

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Навчально-науковий інститут міжнародних відносин ім. Б.Д.
Гаврилишина
Кафедра міжнародного туризму і готельного бізнесу

ДЕНИСЮК Валентина Павлівна

Сучасні тенденції розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення / Modern Trends in the Development of the Ukrainian Hotel and Restaurant Business in Today's Conditions

спеціальність: 241 – Готельно-ресторанна справа
освітньо-професійна програма – Готельно-ресторанна
справа

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи
ГРС-41
В.П. Денисюк

Науковий керівник:
канд. економ. наук, доцент
Кондрацька Л.П.

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:
« ____ » _____ 20__ р.

Завідувач кафедри
_____ **О. Я. Гугул**

ТЕРНОПІЛЬ - 2023

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОГО ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ...	6
1.1. Економічна сутність основних показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу	6
1.2. Особливості формування бізнес-процесів в діяльності українського готельно-ресторанного бізнесу	13
1.3. Характеристика організаційно-правового механізму управління українськими готельно-ресторанними господарствами	15
Висновки до розділу 1	20
РОЗДІЛ 2. ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНОГО СТАНУ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ	22
2.1. Динаміка розвитку та функціонування суб'єктів українського готельно-ресторанного бізнесу	22
2.2. Аналіз загальних тенденцій розвитку готельно-ресторанного комплексу «ПАСАЖ»	28
2.3. Оцінка організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «ПАСАЖ» в умовах сьогодення	34
Висновки до розділу 2	38
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПОЛІПШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ УКРАЇНСЬКОГО ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ	41
3.1. Нові формати закладів українських готельно-ресторанних підприємств та рекомендації щодо їх покращення	41
3.2. Запровадження інноваційних технологій в діяльності готельно-ресторанного комплексу «ПАСАЖ» в умовах сьогодення	49
Висновки до розділу 3	54
ВИСНОВКИ	56
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59

АНОТАЦІЯ

Денисюк В.П. Сучасні тенденції розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення (на прикладі готельно-ресторанного комплексу «Пасаж»)

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 241-Готельно-ресторанна справа, освітньо-професійна програма – Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2023.

В роботі дано визначення сучасних тенденцій розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення; запропоновано запровадження інноваційних технологій в діяльності готельно-ресторанного бізнесу; досліджено статистичні і порівняльні аналізи для оцінки сучасних тенденцій у розвитку галузі та застосування методів оцінювання для вивчення сучасного стану українських підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

ANNOTATION

Denisyuk V.P. Modern trends in the development of the Ukrainian hotel and restaurant business in today's conditions (on the example of the hotel and restaurant complex "Passage")

Studying for a bachelor's degree, specialty 241 Hotel and restaurant business, educational and professional program - West Ukrainian National University, Ternopil, 2023. The work defines the modern trends in the development of the Ukrainian hotel and restaurant business in today's conditions; the introduction of innovative technologies in the operation of the hotel and restaurant business was approved; statistical and comparative analyzes for the evaluation of modern trends in the development of the industry and the application of evaluation methods for the study of the current state of Ukrainian enterprises in the hotel and restaurant business have been studied.

РЕЗЮМЕ

Кваліфікаційна робота містить 67 сторінок, 11 таблиць, 2 рисунки, список використаних джерел із 53 найменувань.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження сучасних тенденцій розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення.

Об'єктом дослідження є процес аналізу сучасних тенденцій розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу.

Предметом дослідження є теоретичні і практичні аспекти сучасних тенденцій розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу.

Одержані результати та їх новизна: полягає в розвитку та обґрунтовані теоретичних, практичних положень та рекомендацій щодо удосконалення та впровадження тенденцій, що вплинуть на готельно-ресторанний бізнес в Україні в сучасних умовах та до поліпшення діяльності готельно-ресторанного комплексу «Пасаж».

Ключові слова: тенденції, готель, ресторан, послуги, бізнес, успіх, ефективність.

RESUME

The qualification work contains 67 pages, 11 tables, 2 figures, a list of used sources with 53 titles.

