управління персоналом, соціально-психологічні аспекти управління персоналом, службу персоналу і кадрове діловодство, планування та формування персоналу, розвиток персоналу, управління процесами руху персоналу, регулювання трудової діяльності персоналу, управління робочим часом працівників, створення сприятливих умов праці, оцінювання персоналу, мотивацію та стимулювання персоналу, соціальне партнерство в організації, ефективність управління персоналом. Підручник містить тестові завдання та ситуаційні вправи, тематику курсових робіт, питання для перевірки знань студентів.



85. Фальченко О. О., Юр'єва І. А., Мардус Н. Ю. Методи управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. *Інфраструктура ринку*. 2018. Вип. 25. С. 493-498. URI: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/39589/1/2018_Falchenko_Metody_upravl_pers_nalom.pdf

У статті розглянуто поняття управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. Розглянуто принципи і функції управління персоналом, які забезпечують ефективну кооперацію спільної праці. Розкрито мету методів управління персоналом закладів готельно-ресторанного господарства. Проаналізовано різні методи управління персоналом усередині галузі. Запропоновано поєднання наявних методів управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства.



86. Цимбалюк С. О. Рекрутинг персоналу : підручник. Київ : КНЕУ, 2019. 355 с. URL: https://ir.kneu.edu.ua/bitstream/handle/2010/35637/Tymbalyuk_Rekr_19.pdf?sequence=1&isAllowed=y

У підручнику розкрито організаційні, методичні та прикладні засади рекрутингу персоналу. Розглянуто взаємозв'язок рекрутингу з іншими функціями менеджменту персоналу, процедури добору й аналізу робіт. Розкрито питання розроблення вимог до кандидатів на вакантні посади, вибору джерел залучення, складання рекламного оголошення про вакансію. Значну увагу приділено процедурам і технологіям анкетування, аналізу резюме, проведення інтерв'ю з кандидатами на вакантні посади та робочі місця, тестування, перевірки рекомендацій, процесу ухвалення рішення про заповнення вакансії. Розглянуто технології роботи рекрутингових агентств, питання використання аутсорсингу, лізингу персоналу й аутстафінгу.

РОЗДІЛ IV

ГІГІЄНА, САНІТАРІЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ ТА ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

87. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навчальний посібник 3-тє вид. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 382 с. URL: <http://www.tpl.org.ua/abb.pdf>



У навчальному посібнику подані характеристика продукції ресторанного господарства, вимоги до якості й безпеки сировини й готової продукції, особливості приготування ресторанної продукції, таварознавча характеристика продуктів харчування, питання керування якістю. Основна увага зосереджена на сучасних технологічних процесах готування блюд, напоїв, кулінарних і кондитерських виробів на підприємствах харчування готельних і ресторанних комплексів. Автори також наводять асортимент страв закордонної кухні, що допоможе в підготовці фахівців менеджерів готельно-ресторанного сервісу поглиблено вивчити питання асортиментів і приготування страв не тільки для вітчизняного споживача, але й для іноземних гостей.

88. Безпека харчових продуктів: антиаліментарні фактори, ксенобіотики, харчові добавки : навчальний посібник / Л. В. Кричківська та ін. Харків : НТУ «ХПІ», 2017. 98 с. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/268925176.pdf>

У посібнику викладено теоретичні основи безпеки харчових продуктів і продовольчої сировини. Розглянуто основні принципи управління якістю харчових продуктів, антиаліментарні фактори харчування, природні, техногенні ксенобіотики, а також ксенобіотики, що використовуються в рослинництві і тваринництві. Зосереджено увагу на хімічній природі вказаних речовин, їхній дії на організм людини, джерелах забруднення продовольчої сировини і харчових продуктів, особливостях технологічної обробки сировини, а також хімічних методах аналізу для визначення небезпечних речовин у продуктах харчування.

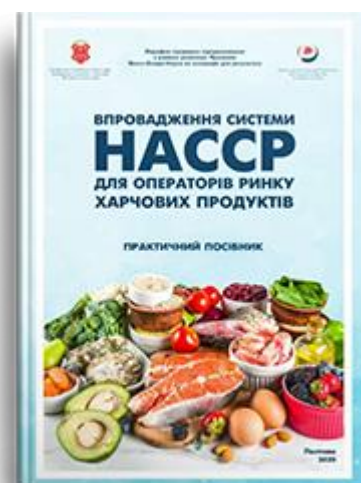


89. Білецький Е. В., Янушкевич Д. А., Шайхлісламов З. Р. Управління якістю продукції та послуг / Харків. торгов.-економ. інститут КНТЕУ. Харків : ХТЕІ, 2015. 222 с. URL: https://dut.edu.ua/uploads/l_1225_32541871.pdf

У навчальному посібнику розглядаються проблеми управління якістю в контексті забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг, що надають підприємства. Висвітлюються найважливіші етапи розвитку, сучасний стан теорії та практики управління якістю. Досліджуються економічні поняття якості, принципи та методи її оцінки, організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг. Особлива увага приділяється системам управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000, концепції TQM, систем екологічного управління та управління гігієною та безпекою праці, системі управління безпечністю харчових продуктів (НАССР) та інтегрованих систем управління.

90. Впровадження системи НАССР для операторів ринку харчових продуктів : практичний посібник / А. С. Ткаченко та ін. ; за ред. А. С. Ткаченко. Полтава : ПУЕТ, 2020. 137 с. URL : http://puet.edu.ua/sites/default/files/haccp_posibnik.pdf

Даний посібник було підготовлено та опубліковано в рамках реалізації Марафону підтримки підприємництва Програми «Бізнес-Влада-



Наука як взаємодія для результату». Ця Програма ініційована за підтримки Департаменту економіки і інвестицій Полтавської міської ради. Посібник складається з 3 розділів, де описано основні поняття системи НАССР, програми-передумови системи НАССР, а також кроки впровадження системи управління харчових продуктів, заснованої на принципах НАССР.



91. Гігієна та санітарія закладів ресторанного господарства : навчальний посібник / В. В. Євлаш та ін. Харків : ХДУХТ, 2019. 233с. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8597/1/Hyhyyena_sanitariya_2019_NP.pdf

Навчальний посібник вміщує учбовий матеріал, який обґрунтовує з наукових позицій важливі завдання професійної діяльності спеціалістів ресторанної справи, в тому числі – раціональну організацію санітарного режиму підприємств, яка забезпечує санітарно-гігієнічну безпеку харчових продуктів, профілактику захворювань, які виникають внаслідок вживання недоброякісних продуктів харчування, та професійних

захворювань.

