

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

Частина 1



**Полтава
2021**

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
(ПУЕТ)**

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

Частина 1

**Полтава
ПУЕТ
2021**

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

3-41

Друкується відповідно до Наказу по університету № 140-Н від 25 серпня 2021 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 – **О. В. Манжура**, д. е. н., доцент, проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. М. Бобух**, д. філол. н., професор, завідувач кафедри української, іноземних мов та перекладу ПУЕТ.

Відповідальний редактор:

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

Члени редакційної колегії:

Л. М. Шимановська-Діаніч, д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту ПУЕТ;

Т. В. Онішко, д. і. н., професор, завідувач сектору документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах кафедри менеджменту ПУЕТ;

Л. С. Франко, ст. викладач, завідувач кафедри міжнародної економіки та міжнародних економічних відносин ПУЕТ;

М. Є. Розоза, д. е. н., професор, завідувач кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем ПУЕТ;

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

Г. В. Лаврик, д. ю. н., професор, завідувач кафедри правознавства ПУЕТ;

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

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

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

Н. В. Карпенко, д. е. н., професор, завідувач кафедри маркетингу ПУЕТ;

Г. О. Бірта, д. с.-г. н., професор, завідувач кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи ПУЕТ;

Г. П. Хомич, д. т. н., професор, завідувач кафедри технологій харчових виробництв і ресторанного господарства ПУЕТ;

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

Г. П. Скляр, д. е. н., професор, завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу ПУЕТ;

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

Збірник наукових статей магістрів. Навчально-науковий
3-41 інститут денної освіти : у 2 ч. – Полтава : ПУЕТ, 2021. – Ч. 1. –
334 с.

ISBN 978-966-184-417-8

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; Готельно-ресторанна справа; Харчові технології; Освітні педагогічні науки; Облік і оподаткування; Менеджмент; Інформаційна, бібліотечна та архівна справа; Публічне управління та адміністрування; Комп'ютерні науки; Філологія; Фінанси, банківська справа та страхування; Економіка; Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; Товарознавство та експертиза в митній справі; Маркетинг.

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

ISBN 978-966-184-417-8

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2021

ЗМІСТ

Частина 1

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМНИЦТВО, ТОРГІВЛЯ ТА БІРЖОВА ДІЯЛЬНІСТЬ

Освітня програма «Товарознавство та експертиза в митній справі»

Олійник Ю. С., Кириченко О. В. Екологічні
аспекти виготовлення новітніх штучних волокон..... 14

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Бут С. О., Капліна Т. В. Інноваційна
стратегія підприємств готельного і ресторанного
господарства – шлях до ефективного розвитку..... 18

Гаращенко Б. В., Столярчук В. М. Сучасний
стан готельного господарства Полтавської області 23

Гордієнко Д. О., Капліна А. С. Підвищення ефективності
функціонування підприємств готельного господарства 28

Горішній І. О., Капліна Т. В. Інтернет-маркетинг
як засіб просування послуг підприємств
готельно-ресторанного бізнесу 33

Грицаєнко А. І., Капліна Т. В. Тренінгові програми
як засіб підвищення продуктивності персоналу
готельних підприємств..... 39

Zhezherya A. I., Volodko O. V. Promising innovative
technologies for implementation in hotel
«Guest house» Kharkiv 46

Крамаренко В. С., Карпенко В. Д. Розробка та
впровадження стандартів обслуговування для
закладу ресторанного господарства при готелі 50

Корнієнко О. А., Миронов Д. А. Сучасні комп'ютерні
технології в організації роботи засобів розміщення 53

- reality-hospitality-industry/ (дата звернення: 06.09.21). – Назва з екрана.
4. Сила технології beacon в готелях [Електронний ресурс]. – URL: <https://tourismart.co/blog/power-of-beacons-technology-in-hotels> (дата звернення: 06.09.21). – Назва з екрана.
 5. Готельні чат-боти для створення кращого клієнтського досвіду [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.socialtables.com/blog/hospitality-technology/chat-bots/> (дата звернення: 09.09.21). – Назва з екрана.
 6. Чому тури в готелі VR стають популярними? [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.revfine.com/vr-hotel-tour/> (дата звернення: 15.09.21). – Назва з екрана.
 7. Розпізнавання облич у готельному бізнесі [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.intellectsoft.net/blog/facial-recognition-in-retail-and-hospitality/> (дата звернення: 24.09.21). – Назва з екрана.

УДК 64.0-021.4

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДЛЯ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ

***В. С. Крамеренко**, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програми «Готельно-ресторанна справа»*

***В. Д. Карпенко**, к. е. н., доцент – науковий керівник*

Анотація. Управління торговельним підприємством являє собою послідовну, узгоджену схему дій, яка дозволяє чутливо сприймати зміни і напрями запитів споживачів і максимально реалізувати можливості підприємства для отримання максимального прибутку при мінімальних витратах. Критерієм успішного управління в торгівлі слугує, передусім, обсяг продажів як наслідок якості обслуговування. Інструментом забезпечення такої якості виступає наявність стандарту обслуговування.

Ключові слова: стандарти, процес, точка враження.

Abstract. Management of a commercial enterprise is a consistent, coordinated scheme of action, which allows you to sensitively

perceive changes and directions of consumer demand and maximize the company's ability to maximize profits at minimum cost. The criterion for successful management in trade is, first of all, the volume of sales as a consequence of the quality of service. The tool for ensuring this quality is the presence of a standard of service.