The purpose of the qualification work is to study modern trends in the development of the Ukrainian hotel and restaurant business in today's conditions.

The object of the study is the process of analyzing modern trends in the development of the Ukrainian hotel and restaurant business.

The subject of the study is the theoretical and practical aspects of modern trends in the development of the Ukrainian hotel and restaurant business. The obtained results and their novelty: consists in the development and justification of theoretical, practical provisions and recommendations for the improvement and implementation of trends that will affect the hotel and restaurant business in Ukraine in modern conditions and to improve the operation of the hotel and restaurant complex "Passage".

Keywords: trends, hotel, restaurant, services, business, success, efficiency.

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасних умовах трансформації України до ринкової економіки, кожна галузь знаходиться в процесі пошуку нових стратегій та методів виробництва, проведення аналізу сучасного стану та визначення перспектив на майбутнє. Цей тренд також виявляється в готельно-ресторанному бізнесі, який спрямований на отримання прибутку через надання різноманітних послуг у сферах проживання, харчування, транспорту та інших супутніх сервісів.

Результати проведеного аналізу функціонування готельно-ресторанного бізнесу за останні роки виділяють основні проблеми, які перешкоджають його успішного розвитку. Перш за все, це пов'язано з несформованим ринком готельно-ресторанного бізнесу, який страждає від недостатнього розвитку міської інфраструктури та транспортних мереж, застосуванням застарілих технологій та застарілого обладнання, використанням небезпечних екологічних матеріалів, порушенням вимог у сфері гастрономії, недостатньою кваліфікацією фахівців у даній сфері, високою вартістю надання послуг та впливом обмежень під виглядом воєнного стану та пандемії.

Треба враховувати, що готельно-ресторанний сектор, що становить важливу складову галузі гостинності, також виступає одним з найбільш перспективних напрямків розвитку національної економіки. Ефективне функціонування готельно-ресторанного бізнесу вказує на позитивні зміни в економіці країни, її регіонах і є важливою передумовою для активізації міжнародних зв'язків.

Проте, сучасні реалії глобальної економіки, пандемія COVID-19 та введення воєнного стану 24 лютого 2022 року суттєво змінили умови функціонування готельно-ресторанних закладів. Тому особливо актуальним є вивчення сучасних тенденцій розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Мета та завдання дослідження. Метою роботи є дослідити сучасні тенденції розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення.

Відповідно до поставленої мети необхідно виконати наступні **завдання**:

- дослідити економічну сутність основних показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу;
- обґрунтувати особливості формування бізнес-процесів в діяльності українського готельно-ресторанного бізнесу
- провести характеристику організаційно-правового механізму управління українськими готельно-ресторанними господарствами;
- визначити динаміку розвитку та функціонування суб'єктів українського готельно-ресторанного бізнесу;
- здійснити аналіз загальних тенденцій розвитку готельно-ресторанного комплексу «ПАСАЖ» ;
- оцінити організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «ПАСАЖ» в умовах сьогодення;
- запропонувати нові формати закладів українських готельно-ресторанних підприємств та рекомендації щодо їх покращення;
- проаналізувати запровадження інноваційних технологій в діяльності готельно-ресторанного комплексу «ПАСАЖ» в умовах сьогодення.

Об'єкт дослідження - процес аналізу сучасних тенденцій розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення.

Предмет дослідження - теоретичні і практичні аспекти сучасних тенденцій розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення.

Методи дослідження. З метою досягнення задач, визначених у дослідженні, була застосована комбінація сучасних наукових методів. Було використано етимологічний та системний аналіз для чіткого визначення та уточнення таких термінів, як «ресторан», «готель», «готельно-ресторанний бізнес», «готельно-ресторанне господарство» тощо.

Дослідження передбачало статистичний і порівняльний аналіз для оцінки сучасних тенденцій у розвитку готельно-ресторанної галузі та застосування

методів оцінювання для вивчення сучасного стану українських підприємств готельно-ресторанного бізнесу та готельно-ресторанного комплексу «Пасаж».