92. Давидова О. Ю., Сегеда І. В., Колонтаєвський О. П. Гігієна і санітарія в галузі : конспект лекцій для студентів усіх форм навчання освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр» за спеціальністю 241 Готельно-ресторанна справа / Харків нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 38 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/56754/1/151%D0%9B%20%D0%93%D1%96%D0%A1%D0%93%202019.pdf>



Теоретичні основи гігієни і санітарії закладів ресторанного і готельного господарств та їх практична реалізація набувають особливого значення у сучасних умовах, які характеризуються децентралізацією управління галуззю та великою кількістю підприємств різноманітної форми власності. Не менш важливими для санітарно-гігієнічної оцінки закладів ресторанного та готельного господарств є сучасні екологічні умови, які спричиняють техногенне забруднення сировини та готової продукції.



93. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник. Харків : ХНАМГ, 2012. 414 с.

URL:

https://kcollegeht.kr.ua/images/Electronni_pidruchniki/%D0%9D%D0%90%D0%92%D0%A7%D0%90%D0%9B_%D0%9D%D0%98%D0%99_%D0%9F%D0%9E%D0%A1%D0%91%D0%9D%D0%98%D0%9A_%D0%A3%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%8F%D0%BAi%D1%81%D1%82%D1%8E.pdf

У навчальному посібнику розглядаються проблеми управління якістю в контексті забезпечення конкурентоспроможності продукції та послуг, що надають підприємства готельно-ресторанного господарства. Висвітлюються найважливіші етапи розвитку, сучасний стан теорії та практики управління якістю. Досліджуються економічні поняття якості, принципи та методи її оцінки, організаційно-методичні принципи забезпечення якості й управління якістю продукції та послуг готельно-ресторанного господарства; організаційно-економічний механізм управління якістю та умови його реалізації на українських підприємствах готельно-ресторанного господарства у сучасних економічних умовах. Особлива увага приділяється системам управління якістю на базі стандартів ISO серії 9000, концепції TQM, системі управління безпекою харчових продуктів HACCP.

94. Д'яконова А. К., Тітомир Л. А., Халілова-Чуваєва Ю. О., Коротич О. М. Стандартизація і обґрунтування управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і практики*. 2021. № 4. С. 50-66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efmapnp_2021_4_6



Індустрія гостинності – це галузь економіки, яка швидко розвивається і сприяє розвитку інших галузей економіки країни. Розширюються культурні й ділові зв'язки України з іншими країнами, зростає кількість туристів, які потребують закладів розміщення і сервісу, що відповідають міжнародним стандартам. Тому, останнім часом посилюється увага до якості, безпечності, конкурентоспроможності й стандартизації готельних послуг. Головним завданням підприємств індустрії гостинності є обслуговування гостей нашої країни, забезпечення їх місцем проживання, організація ділових зустрічей, задоволення попиту на якісний відпочинок і розваги. У сфері гостинності широко використовують експертні методи дослідження якості наданих послуг, які базуються на застосуванні бальної шкали оцінювання якості. Для забезпечення

якості послуг, що відповідають вимогам світових стандартів, необхідно введення відсутніх у країні єдиних законодавчих вимог, єдиних стандартів, єдиних процесів аналізу й перевірки якості продукції та послуг, що надаються закладами готельно-ресторанного господарства. Використання кваліметричних методів оцінки дозволяє перевести якісні показники в кількісні, що полегшує процес дослідження. Застосовано комплексний метод оцінки якості продукції і послуг, який полягає у вираженні оцінки рівня якості одним числом, отриманим в результаті об'єднання використаних одиничних показників якості в один комплексний показник

95. Євлаш В. В., Газзаві-Рогозіна Л. В., Пілюгіна І. С., Сеногонова Л. І. Безпека продовольчої сировини і харчових продуктів : навчальний посібник-практикум. Харків : Світ Книг, 2021. 120 с. URL: [https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8589/1/BEZPEKA %20PROD SYROV 21.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/8589/1/BEZPEKA_%20PROD_SYROV_21.pdf)

У навчальному посібнику викладено основні підходи до забезпечення безпеки харчових продуктів, дана класифікація контамінантів в харчовій продукції, відображені шляхи забруднення ними їжі. Розроблення конкретних рекомендацій щодо виробництва та застосування нових продуктів та харчових добавок, їх санітарно-гігієнічної оцінки, запобігання утворенню токсичних сполук під час зберігання продуктів та технологічної обробки.



96. Євлаш В. В., Газзаві-Рогозіна Л. В., Серік М. Л., Сеногонова Л. І. Гігієна і санітарія закладів ресторанного господарства та торгівлі: навчальний посібник-практикум. Х.: Світ Книг, 2020. 224 с. URL: <https://repo.btu.kharkov.ua/handle/123456789/8592>

Навчальний посібник-практикум вміщує учбовий матеріал, який обґрунтовує з наукових позицій важливі завдання професійної діяльності спеціалістів ресторанної справи, в тому числі – раціональну організацію санітарного режиму підприємств, яка забезпечує санітарно гігієнічну безпеку харчових продуктів, профілактику захворювань, що виникають внаслідок вживання недоброякісних продуктів харчування, та професійних захворювань.

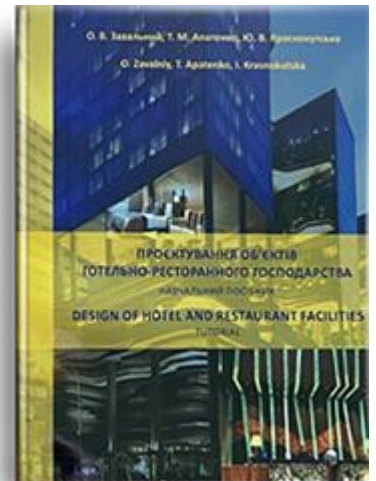


97. Журавльова С. М., Зайцева В. М., Каптюх Т. В. Технологія готельної справи : навчальний посібник. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 264 с. URL: http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/9161/1/N_P_Zhuravlova.pdf

У навчальному посібнику розкрито сутність та характеристика готельного господарства. Відмічено якість готельних послуг та категоризація готельних закладів на прикладі інших країн. Послідовно розкрито питання еволюції готельної справи, класифікації та характеристики готелів, а також проаналізовано сертифікацію готельних послуг; викладено мистецтво обслуговування номерів та роль персоналу в готелі, а також вимоги до облаштування готелю інженерно-технічними засобами.

