

# **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*

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

ISBN 978-966-184-417-8

<i>Махрова С. С., Капліна Т. В.</i> Удосконалення діяльності готелю butik-готель «Mirax Boutique Hotel» у м. Харків за рахунок інновацій.....	57
<i>Мельник С. Д., Капліна Т. В.</i> Кав'ярня як потенційний конкурент на ринку ресторанного господарства.....	63
<i>Моцакова А. П., Капліна А. С.</i> Упровадження маркетингових стратегій готельних послуг на підприємствах готельного господарства .....	67
<i>Садовська Д. Ю., Капліна Т. В.</i> Розвиток висококомфортних готелів категорії «****» .....	73
<i>Ситник Г. С., Капліна Т. В.</i> Інноваційний розвиток – основа конкурентоспроможності підприємств готельного господарства.....	78
<i>Тищенко А. С., Капліна Т. В.</i> Удосконалення діяльності готелю «Аристократ» у м. Полтава за рахунок інновацій.....	83
<i>Чемеренкова М. Д., Рогова Н. В.,</i> Якість обслуговування в ресторанах України .....	88
<i>Шанран І. А., Капліна Т. В.</i> Оптимізація системи надання послуг закладами ресторанного господарства Сумського регіону.....	92

## **СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ**

### **Освітня програма «Технології в ресторанному господарстві»**

<i>Бугай А. В., Дяченко А. Р., Горючкіна В. О., Котляр М. С., Хомич Г. П.</i> Використання добавок фруктові сировини в технології харчових продуктів.....	97
<i>Скрипник А. В., Ричкін О. І., Тюрікова І. С.</i> Дослідження плодкових і ягідних купажів для технології десертів.....	104

## **СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ОСВІТНІ, ПЕДАГОГІЧНІ НАУКИ**

### **Освітня програма «Педагогіка вищої школи»**

<i>Балковий В. Г., Кононець Н. В.</i> Особливості сучасного покоління учнів і студентів в умовах розвитку цифрового суспільства.....	109
--	-----

- досвід. – 2013. – С. 70–74. – URL: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/ipd\\_2013\\_17\\_17.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/ipd_2013_17_17.pdf). – Назва з екрана.
4. Готель Аристократ [Електронний ресурс]. – URL: [https://aristokrat.poltava.ua/uk/restoran-ua#120131112\\_93056](https://aristokrat.poltava.ua/uk/restoran-ua#120131112_93056). – Назва з екрана.
  5. 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>. – Назва з екрана.

УДК 338.47

## **ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ В РЕСТОРАНАХ УКРАЇНИ**

*М. Д. Чемеренкова, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»*  
*Н. В. Рогова, к. т. н., доцент – науковий керівник*

**Анотація.** У статті аналізуються питання щодо дослідження якості обслуговування в закладах ресторанного господарства. Розглянуто основні критерії та методи оцінки якості обслуговування.

**Ключові слова:** якість обслуговування, ресторанний заклад, споживач, контроль.

**Abstract.** The article analyzes the issues of researching the quality of service in restaurants. The main criteria and methods of service quality assessment are considered.

**Key words:** quality of service, restaurant, consumer, control.

**Постановка проблеми.** На сьогоднішній день галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Все більше відкривається нових закладів з цікавою концепцією та інноваціями. Щоб встояти на ринку та втримати існуючі позиції, виникає необхідність підшукувати нові варіанти поліпшення процесу обслуговування споживачів ресторанних підприємств для успішного існування на ринку ресторанних послуг та підвищення прибутку.

**Аналіз основних досліджень і публікацій.** Методами оцінювання якості обслуговування та взагалі управління закладами ресторанного господарства займалися такі вітчизняні вчені

Т. В. Капліна, Н. О. П'ятницька, С. С. Ткачова, Л. М. Мостова та ін. Варто зазначити про праці, які висвітлюють діяльність у ресторанный галузі не тільки України а й за кордоном, адже саме на європейський стандарт обслуговування зараз йде особливий акцент.

**Мета статті** полягає у вивченні методів оцінки якості обслуговування у закладах ресторанного господарства України.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Якість обслуговування – невіддільна складова роботи закладу харчування завдяки якій можливо втримати споживача. Саме «обслуговування на вищому рівні як дорогих гостей» стало надзвичайно актуальним і важливим елементом сучасного та перспективного закладу. Якість – комплексне тлумачення, яке характеризує ефективність усіх сторін діяльності:

- розробка стратегії,
- організація виробництва,
- маркетинг і ін.

Найважливішою складовою всієї якості є якість обслуговування [1].