Застосування статистичного методу допомогло в побудові об'єктивних висновків та рекомендацій на основі аналізу зібраних даних, в тому числі отримати кількісні оцінки, ілюструвати тенденції, виявляти закономірності та давати обґрунтовані прогнози щодо розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Для наочного відображення результатів досліджень використовувалися графічні методи, що дозволило більш зрозуміло представити отримані дані та висвітлити ключові відмінності та тенденції.

Інформаційна база дослідження. Інформаційну базу дослідження складають: законодавча та нормативно-правова база з питань здійснення готельно-ресторанного бізнесу; дані офіційної служби статистики; науково-монографічна література; практичні матеріали діяльності досліджуваного підприємства.

Наукова новизна полягає в розвитку та обґрунтуванні теоретичних, практичних положень та рекомендацій щодо удосконалення та впровадження тенденцій, що вплинуть на готельно-ресторанний бізнес в Україні в сучасних умовах.

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що основні теоретичні твердження, рекомендації роботи доведені до поліпшення діяльності готельно-ресторанного комплексу «Пасаж».

Апробація результатів дослідження. Основні твердження та результати бакалаврської роботи висвітлені на Міжнародній науково-практичній конференції «Перспективи індустрії гостинності та міжнародного бізнесу: світові тенденції та національні пріоритети» / секція «Сучасні тенденції розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення» (Тернопіль, ЗУНУ, 2023)

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКОГО ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

1.1. Економічна сутність основних показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу

Готельно-ресторанний бізнес в Україні є важливим сектором економіки, який включає в себе готелі, ресторани, кафе, бари та інші заклади громадського харчування. Даний сектор має велике значення для розвитку туризму, забезпечує працевлаштування та сприяє економічному зростанню. У зв'язку з цим, вивчення основних економічних показників діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні є актуальним завданням [24].

Даний вид бізнесу має свою особливу специфіку, яка зумовлює потребу в систематичному вивченні та адаптації до вимог ринку, які постійно змінюються. Готельно-ресторанний сектор вимагає постійного підтримання якісних стандартів обслуговування, розробки інноваційних пропозицій та використання передових технологій. Тільки шляхом постійного вдосконалення та здатності адаптуватися до змін можна забезпечити успіх у цій конкурентній сфері.

Необхідно зазначити три складові поняття готельно-ресторанного бізнесу: готель, ресторан та бізнес. Бізнес - це професійна ініціатива, спрямована на вирішення завдань, що стосуються остаточного досягнення мети здійснення операцій обміну товарів та послуг на ринку між різними економічними учасниками, використовуючи відповідні форми та методи, розроблені у рамках ринкової практики [9, с.13].

Згідно з Наказом Державної туристичної адміністрації України, готель є підприємством будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням [43].

Згідно з ДСТУ 4281:2004, ресторанне господарство є видом економічної діяльності суб'єктів господарської сфери, що надають послуги, пов'язані з

задоволенням потреб споживачів у харчуванні, з організацією дозвілля або без неї[14].

Ресторан - це комерційний заклад громадського харчування, який пропонує гостям страви та напої для споживання. Ресторани можуть відрізнятися за своєю концепцією, типом кухні (наприклад, італійська, французька, азіатська тощо), розміром та стилем обслуговування. Ресторани часто служать місцем для зустрічей, святкувань, бізнес-зустрічей та інших подій.

Готель - це комерційний заклад, який надає тимчасове проживання для гостей у обмін за певну плату. Готелі зазвичай мають номери або кімнати, які можуть бути орендовані на короткий або тривалий період. Вони надають різні рівні комфорту та послуг, включаючи мебльовані кімнати, ванні кімнати, телевізори, доступ до Інтернету, ресторани, басейни, тренажерні зали, конференц-зали та інші зручності. Готелі можуть бути різних типів, таких як бутік-готелі, готелі преміум-класу, сімейні готелі, мотелі, гостьові будинки тощо. Вони часто служать місцем для туристів, бізнес-подорожуючих, учасників конференцій та інших подій, які шукають зручне тимчасове проживання під час своєї подорожі [18].