98. Завальний О. В., Апатенко Т. М., Краснокутська Ю. В. Проектування об'єктів готельно-ресторанного господарства = Design of Hotel and Restaurant Facilities : білінгв. навчальний посібник / Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2021. 226 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/58994/>.

У навчальному посібнику визначено основні принципи та інструментарії постановки завдань щодо проектування підприємств індустрії гостинності та туризму, зокрема готельно-ресторанних комплексів, визначена методика розробки функціонального зонування ділянки території готелю та планувальної схеми будівель готельно-ресторанного призначення.



99. Ільницька-Гикавчук Г. Я. Фактори підвищення якості готельних послуг. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2019. № 6(1). С. 75-77. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6\(1\)_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6(1)_16)

Розглянуто сутність якості готельних послуг, зокрема це сукупність параметрів послуги, створених виробником послуги для задоволення потреб споживачів, та які відповідають стандартам та нормативно-правовим актам. Основні складові якості готельних послуг: соціальна, технічна, правова, економічна, функціональна, екологічна. Визначено принципи, яких треба дотримуватися під час

управління якістю готельних послуг. Розкрито фактори, які впливають на якість. Доповнено їх класифікацію за такими ознаками: ступенем керованості (керовані і некеровані); силою впливу (сильні, слабкі); характером впливу (позитивні і негативні); можливістю передбачення (передбачувані і непередбачувані).



100. Капліна А. С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. *Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія : Економічні науки.* 2016. № 2. С. 70-76. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvpushk_2016_2_11

У статті розглянуто питання технологічного процесу обслуговування на підприємствах готельного господарства, удосконалено методіку моделювання системи обслуговування готелів, запропоновано виокремлення таких процесів обслуговування в готелі, як прихований, затінений і демонстраційний. Практична значущість результатів дослідження. У статті встановлено, що найвищий рівень якості

обслуговування в готелях можливо досягти за рахунок комплексного підходу.

101. Кількісна оцінка якості готельного продукту : монографія / В. Г. Топольник та ін. ; за ред. В.Г. Топольник. Донецьк : ДонНУЕТ, 2013. - 208 с. URL: http://dSPACE.nuft.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/25436/1/Кількісна_оцінка_якості_готельного_продукту.pdf



Наведено результати роботи авторів по розвитку наукових основ прикладної кваліметрії стосовно оцінки технічної складової послуг готелів – оздоблення приміщень, матеріально-технічного забезпечення готелю, кондиціонерів, номерного фонду, а також узагальнено досвід інших дослідників

щодо кількісної оцінки якості готельного продукту.



102. Матвійчук Л., Чепурда Л., Чепурда Г. Перспективи впровадження системи управління безпечністю та якістю продукції ресторанного господарства. *Інновації та технології в сфері послуг і харчування.* 2022. Вип. 2 (6). С. 9-14. URL: <https://journals.chdtu.ck.ua/index.php/itsf/article/view/61>

Стаття узагальнює наявні підходи до системи управління безпечністю та якістю продукції та послуг ресторанного господарства. Основною метою

проведеного дослідження є визначення дієвих інструментів управління безпечністю та якістю продукції та послуг ресторанного господарства на основі досліджень міжнародного досвіду, а також перспектив впровадження кращих практик в діяльність українських суб'єктів індустрії гостинності.. Дослідження підтверджує та теоретично доводить, що впровадження системи НАССР надає ресторанним господарствам ряд внутрішніх та зовнішніх переваг. Результати проведеного дослідження можуть бути корисними для суб'єктів господарювання індустрії гостинності, різних сервісних компаній, які надають послуги з розробки та впровадження системи управління безпечністю та якістю продукції ресторанного господарства.

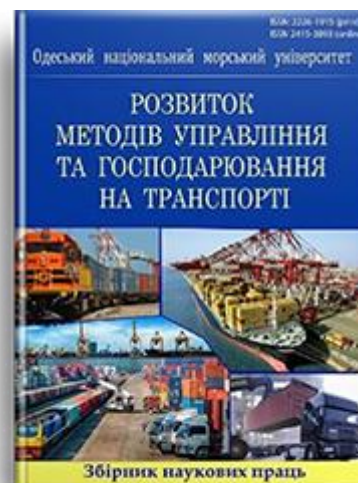


103. Мігус І., Бієвець А. Міжнародні стандарти якості послуг суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Збірник наукових праць Черкаського державного технологічного університету. Серія : Економічні науки. 2016. Вип. 43(1). С. 29-34. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpchdtu_2016_43\(1\)_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpchdtu_2016_43(1)_6)

Готельно-ресторанний бізнес в Україні знаходиться на етапі свого становлення, тому необхідним є дослідження міжнародного досвіду в цій сфері. Нині в усіх розвинених країнах якість набуває не тільки економічного, але й соціального значення, що впливає на безпеку, благополуччя споживачів. Автор статті акцентує увагу на стандартах якості, що сприяють підвищенню конкурентоспроможності суб'єктів господарювання, в тому числі й забезпеченню економічної безпеки. Розглянуто мінімальні вимоги для сертифікації готелів та ресторанів за стандартом HRS 32001:2008. Здійснено узагальнення світової практики на основі стандартів найбільших готельних мереж. Висновки та узагальнення можуть використовуватись для забезпечення вітчизняних підприємств готельно-ресторанного бізнесу надійним рівнем економічного захисту.