А що насправді вміщує в себе поняття «Якість обслуговування»? Насамперед це – сполучення умов, що забезпечують замовнику під час отримання послуги максимально зручні умови за мінімальних витрат часу. Якісне обслуговування в ресторані – це основа послуг його основна умова успішності. Асортимент, смакові якості страв та ціни, дизайн закладу, місце розташування – важливі, але вони ніколи не компенсують в очах гостя неухважного та недбалого ставлення з боку персоналу. Ресторани, які зуміла надати споживачам високоякісний сервіс, одержує найсильнішу конкурентну перевагу на ринку.

На що звертають увагу гості коли відвідують вперше новий заклад? Перш за все на обслуговування. Як їх зустріли при вході, чи знайшли вільне місце та провели до нього, як швидко прийшов офіціант, чи розбирається він в меню, як він спілкується із гостями, як обслуговує та турбується про гостей. Вже потім вони оцінюють страви, інтер'єр та загальну атмосферу.

Обслуговування має бути високого рівня кожен день, кожен хвилину. Сучасний ресторан повинен пропонувати не просто їжу, а надавати собою святилище фізичного і душевного спокою, острівець затишку далеко від дому. До цього можна прийти тільки через якісне обслуговування з добре підготовленим персоналом і ефективним управлінням ним. В умовах нинішнього ринку успіху домагаються лише ті підприємства, які здатні створювати і проводити, принаймні, на найвищому організаційному рівні довгострокові стратегії обслуговування [4; 5].

До основних чинників, що визначають якість обслуговування, відносяться: зручність розташування і правильний вибір режиму роботи підприємства, якість кулінарної продукції, що випускається, дотримання санітарно-гігієнічних вимог до утримання приміщень, посуду і меблів, швидкість обслуговування, комфорт в обідньому залі, ввічливість, пильність і зовнішній вигляд обслуговуючого персоналу. Ввічливість, пильність і зовнішній вигляд персоналу створюють обстановку гостинності, забезпечують гарний настрій у відвідувачів, спонукають їх до повторних і кількаразових відвідувань даного підприємств [2].

Система показників якості обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. При визначенні якості обслуговування встановлюється сукупність властивостей процесу обслуговування; функціональних, технічних, естетичних, санітарно-гігієнічних, які задовольняють потреби людини чи групи людей відповідно до свого призначення. При цьому якість обслуговування регламентується як узагальнене поняття, складовими якого є оптимальність складу основних та додаткових послуг, економія часу споживачів, якість продукції, експлуатаційна якість приміщень для споживачів, технічна досконалість прийомів і методів праці персоналу, дотримання правил торгівлі і норм поведінки персоналу [3].

Критерієм якості обслуговування у закладах ресторанного господарства є її відповідність системі вимог, що впливають із сучасного рівня техніки, організації виробництва і обслуговування, виробничих відносин, моральних і правових норм суспільства, рівня розвитку архітектурно-художнього конструю-

вання, санітарно-гігієнічних норм, сумлінного ставлення до праці.

При оцінці якості обслуговування порівнюють фактичні показники якості з показниками, що прийняті за базу даного порівняння. Це дозволяє встановити ступінь досконалості процесу обслуговування і його придатність задовольняти потреби споживачів.

**Висновки.** Розробка єдиного та системного якісного обслуговування слугує обов'язковою умовою перспективної діяльності українських підприємств ресторанного господарства. Якість є первинним та руйнівним інструментом в боротьбі за почесне місце на ринку послуг. Проблема незадоволеності послугами готельних та ресторанных підприємств призводить до втрати реальних та потенційних споживачів, а також бажаної частки ринку. Саме тому важливо точно та своєчасно виявляти бажання й очікування своїх цільових споживачів [6].

### Список використаних джерел

1. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства : підруч. для вузів / за ред. проф. Н. О. П'ятницької. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. – 632 с.
2. Мостова Л. М., Новікова О. В. Організація обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.
3. Сало Я. М. Організація обслуговування населення у закладах харчування : довідник офіціанта / Сало Я. М. – Львів : Афіша, 2004.
4. Мазуркевич І. О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини // Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів: монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.
5. П'ятницька Г. Т. Тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні / Г. Т. П'ятницька // Вісник КНТЕУ. – 2010. – № 8. – С. 24–32.
6. Мазуркевич І. О. Дослідження ефективності управління закладами готельно-ресторанного бізнесу Вінниччини / Мазуркевич І. О. // Концептуальні засади та тенденції розвитку соціально-економічних процесів : монографія. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2019.