



POLTAVA UNIVERSITY OF
ECONOMICS AND TRADE

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ



Полтава
2022

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

3-41

Друкується відповідно до Наказу по університету № 173-Н від 05 вересня 2022 р.

Редакційна колегія:

Головний редактор – **О. О. Нестуля**, д. і. н., професор, ректор Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (ПУЕТ).

Заступник головного редактора – **Н. С. Педченко**, д. е. н., професор, перший проректор ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. І. Манжура**, завідувач науково-організаційного відділу ПУЕТ.

Відповідальні редактори:

О. В. Гасій, к. е. н., доцент, директор Навчально-наукового центру забезпечення якості вищої освіти ПУЕТ;

С. В. Гаркуша, д. т. н., професор, в. о. директора Навчально-наукового інституту міжнародної освіти ПУЕТ;

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

В. Л. Шимановська, директор Навчально-наукового інституту заочно-дистанційного навчання ПУЕТ;

Л. М. Діденко, в. о. директора Центру інформаційного забезпечення освітнього процесу ПУЕТ.

Члени редакційної колегії:

А. В. Артеменко, к. е. н., доцент, завідувач кафедри міжнародної економіки та міжнародних економічних відносин ПУЕТ;

Н. М. Бобух, д. філол. н., професор, завідувач кафедри української, іноземних мов та перекладу ПУЕТ;

В. Л. Іщенко, к. філол. н., доцент завідувач кафедри ділової іноземної мови ПУЕТ;

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

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

Ю. С. Матвієнко, к. п. н., проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ;

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

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

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

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

Збірник наукових статей магістрів. – Полтава : ПУЕТ, 3-41 2022. – 268 с.

ISBN 978-966-184-435-2

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Готельно-ресторанна справа; Економіка; Комп'ютерні науки; Міжнародні економічні відносини; Облік і оподаткування; Освітні педагогічні науки; Філологія; Фінанси, банківська справа та страхування.

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

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.

За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ПУЕТ заборонено.

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі», 2022

ISBN 978-966-184-435-2

ЗМІСТ
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Антонов О. О., Капліна Т. В.

Удосконалення якості послуг готельного підприємства 10

Білай А. В., Капліна Т. В.

Тенденції розвитку готельно-ресторанного
бізнесу в Одеській області 13

Голубєв Д. В., Капліна Т. В.

Шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів
ресторанного господарства за рахунок нововведень 19

Грабовий В. Н., Капліна Т. В.

Удосконалення мотиваційного механізму управління
персоналом готельно-ресторанного комплексу 23

Діброва М. О., Капліна А. С.

Соціально-економічний розвиток засобів тимчасового
розміщення Дніпровського регіону 29

Молчанова А. В., Капліна А. С.

Управлінські інновації в умовах кризи – шлях
до подальшого розвитку готельних підприємств 33

Охрименко В. О. Столярчук В. М.

Перспективи розвитку готелю «Reikartz
парк готель Івано-Франківськ» 37

Парфьонова О. М., Капліна А. С.

Аналіз сучасного стану розвитку готелів у м. Яремча
Надвірнянського району Івано-Франківської області 42

Пасішник Д. С., Капліна А. С.

Підвищення продажу додаткових послуг в готельних
підприємствах за допомогою технологічних каналів 46

Сокол О. Р., Капліна Т. В.

Удосконалення методів
відбору персоналу у готелі «Верхоли Релакс Парк» 50

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

УДК005.591.6:330.341:640.412

УДОСКОНАЛЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Антонов О. О., магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

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

Анотація. Проведено сучасний аналіз стану якості послуг в готельному господарстві м. Полтава. Визначена існуюча потреба в удосконаленні якості надання послуг. На прикладі готелю «Алея Гранд» розглянуто службу прийому і розміщення та процес удосконалення на підприємстві. Визначено переваги та перспективи для готелю від впровадження інновацій.

Ключові слова: якість, готельне підприємство, служби прийому і розміщення, конкурентоспроможність, персонал, готельні послуги, автоматизації, кваліфікація персоналу.

Abstract. A modern analysis of the quality of services in the hotel industry in Poltava was conducted. The existing need for improving the quality of services has been identified. Organizational reception and accommodation services and the process of their installation at the enterprise are considered on the example of the “Aleya Grand” hotel. The advantages and prospects for the hotel from the introduction of innovations are determined.

Keywords: quality, hotel enterprise, reception and accommodation services, competitiveness, staff, hotel services, automation, staff qualification.

Постановка проблеми. В умовах жорсткої конкуренції сфера гостинності стає глобальним соціально-економічним явищем. Нині готельному підприємству доводиться шукати різноманітні шляхи для удосконалення якості на ринку готельних послуг та

наслідуванню загальних трендів галузі. Одним із найефективніших шляхів покращення якості в готелі є удосконалення саме служби прийому та розміщення. Вона є однією з основних при отриманні споживачем першого враження про готель. Саме тому забезпечення удосконалення діючого готелю «Алея Гранд» у м. Полтава є актуальним та дозволить створити умови для підвищення конкурентоспроможності підприємства.