104. Наврозова Ю. О. Аспекти якості готельних послуг. Розвиток методів управління та господарювання на транспорті. 2021. Вип. 1. С. 97-113. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2021_1_11

У статті визначено поняття якості готельного обслуговування. Порівняння вимог до категорій готелів, встановлених в стандартах різних країн світу та України продемонструвало певну застарілість і неактуальність вимог Національного стандарту за окремими критеріями. В Україні у 2019 році було освідчено 131 готель, що



втричі більше значення попереднього року (43 у 2018 році), більшості яким була встановлена категорія «4 зірки» – 48. Лідером за загальною кількістю освідчених готелів усіх категорій є Київська область – 34 готелі. За показником кількості готелів, яким було присвоєно «5 зірок», лідером виявилася Одеська область – 8 готелів у 2019 році отримали такий статус переважно у місті Одеса. Вибір аспектів якості готельних послуг є першочерговим завданням при її оцінці. Автором запропоновано оцінювати якість готельних послуг за аспектами матеріальності, відчутності, надійності, безпеки, чуйності, переконливості, швидкості, співчуття, доступності, гнучкості, гарантій, стратегічного управління якістю та контролю. Кожний з 12 аспектів якості розкривається набором одиничних показників якості та визначається комплексним показником, що дозволить розрахувати інтегральний рівень якості готельних послуг, оцінювати показники в динаміці та в порівнянні з іншими готелями, а в майбутньому оцінити рівень готовності готелів до переходу на міжнародний рівень які оцінювали систему безпеки готелю в цілому.



105. Нечева Н. В., Анікіна М. Ю. Теоретичні аспекти управління якістю послуг підприємств готельного господарства. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2017. Вип. 5(2). С. 7-10. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2017_5\(2\)_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2017_5(2)_3).

У статті проаналізовано проблеми управління якістю послуг підприємств готельного господарства. Проаналізовано, а також досліджено процес постійної перевірки якості готельних послуг. Запропоновано політику у сфері якості у вигляді принципів діяльності готелю. Досліджено процес контролю якості готельних послуг. Проведено аналіз оцінки якості готельного обслуговування.

106. Простежуваність харчових продуктів: основні питання : довідник / Група Світового банку. Вашингтон : The World Bank Group, 2018. 28 с. URL: http://kr.consumer.gov.ua/doc/vet/pamyatki/food_safety_directory.pdf

Проект Групи Світового банку «Реформування інвестиційного клімату в Україні» за фінансової підтримки Швейцарської Конфедерації через Державний секретаріат Швейцарії з економічних питань (SECO) пропонує вашій увазі публікацію «Простежуваність харчових продуктів: основні питання». У довіднику викладено концепцію системи простежуваності в харчовій галузі та розглянуто її



основні складові. Зокрема, документ містить перелік ключових вимог щодо простежуваності, установлених на міжнародному й законодавчому рівнях ЄС і України.

107. Русавська В., Неїленко С. Якість як визначальний фактор задоволення потреб споживачів продукції та послуг ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Вип. 5 (1). Вип. 148-158. <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.1.2022.260890>



Результати проведеного наукового дослідження дозволяють стверджувати, що якість стає визначальним фактором для оцінки успішності результатів сервісно-виробничої діяльності ресторанних закладів, а саме виробленої продукції та наданих послуг і є одним із ключових аспектів, що характеризує вимоги споживачів до продукції та послуг. Потреби споживачів, зі свого боку, виступають детермінантою формування необхідності постійного підвищення рівня якості та впровадження системи управління якістю продукції і послуг у ресторанних закладах.



108. (085) Сирохман І. В. Проблеми забезпечення безпечності та якості харчових продуктів і продукції ресторанного господарства. *Вісник Львівського торговельно-економічного університету. Технічні науки*. 2020. Вип. 23. С. 89-96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlteu_2020_23_13.

У статті викладено результати досліджень останніх років щодо формування державної політики, направленої на забезпечення належної якості й безпечності харчових продуктів, а також продукції підприємств ресторанного господарства. Запропоновано використання новітніх напрацювань щодо досягнення безпечності продукції масового споживання. Доведено необхідність контролю якості сировини за новими показниками безпечності, особливо щодо накопичення небажаних сполук під час зберігання сировини або при порушенні параметрів її обробітку.

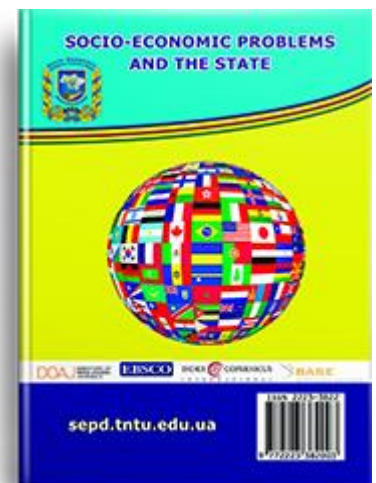


109. Системи HACCP у закладах готельно-ресторанного господарства : навчально-методичний посібник для ЗВО / за ред. Ю. В. Безрученкова. Київ : ФОРМ Мірошніченко А. В., 2021. 160 с. URL: <http://dspace.luguniv.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8002/1/2021.pdf>

Навчально-методичний посібник «Системи HACCP у закладах готельно-ресторанного господарства» призначено для здобувачів освіти всіх форм навчання за напрямками підготовки «Готельно-ресторанна справа», «Туризм», «Професійна освіта (Харчові технології)» та операторів ринку, які впроваджують, дотримуються системи HACCP на власних виробничих потужностях. Надано загальну характеристику обов'язковим до впровадження нормам HACCP у діяльність підприємств великої, середньої потужності, які працюють з готовими харчовими продуктами, та малого бізнесу, зокрема закладів ресторанного господарства; розкрито законодавчу й нормативну базу забезпечення безпеки харчових продуктів; наведено вимоги, що пред'являються до розробки програм-передумов HACCP; проаналізовано особливості державного контролю систем менеджменту безпеки харчової продукції, умови та порядок проведення аудиту; схарактеризовано ризики, на які варто звертати увагу під час розробки, впровадження та функціонування систем безпеки харчових продуктів, розроблених на принципах HACCP; окреслено права та обов'язки операторів ринку під час планових / позапланових перевірок державними інспекторами.