Сфера готельно-ресторанного бізнесу характеризується наявністю двох основних суб'єктів: підприємців, які виконують функцію вироблення і надання готельних, ресторанних та інших послуг і продуктів відповідної якості, а також споживачів, що здійснюють придбання та використання цих послуг і продуктів.

Підприємці в цій сфері, відомі також як комерсанти, виступають як виробники та постачальники готельно-ресторанних послуг. Вони мають на меті створення та утримання готелів, ресторанів, а також інших закладів громадського харчування з метою забезпечення споживачів високоякісними та задовільними послугами.

Об'єктами готельно-ресторанного бізнесу є самі послуги та продукти, які надаються та пропонуються підприємствами цієї галузі. Послуги та продукти розглядаються як предмети купівлі-продажу на ринку готельно-ресторанних послуг. Вони включають в себе готельні послуги, які передбачають забезпечення

тимчасового проживання та інших зручностей для гостей, а також ресторанні послуги, що охоплюють приготування та подачу страв і напоїв у закладах громадського харчування. В свою чергу, відзначимо, що це важливий елемент готельно-ресторанного бізнесу, який є однією з ключових галузей сучасної економіки. Якість наданих послуг та продуктів має велике значення для задоволення потреб споживачів і визначає конкурентоспроможність підприємств у цій сфері.

Успішність підприємств готельно-ресторанного сектору залежить від ефективного управління фінансовими та господарськими аспектами. Вони забезпечують оптимальне використання ресурсів, мінімізацію витрат і максимізацію прибутку. Крім того, такі підприємства мають розвинену систему контролю якості, щоб забезпечити надійність та безпеку послуг для своїх клієнтів.

Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу полягає в неповторному характері їхньої праці. У світі, де виробництво матеріальних благ стає все більше автоматизованим, готельно-ресторанний сектор відрізняється тим, що його головним продуктом є особливий вид послуг [1, с.288].

Готельно-ресторанні послуги відрізняються від інших видів послуг своїми особливостями. Ось декілька ключових аспектів, які роблять ці послуги унікальними:

1. Інтегрованість. Готельно-ресторанні послуги нерозривно пов'язані зі суб'єктом готельно-ресторанного бізнесу. Це означає, що якість і задоволення від послуги залежать від усього комплексу, включаючи як обслуговування персоналу, так і якість продуктів, їх представлення і навіть атмосферу.

Завдяки цьому і проявляється унікальність готельно-ресторанного бізнесу, це полягає в його здатності забезпечити відмінний рівень обслуговування та персоналізацію послуг у відповідності до потреб та бажань різних клієнтів. Це може включати індивідуальний підхід до кожного гостя, розробку унікальних

туристичних програм, надання ексклюзивних послуг та використання інноваційних технологій для поліпшення комунікації та зручності.

2. Нематеріальний характер. Готельно-ресторанна послуга має нематеріальний характер, оскільки вона в основному передбачає надання задоволення, комфорту, розслаблення та інших емоційних аспектів для клієнта. Це відрізняє її від матеріальних товарів.

Нематеріальний аспект є ключовим для готельно-ресторанного бізнесу. Підприємства вкладають значні зусилля у покращення якості обслуговування, тренування персоналу, створення унікальної атмосфери та підтримку клієнтського задоволення. Це дозволяє їм відрізнитися від конкурентів і забезпечувати стабільний попит на свої послуги. Однак, даний аспект діяльності також вносить певні виклики і ризики. Готельно-ресторанний бізнес пов'язаний з великою залежністю від репутації та довіри клієнтів. Негативний відгук або погане обслуговування можуть швидко поширитися і вплинути на популярність підприємства. Тому, підприємства готельно-ресторанного бізнесу повинні постійно працювати над збереженням та покращенням якості своїх послуг, задовольняючи потреби й очікування клієнтів [22].

3. Накопичування послуг. У деяких випадках готельно-ресторанні послуги не можуть бути накопичені або збережені для подальшого використання. Наприклад, якщо клієнт не скористався обідом у ресторані, втратити його не можна буде, оскільки послуга є невіддільною від часу перебування.

4. Мінливість. Готельно-ресторанні послуги піддаються змінам, які обумовлені не тільки настроєм та уявленнями клієнтів, але й модою, ситуаційними факторами та іншими зовнішніми впливами.