Key words: standards, process, point of impression.

Постановка проблеми. Для реалізації стратегічних цілей у ресторанного господарства працюють різні підрозділи. Заклад ресторанного господарства оптимізує асортимент пропонованих товарів, під впливом ринку змінюється цінова політика, оптимізується формат ресторану, підготовка персоналу, розширюється пакет додаткових послуг. Суть всієї роботи з цих напрямків полягає у наданні гостям максимальних переваг, що забезпечують відмінність закладу ресторанного господарства від конкурентів.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Питанням розробки і впровадження стандартів обслуговування в управлінні закладами ресторанного господарства досліджувалося в наукових працях сучасних вітчизняних вчених, серед яких А. С. Капліна, Л. П. Малюк, Л. О. Гончар, Н. Ю. Балацька, а також практики в сфері ресторанного бізнесу таких як А. С. Мусатов

Формулювання мети. Для досягнення цілей, необхідно запустити процес роботи. Процес це будь-яка послідовність дій яка починається з певних дій та має певний результат. Ефективність процесного підходу основна на взаємовідносинах «гість – виробник – гість» всередині ресторану.

Виклад основного матеріалу дослідження. Як стандартизувати роботу ресторану?

1. Створити робочу групу ініціативних працівників.
2. Обрати Керівника проекту.
3. Скласти план впровадження змін.
4. Розбити план на етапи.
5. Затвердити формат документів (шрифти, колонтитули, логотип ресторану).
6. Почати роботу.

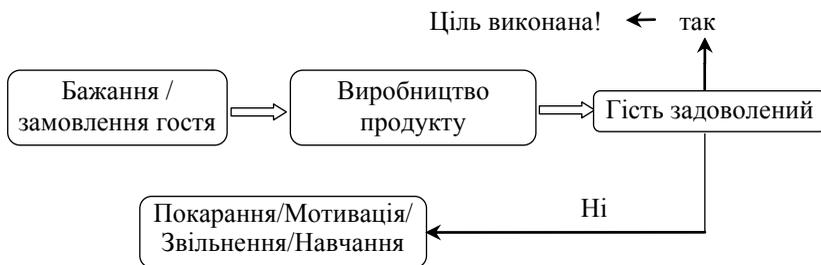


Рисунок 1 – Процес надання послуги споживачу [2]

Для досягнення цілі при незадоволеності гостя існують різні варіанти вирішення проблеми, з огляду на причину незадоволеності. Розібравши ситуацію витікають різні варіанти, такі як, Покарання, Мотивація, Звільнення, або навчання працівника.

Обов'язком кожного керівника є постійна комунікація зі своїми підлеглими. Постановка завдань, аналіз результатів роботи, корекція поведінки співробітника. Грамотний менеджер постійно взаємодіє зі своїми персоналом, підтримуючи його і спрямовуючи в потрібне русло. Але, на жаль, багато керівників не володіють дуже важливою навичкою – забезпеченням зворотного зв'язку, що помітно ускладнює комунікацію, а головне не призводить до необхідних результатів – зміни поведінки співробітника.

Із визначення зворотного зв'язку ми зможемо з вами підкреслити всю необхідну інформацію. Отже, зворотний зв'язок – це інформація, яку повідомляють людині для коригування її поведінки.

«Точка враження» – це будь-яка ситуація, в якій відвідувач стикається з будь-яким аспектом діяльності ЗРГ та формує свою думку про нашу роботу [2].

Цикл обслуговування гостя в ЗРГ складається з багатьох «точок враження», від першого візиту до ЗРГ до спілкування із співробітниками на виході і навіть після цього. Лише одна негативна «точка враження» в у процесі обслуговування може зіпсувати загальне враження від відвідування ЗРГ. Саме тому зусилля керівництва ЗРГ повинні бути сконцентровані на тому, щоб

забезпечити високу якість сервісу протягом усього циклу обслуговування.

Залежно від індивідуальних потреб гостя, процес обслуговування в «.....» може складатися з наступних «точок враження»:

1. Зустріч гостей на вході до ЗРГ/проводження гостя.
2. Обслуговування гостя за столиком.
3. Телефонний дзвінок.
4. Вирішення конфліктних ситуацій.
5. Програма Почесний Гість.
6. Спілкування менеджера із гостями.
7. Робота з книгою відгуків та пропозицій.

Висновки. Отже, впровадження системи якості та стандартів обслуговування дозволить досягти високої якості послуг та забезпечити економічний успіх в сфері гостинності.

Список використаних джерел

1. Методологічні аспекти формування стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі : монографія / Л. П. Малюк, О. Г. Терешкін, О. Ю. Давидовата ін. ; за ред. проф. Давидової О. Ю. – Х. : ХДУХТ, 2019. – 157 с.
2. Мусатов А. Стандартизація ресторану Щаг за щогом / Мусатов А. – Москва, 2019. – 632 с.
3. Дубоделова А. В. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства / А. В. Дубоделова, Л. С. Лісовська, А. О. Нищота // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління. – 2013. – № 754. – С. 159–165.

УДК 640.41:004.896

СУЧАСНІ КОМП'ЮТЕРНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

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

Д. А. Миронов, к. т. н., доцент – науковий керівник

Анотація. Готельний бізнес – одна з найбільш перспективних ланок світової економіки, що стрімко розвиваються. вико-