110. Стойко І., Шерстюк Р. 14 принципів Вільгельма Едвардса Демінга для управління якістю готельно-ресторанних послуг. Соціально-економічні проблеми і держава. 2020. Вип. 1. С. 66-78. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Sepid_2020_1_9

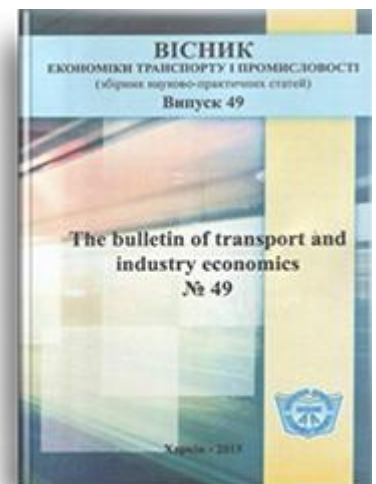
У статті обґрунтовано можливість реалізації системи управління якістю у готельно-ресторанному комплексі України на базі принципів управління якістю Вільяма Едвардса Демінга для забезпечення вимог стандартів якості ISO 9000 і системи управління безпечністю харчових продуктів Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP). Мета даного дослідження – адаптувати принципи управління якістю Вільяма Едвардса Демінга, щодо реалізації їх в сфері готельно-ресторанного бізнесу з забезпеченням стабільності якості послуг в умовах ринкового сьогодні, орієнтації менеджерів створювати умови для постійного удосконалення діяльності підприємства, висуваючи на перше місце



інтереси виробництва на благо працівників. Стандарт ДСТУ ISO 9000-2015 «Системи управління якістю. Основні положення та словник термінів» передбачає 7 загальних принципів управління якістю, характерних для всіх видів діяльності: орієнтація на замовника, лідерство, задіяність персоналу, процесний підхід, поліпшення, прийняття рішень на підставі фактичних даних, керування взаємовідносинами. Забезпечення цих принципів дозволяє управляти якістю підприємств, у тому числі це відноситься і до готельно-ресторанної індустрії. Розглянуто управління якістю готельно-ресторанних послуг як сукупність взаємопов'язаних суб'єктів, об'єктів, принципів, методів і функцій управління, орієнтованих на розроблення та задоволення вимог до якості та зниження витрат на нього.

111. Чередниченко А. О., Калінін М. В. Якість надання послуг як ключовий фактор привабливості підприємств готельного господарства. *Вісник економіки транспорту і промисловості*. 2016. Вип. 56. С. 68-73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vetp_2016_56_11

В статті розглянуто актуальне питання якості надання послуг в готельному господарстві. Конкурентоспроможність підприємства готельного господарства залежить від якості наданих послуг. Якість готельних послуг можна оцінити лише в момент її надання, тому одним із ефективних способів моніторингу якості є опитування клієнтів шляхом заповнення анкети. На результатах якої приймаються рішення щодо поліпшення якості надання послуг в готелі.



112. Чоловський Л. 7 кроків до безпечного простору в готелі. *Охорона праці і пожежна безпека*. 2021. 20 червня. URL: <https://oppb.com.ua/articles/7-kroktiv-do-bezpechnogo-prostoru-v-goteli>

У готельній сфері все має працювати 24/7. Люди перебувають у готелях цілодобово, а будь-яка недбалість — помилка персоналу, несправна техніка, збій у роботі обладнання — може призвести до серйозних наслідків та до ризику втрати репутації. Тож безпека, як працівників, так і гостей — найголовніше питання. Про те, як організувати безпечний простір у готелях дізнавайтеся від експерта з безпеки.

РОЗДІЛ V

ТЕХНОЛОГІЯ ПРОДУКЦІЇ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

113. Баженова С. Е., Белінська К. О., Веселовська Т. Є. Кулінарна етнологія: кухня семи культур і не тільки: навчально-методичний посібник. Кам'янець-Подільський : Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка, 2020. 432 с. URL: <http://elar.kpnu.edu.ua:8081/xmlui/bitstream/handle/123456789/3795/Kulinarna-etnolohiia-kukhnia-semy-kultur-i-ne-tilky.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



114. Брайченко О., Гримич М., Лильо І., Резніченко В. Україна. Їжа та історія. Київ : ФОП Брайченко О. Ю., 2021. 286 с. URL: <https://ui.org.ua/wp-content/uploads/2022/04/ukrayina.-yizha-ta-istoriya-1.pdf>

115. Власенко В. В., Семко Т. В., Криворук В. М., Іваніщева О. А. Технологія продукції ресторанного господарства : лабораторний практикум. Вінниця : Видавничо-редакційний відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2018. 248 с. URL: <https://ir.vtei.edu.ua/g.php?fname=26147.pdf>





116. (094) Гастрономічна карта України. Інфографіка. URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-other_news/2142308-gastronomicna-karta-ukraini-infografika.html

117. Доцяк В. С. Технологія приготування їжі з основами товарознавства продовольчих товарів : підручник. Київ : Наш час, 2014. 400 с. URL: <https://xp4stm90bvzr.frontroute.org/s11/5/9/5/9/7/5/9597.pdf>



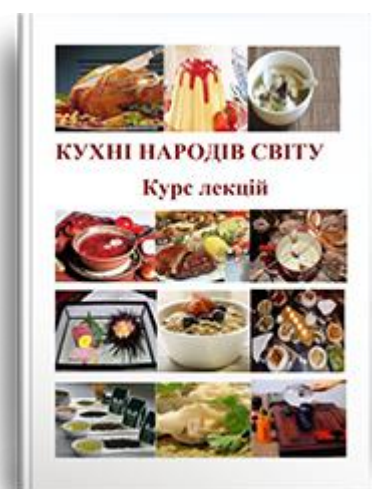
118. Захарчук В. Г., Кунділовська Т. А., Гайдукович Г. Є. Технологія продукції ресторанного господарства : навчальний посібник. Одеса : ОНЕУ, Атлант ВОІ СОІУ, 2016. 479 с. URL: https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/21141/1/Захарчук_Технологія%20продукції%20ресторанного%20господарства.pdf



119. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: для підприємств громад. харчування всіх форм власності / О. В. Шалимінов та ін. Київ : АСК, 2007. 848 с. URL: <http://book4cook.in.ua/archives/278>

120. Кухні народів світу : курс лекцій / уклад. Г. Й. Островська. Тернопіль, 2018. 162 с. <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/25819/1/ОСТРОВСЬКА%20Кухні%20народів%20світу.pdf>

Курс лекцій з дисципліни "Кухні народів світу" розкриває основні аспекти кулінарного мистецтва народів світу та його національні особливості. У ньому висвітлено історію розвитку культури та традицій харчування народів зарубіжних країн та України, кулінарну спадщину націй. Розглянуто організацію обслуговування іноземних гостей у закладах готельно-ресторанного господарства України.