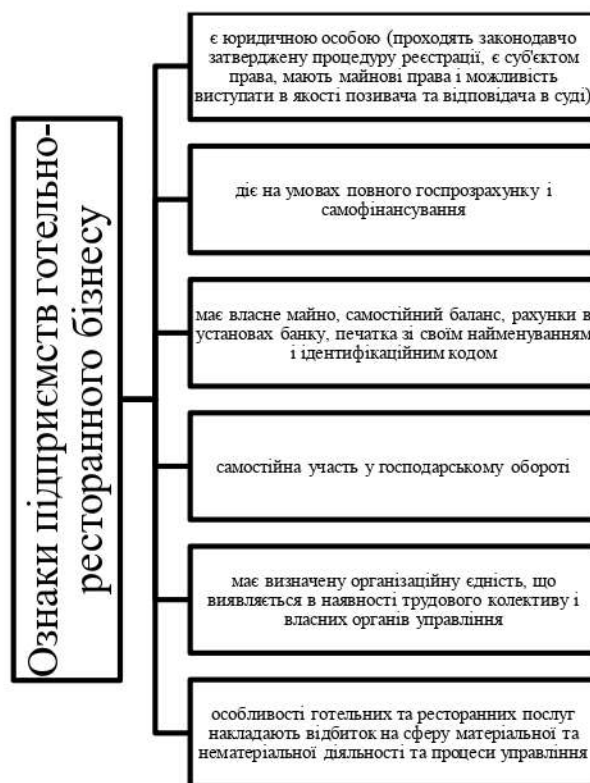
5. Залежність від нецінових факторів. Попит на готельно-ресторанні послуги значно залежить від нецінових факторів, таких як якість обслуговування, репутація готелю або ресторану, атмосфера, розташування та інші аспекти. Ці фактори можуть впливати на попит навіть при відносно високих цінах.

6. Обслуговування під час перебування. Готельно-ресторанні послуги включають обслуговування клієнтів протягом їхнього перебування в готелі чи ресторані. Персонал забезпечує зручність, комфорт і задоволення гостей протягом усього їхнього перебування [13].

Саме завдяки даному аспекту і проявляється організаційна єдність підприємств готельно-ресторанного бізнесу виявляється у наявності трудового колективу та власних органів управління, де є свій персонал і встановлені процедури управління.

Отже, можемо побачити з вище сказаного, що готельно-ресторанний бізнес надає клієнтам не тільки комфортне проживання і смачну їжу, але і враження, обслуговування високої якості та атмосферу, яка створюється завдяки професіоналізму персоналу та унікальному дизайну. Готелі та ресторани пропонують своїм гостям не тільки місце для відпочинку чи харчування, а й цілісний досвід, який включає в себе емоції, комфорт і задоволення.

Важливо також відзначити, основні ознаки готельно-ресторанного бізнесу на рис. 1.1.