Аналіз основних досліджень та публікацій. Теоретичну та методологічну базу дослідження щодо підвищення якості послуг в готельному бізнесі склали праці такими наукових діячів, як. Болт Гордон Дж, Селютін В. М., Василенко В. О., Гуляєв В. Г., Капліна Т. В., Столярчук В. М., Малюк Л. П., Капліна А. С. [1–5].

Формулювання мети. Метою статті є розробити заходи щодо підвищення якості надання послуг в готелі «Алея Гранд», забезпечити його конкурентоспроможність.

Виклад основного матеріалу дослідження. Служба прийому та розміщення є основним функціональним підрозділом в обслуговуванні клієнтів готелю «Алея Гранд». Під час надання послуг гості напряму взаємодіють з персоналом цієї служби – отримують інформацію про готель, бронюють місця (за умови відсутності служби бронювання як окремої структурної ланки).

Ця служба тісно співпрацює з іншими, пов'язаними із безпосереднім обслуговуванням споживачів (бронювання, обслуговування номерів, підрозділ харчування), аналізує зайнятість номерів на поточну добу, контролює оплату готельних послуг клієнтами, забезпечує ведення технічної документації, пов'язаної з обслуговування гостей та ін.

Персонал служби прийому та розміщення разом зі службою бронювання першими виходять на контакт з клієнтами, тому від їх професіоналізму залежить перше враження про готель в цілому. Разом з тим існують певні вимоги до розміщення і роботи цієї служби, без наявності яких неможливо досягти якісного обслуговування:

1. Служба прийому та розміщення (рецепція) розташовується в безпосередній близькості від входу в готель. і орієнтована на гостей.

2. Вона має оригінальне, естетично привабливе оформлення з елементами освітлення, необхідне технічне (телефон, комп'ютер) та інформаційне забезпечення (рекламні буклети, прайслисти, візитки тощо).

3. На рецепції передбачено усі умови на випадок карантинних вимог: маски для персоналу, гумові рукавички, санітаїзери, окремі бокси для використаних масок і рукавичок. Передбачено відокремлені через 1,5 м санітарні зони.

4. Обслуговуючий персонал (черговий адміністратор) має бездоганний зовнішній вигляд і своєчасно і грамотно забезпечує процес прийому та поселення гостей.

У готелі «Алея Гранд» Службу прийому та розміщення гостей очолює головний адміністратор (завідувач служби прийому та розміщення). Йому підпорядковуються інші адміністратори, портье, касири служби прийому та розміщення.

Одним із найважливіших аспектів надання якісних послуг готелем є забезпечення високого рівня гостинності. Без відчуття турботи людина, яка переступила поріг підприємства, відчуває себе не достатньо комфортно, що впливає на подальше її сприйняття готелю. Гостинність, як добрі особисті стосунки між персоналом і клієнтами, часто забувається і стає втраченим місцевством. Пояснення цьому шукають або в поведінці працівників, або в ігноруванні потреб клієнтів, або в більшій зацікавленості керівників готелів у збільшенні прибутку.

У готельному комплексі «Алея Гранд» необхідно провести роботи з покращення умов проживання шляхом переведення частини номерів у номери «Люкс».

Також необхідно сприяти розвитку нових сервісних послуг, які передбачають використання нових технологій у ресторанному господарстві, використання сучасного обладнання під час прибирання кімнат, пральні та хімчистці. Необхідно розширити перелік додаткових послуг: солярій, аерарій та ін.

Для покращення системи автоматизації в готельному комплексі «Алея Гранд» необхідно оновити частину оргтехніки для забезпечення ефективної роботи персоналу.

Висновки. Удосконалення якості послуг готельного підприємства – невід’ємна умова розвитку підприємства готельного господарства в умовах конкуренції. Лише якісні послуги дозволить готелю зміцнити свої позиції на ринку, збільшити його популярність не лише у Полтаві, а й в інших містах України, покращити роботу служби прийому та розміщення.

Список використаних джерел

1. Болт Гордон Дж. Практичний посібник з управління збутом. Київ : Економіка, 2001. 271 с.
2. Селютін В. М. Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Прогресивна техніка та технології харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі / Селютін В. М., Токарчук Г. В. // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг». 18 жовтня 2012 р., м. Харків. Ч. 1. С. 273–274.
3. Василенко В. О. Теорія та практика розробки управлінських рішень : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2002. 420 с.
4. Інноваційні технології в готельному господарстві: основи теорії [Електронний ресурс] : навч. посіб. / Капліна Т. В., Столярчук В. М., Малюк Л. П., Капліна А. С. Полтава : ПУЕТ, 2018. 357 с. URL: <http://dspace.puet.edu.ua/bitstream/123456789/8074/1/210-1039.pdf> (дата звернення 01.11.2022).
5. Гуляев В. Г. Нові інформаційні технології у туризмі. М. : ПРИОР, 2000.

УДК338.486-043.86:640.4(477.74)

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В ОДЕСЬКІЙ ОБЛАСТІ

Білай А. В., *магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»*

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

Анотація. У статті проаналізовано сучасний стан готельно-ресторанного бізнесу Одеської області. Проаналізовано рекреаційний та природний потенціал території. Встановлено проблеми на ринку та можливі шляхи їх вирішення. Визначено основні тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства Одещи-