121. Лапницька Н. В. Технологія напоїв, екстрактів та концентратів : навчальний посібник / за ред. О. І. Сизої. Чернігів : НУЧК імені Т.Г. Шевченка, 2021. 217 с. URL: <http://erpub.chnpu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/7572>

Посібник містить відомості про сировину, що використовується для виробництва соків, безалкогольних напоїв загального та профілактичного призначення, екстрактів і концентратів, методи її зберігання. Висвітлені також дані щодо особливостей технологічного процесу виробництва соків, екстрактів, концентратів, безалкогольних і тонізуючих напоїв.



122. Міжнародні стандарти HACCP: створення блок-схем для успішної роботи на кухні / METRO UA // YouTube. 2018.

URL:

https://www.youtube.com/watch?v=bUwaxjvBkP8&list=PLF7S90C8tkp6z0HhHXrWE_NXyRFrgJESh

123. Міжнародні стандарти HACCP. Зберігання продуктів у закладі / METRO UA // YouTube. 2019. URL:

<https://www.youtube.com/watch?v=y5jCLVGwdSA>



124. Неиленко С. Лекції з кулінарної етнології (10 лекцій) / Київський національний університет культури і мистецтв // YouTube. 2020. URL:

<https://www.youtube.com/watch?v=cJHZMSZ7c14&list=PLF7S90C8tkp7UoZIW2mgW3xra7WdmmNuU>

125. Неиленко С. Лекції з Кулінарології (18 лекцій) / Київський національний університет культури і мистецтв // YouTube. 2021. URL:

https://www.youtube.com/watch?v=QpSeJviAj_4&list=PLF7S90C8tkp44wpmDqgmGzPWVmFqI69DI



126. (099) Основи ресторанної справи : навчальний посібник / уклад. Г. Я. Круль. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020. 496 с. URL:

<https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/946>

У запропонованому виданні розглянуті основні поняття ресторанного сервісу. Розкриті питання формування внутрішнього простору та матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства. Наведені основні етапи технологічного процесу виробництва продукції в ресторанах та способи її теплової обробки. Окремі блоки присвячені організації обслуговування в закладах ресторанного господарства та характеристики напоїв.



127. Ростовський В. С., Дібрівська Н. В., Пасенко В. Ф. Збірник рецептур. Київ : Центр учбової літератури, 2010. 324 с. URL: https://2ffb317c-527a-482d-bed0-3bffd28fc76.filesusr.com/ugd/17b04f_bb424434a88940849559226dc43da9d6.pdf

У книзі наводяться рецептури й технологія приготування принципово нових фірмових страв і кулінарних виробів, придуманих, розробленими й впроваджених кращими кулінарними майстрами-кухарями й майстрами-кондитерами системи Укрпотребсоюзу всіх регіонів України. У створенні нових кулінарних виробів активну участь брали працівники Вінницької, Чернігівської, Івано-Франківської, Черкаської, Чернігівської й інших областей України.

128. Слащева А. В. Етнічні кухні : навчальний посібник Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 159 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2175/1/2020_NP_GRS_Etnichni%20kuhni.pdf

У навчальному посібнику надано узагальнену характеристику етнічних кухонь країн світу, визначено набір традиційної і сучасної продовольчої сировини, проаналізовано характерні способи кулінарної обробки продуктів, наведено основний асортимент найбільш характерних страв та технології їх приготування, розглянуто особливості режиму харчування мешканців різних країн світу.



129. Слащева А. В. Технологія продукції ресторанного господарства : навчальний посібник Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 300 с. URL: http://elibrary.donnuet.edu.ua/2248/1/2020_NP_GRS_Tehnologiya%20PRG.pdf

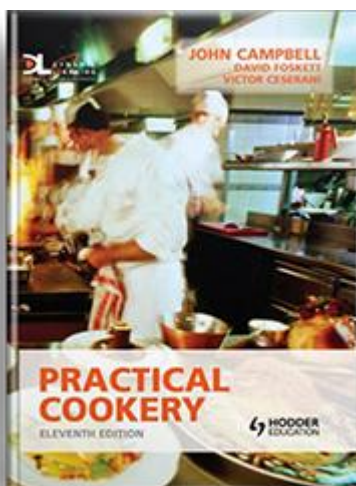
Навчальний посібник містить матеріали з курсу «Технологія продукції ресторанного господарства» для студентів усіх форм навчання. Матеріал навчального посібника охоплює всі групи кулінарної продукції, що виробляється у підприємствах ресторанного господарства: супи, соуси, страви з м'яса, птиці, риби, овочів, сиру, яєць, круп, макаронних виробів, бобових, а також борошняні страви та вироби, холодні та гарячі закуски, десерти. Для кожної групи кулінарної продукції визначено харчову цінність та значення у

харчуванні, розглянуто традиційні та сучасні технології кулінарної обробки та приготування страв і виробів, наведено вимоги до їх якості.



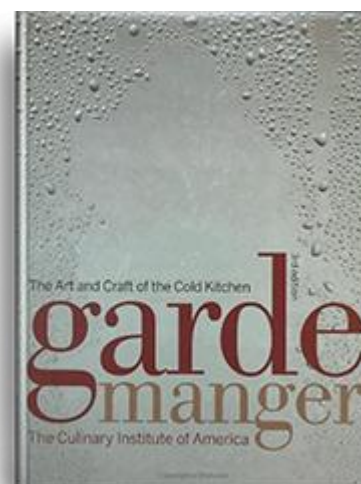
130. Стахмич Т. М., Пахолюк О. М. Кулінарна справа. Технологія приготування їжі : підруч. Київ: Грамота, 2020. 280 с. URL: <https://lib.imzo.gov.ua/wa-data/public/site/books2/pidrucnyky-posibnyky-profsvita/Kulinarna-sprava.pdf>

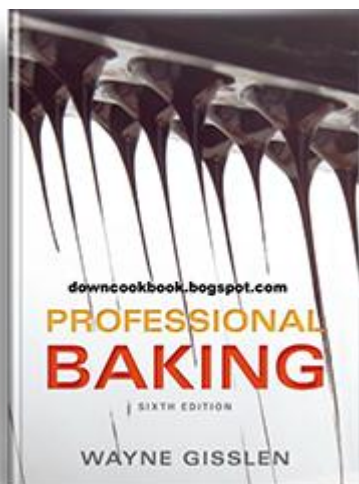
131. Технологія продукції ресторанного господарства : конспект лекцій / Т. В. Кравченко. Любешів, 2023. 268 с. <http://www.ltklntu.org.ua/wp-content/uploads/2023/01/2023-Технологія-продукції-ресторанного-господарства-конспект-лекцій-.pdf>



132. Campbell John, Foskett David, Ceserani Victor. Practical Cookery = Практична кулінарія. 11-th edition. London : Hodder Education, 2014. 705 p. URL: https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Books/Practical_cookery.pdf

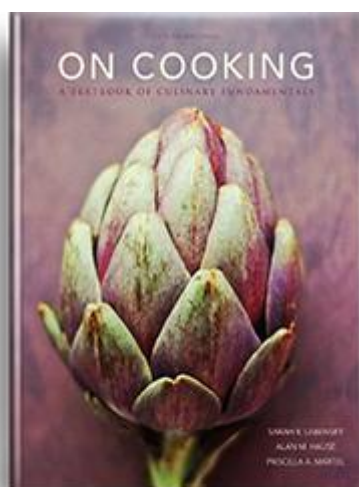
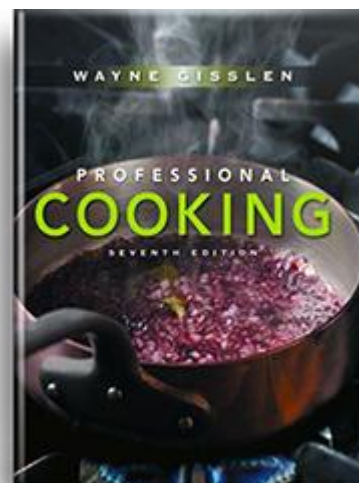
133. Garde manger: the art and craft of the cold kitchen = Гардманже: мистецтво і ремесло холодної кухні / the Culinary Institute of America. 4-th ed. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, 2012. 722 p. URL: https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Books/Garde_Manger.pdf





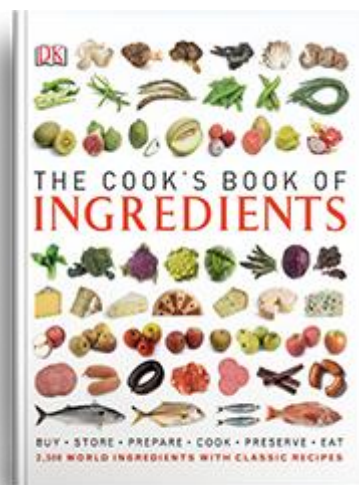
134. Gisslen W. Professional baking = Професійна випічка / photography by J. Gerard Smith. 6th ed. United States of America, 2012. 812 p. URL: <https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Books/Professional Baking.pdf>

135. Gisslen W. Professional cooking = Професійна кулінарія / photography by J. Gerard Smith. 7-th ed. United States of America, 2009. 1122 p. URL: <https://www.ihmnotes.in/assets/Docs/Books/Professional Cooking.pdf>



136. Labensky Sarah R., Hause Alan M., Martel Priscilla A. On Cooking: A Textbook Of Culinary Fundamentals = Про кулінарію: Підручник з основ кулінарії / Photographs by Richard Embery ; Drawings by Stacey Winters Quattrone and William E. Ingram. United States of America : Pearson Education, Inc., 2015. 1220 p. URL: https://archive.org/details/oncookingtextboo0000labe_05ed

137. The Cook's Book of Ingredients = Кухарська книга інгредієнтів / ed. by Norma MacMillan. London : Dorling Kindersley Limited, 2010. 546 p. URL: https://pubhtml5.com/zpek/ujbl/The_Cook%26%2339%3Bs_Book_of_Ingredients/



РОЗДІЛ VI

ПРОЕКТУВАННЯ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ТА ЇХ УСТАТКУВАННЯ



138. Готельно-ресторанна справа. Дипломне проектування : навчальний посібник / О. Г. Терешкін та ін. Харків : ХДУХТ, 2019. 158 с. URL: [https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/10745/1/Hotel restaurant spr Dip proekt NP 2018.pdf](https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/10745/1/Hotel%20restaurant%20spr%20Dip%20proekt%20NP%202018.pdf)

У посібнику розкрито теоретичні та практичні рекомендації щодо виконання дипломного проекту, наведено загальні положення до проектування готелів і закладів ресторанного господарства, викладено методичку виконання та порядок розроблення розділів дипломного проекту.

139. Доценко В. Ф., Губеня В. О. Устаткування закладів ресторанного господарства. Частина I: Механічне та теплове устаткування : конспект лекцій. Київ : НУХТ, 2010. 82 с. URL: <http://www.grtb.com.ua/images/pages/metodu4ku/MAG/10.pdf>



140. Доценко В. Ф., Губеня В. О. Устаткування закладів ресторанного господарства. Частина II: Торгове і холодильне устаткування : конспект лекцій. Київ : НУХТ, 2010. 82 с. URL: <http://www.grtb.com.ua/images/pages/metodu4ku/MAG/9.pdf>



141. Іжевська О., Білодід А., Сабат С. Сучасне теплове устаткування як рушій розвитку закладів готельно-ресторанного бізнесу. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності* : зб. тез. доп. Міжнар. наук.-практ. конф., 26-27 листопада 2020 року, м. Львів. Львів : ЛДУФК імені Івана Боберського, 2020. С. 51-54. URL: <http://repository.ldufk.edu.ua/handle/34606048/28634>

142. Іщенко Т. І., Лазоренко Н. П. Проектування закладів ресторанного господарства : конспект лекцій / Національний університет харчових технологій. Київ : НУХТ, 2014. 78 с. URL: <http://www.grtb.com.ua/images/pages/metodu4ku/MAG/4.pdf>



143. Коренець Ю. М., Клевцов Є. Г. Дизайн об'єктів та інтер'єр приміщень закладів готельно-ресторанного бізнесу : навчальний посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 162 с. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/2250/1/Tutorial%20Design%20of%20objects%20and%20interior.pdf>

144. Коркуна О., Янісів Ю. Сучасні напрями проектування закладів готельно-ресторанного господарства. *Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності* : зб. матеріалів наук.-практ. семінару, 3 жовтня 2019 р., с. Гута. Львів, 2020. С. 35–38. URL: https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/25389/1/STRIG_2020_10_35-38.pdf



145. Короткий посібник з вибору посуду для новачків у сфері HoReCa // Arcoroc. 2020. 17 вересня. URL: <https://a-g.ua/ua/novini/korotkij-posibnik-z-viboru-posudu-dlja-novachkiv-u-sferi-horeca/>



146. Кузьмін О. В., Кійко В. В., Акімова Л. М., Бондарчук С. М. Обладнання закладів ресторанного господарства. Оцінка технічного рівня : навчальний посібник. Херсон : Олді-плюс, 2018. 276 с. URL: <https://ep3.nuwm.edu.ua/11441/1/Акімова%20Л.М.%20Обладнання%20закладів%20рестор%20господарств.%200%281%29.pdf>

У навчальному посібнику викладені науково-теоретичні основи кількісної оцінки технічного рівня та якості обладнання, що використовується на підприємствах ресторанного господарства. Значне місце надано обґрунтуванню принципів класифікації властивостей, показників якості, їх об'єднанні у комплексний показник технічного рівня та якості обладнання ресторанного господарства методами кваліметрії.

147. Матеріально технічна база готелів і туркомплексів : конспект лекцій / уклад. А. А. Рябев ; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2015. 192 с. URL: <https://eprints.kname.edu.ua/40602/1/2013%20печ.%200128Л%20по%20МТБГиТК%20укр.pdf>



148. Писаревський І. М., Рябев А. А. Матеріально-технічна база готелів : підручник / Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. Харків : ХНАМГ, 2010. 286 с. URL: https://eprints.kname.edu.ua/17641/1/2010_печ._Книга_по_МТБГ_укр._от_26.09.2010_гн.pdf

У підручнику розглядаються теоретичні та практичні питання щодо матеріально-технічної бази готелів, її виникнення, змісту, класифікації. Вивчаються проблеми класифікації готелів та інших засобів розміщення з урахуванням їх матеріально-технічної бази. Узагальнений та систематизований матеріал надано з урахуванням сучасного світового та національного досвіду в галузі готельної індустрії.



149. Проектування готелів та ресторанів : конспект лекцій / уклад. К. О. Самойчук, В. О. Олексієнко, А. А. Пупинін, О. О. Ковальов. Мелітополь : ТДАТУ, 2021. 99 с. URL: <http://www.tsatu.edu.ua/ophv/wp-content/uploads/sites/13/podp-konspekt-lekcij-hrs.pdf>

150. Саєнко Н. П., Волошенко Т. Д. Устаткування підприємств громадського харчування : підручник. Київ : ТОВ "ЛДЛ", 2005. 320 с. URL: https://drive.google.com/file/d/1j6fahvZHW9LRvzpeMs_vj-Uwahj8BXY61/view





151. Семенюк Д. П., Петренко О. В., Якушенко Є. М. Обладнання для холодильної та електромагнітної обробки харчових продуктів : навчальний посібник Харків : ДБТУ, 2022. 184 с. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/5008/1/Obladnannya_kharchovykh_produktiv_22.pdf

У першій частині навчального посібника розглянуто сучасне холодильне обладнання, що використовується у сфері переробки та виробництва харчової сировини та продуктів. Висвітлені питання практичного застосування холодильного обладнання підприємств харчової та переробної індустрії, в тому числі камер холодильної обробки та зберігання, контактних й безконтактних апаратів. Розглянуто його номенклатуру, конструкцію, будову та принцип дії. Наведено алгоритми розрахунку та підбору.

152. Сидорко О. М. Готельне устаткування : презентація // Всеосвіта. 2020. 25 листопада. URL: <https://vseosvita.ua/library/prezentacia-na-temu-gotelne-ustatkuvanna-382776.html>



153. Силівейстр В. Яке обладнання необхідне для кафе та ресторанів: повний список // Poster. 2021. 3 червня. URL: <https://joinposter.com/ua/post/spysok-obladnannya-dlya-kafe-ta-restoraniv>



154. Тарасенко І. І. Устаткування закладів ресторанного господарства (механічне): опорний конспект лекцій. Київ : КНТЕУ, 2010. 56 с. URL: https://drive.google.com/file/d/1yf_LUcFLY4w-2CqOoaDsxivsgqzCjrUR/view

155. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства : конспект лекцій / уклад. О. П. Іжевська. Львів, 2019. 60 с. URL: <https://repository.ldufk.edu.ua/bitstream/34606048/22259/1/конспект%20лекцій%20Устаткування%20закладів%20ГРГ.pdf>



156. Устаткування закладів готельно-ресторанного господарства : опорний конспект лекцій / уклад. Г. В. Дейниченко, І. В. Золотухіна, Д. В. Горелков, В. М. Червоний. Харків: ХДУХТ, 2013. 152 с. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/19934/1/ustatkuvannya_zakladiv_hth_HRS_2013.pdf

157. Шинкаренко О. П., Сидорчук Т. П., Дідик Л. М. Технічне оснащення підприємств громадського харчування. Частина 1: Механічне устаткування. Львів : Оріяна-Нова, 2005. URL: https://drive.google.com/file/d/0B-PKdI7T8INjM0hiREJUMU1ZYIU/view?usp=sharing&resourcekey=0-KShy5dl8FL7_IOj0codVSg

У підручнику подано загальні відомості про машини та механізми, їх класифікація та вимоги



державних стандартів України (ДСТУ) щодо технічного оснащення підприємств масового харчування. Розглянуто будову механічного устаткування, наведено послідовний алгоритм експлуатації у блочно-модульній формі. Тестові завдання для самоконтролю та перевірки знань, варіанти вирішення допоможуть краще засвоїти навчальний матеріал. Для учнів професійно-технічних навчальних закладів.

Довідкове видання

Теоретичні, економічні та практичні аспекти готельно-ресторанної справи

Бібліографічний огляд

Укладач: **Ткаченко** Діна Віталіївна

Редактори: О. О. Цокало

Комп'ютерний набір: Д. В. Ткаченко

Дизайн і верстка: Д. В. Ткаченко

Формат Ум. друк. арк.

Тираж ___ прим. Зам. № ___

Надруковано у видавничому відділі
Миколаївського національного аграрного університету
54020, м. Миколаїв, вул. Г. Гонгадзе, 9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.

Адреса бібліотеки МНАУ:
54020, м. Миколаїв, вул. Генерала Карпенко, 73

Адреса сайту: lib.mnau.edu.ua