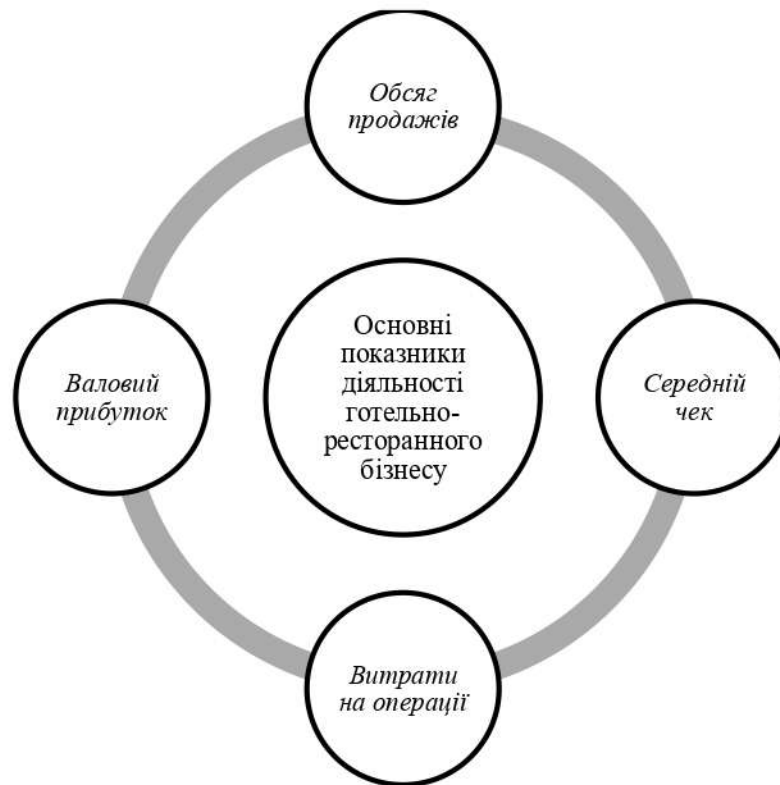


Примітка. Джерело: складено на основі автором [2,с. 55]

Рис.1.1 Ознаки підприємств готельно-ресторанного бізнесу

З огляду на рис. 1.1 бачимо, що наведені ознаки вказують на те, що підприємства готельно-ресторанного бізнесу є юридичними особами з правовою самостійністю. Вони пройшли процедуру реєстрації та мають майнові права, що дозволяє їм виступати в якості позивача та відповідача в суді. Підприємства діють на умовах повного госпрозрахунку і самофінансування, що означає, що вони відповідають за власну фінансову діяльність.

Вважаємо за необхідне проаналізувати основні показники діяльності готельно-ресторанного бізнесу (рис. 1.2).



Примітка. Джерело: складено на основі автором [25,с. 518]

Рис. 1.2. Основні показники діяльності готельно-ресторанного бізнесу

З огляду на рис. 1.2 вважаємо за необхідне проаналізувати дані показники.

1. Обсяг продажів.

Обсяг продажів є одним з ключових показників ефективності діяльності готельно-ресторанного бізнесу. Цей показник відображає загальний обсяг грошових коштів, отриманих від надання послуг гостям.

Обсяг продажів може бути розрахований на основі загальної вартості наданих послуг, включаючи проживання в готелі, харчування, оренду конференц-залів тощо. Зростання обсягу продажів свідчить про популярність готельно-ресторанного бізнесу та здатність привертати клієнтів.

2. Середній чек.

Середній чек відображає середню вартість однієї угоди або клієнта. Цей показник може бути розрахований як відношення обсягу продажів до кількості угод або клієнтів. Він відображає ефективність ціноутворення, якість обслуговування та ступінь задоволення клієнтів. Зростання середнього чека може бути досягнуто шляхом удосконалення меню, підвищення якості послуг або впровадження додаткових послуг.

3. Витрати на операції.

Витрати на операції включають в себе витрати на оплату праці, закупівлю сировини та матеріалів, енергоносії, оренду приміщень та інші затрати, пов'язані з щоденною діяльністю готельно-ресторанного бізнесу. Контроль витрат є важливим аспектом ефективного управління, оскільки зменшення витрат може позитивно позначитись на прибутковості. Вирішення завдання оптимізації витрат повинно здійснюватись без втрати якості послуг та задоволення клієнтів.

4. Валовий прибуток

Валовий прибуток є різницею між загальними доходами та витратами на операції. Він відображає ефективність господарювання готельно-ресторанного бізнесу та його здатність генерувати прибуток.

Основні показники діяльності готельно-ресторанного бізнесу в Україні включають обсяг продажів, середній чек, витрати на операції та валовий прибуток. Вивчення та аналіз цих показників дозволяє оцінити ефективність господарювання, виявити потенційні проблеми та знайти шляхи для поліпшення фінансових показників. Розуміння економічної сутності цих показників є

важливим для успішного управління готельно-ресторанним бізнесом та досягнення стійкого розвитку.

1.2. Особливості формування бізнес-процесів в діяльності українського готельно-ресторанного бізнесу

Формування бізнес-процесів в готельно-ресторанному бізнесі є критично важливим аспектом для досягнення успіху в цій галузі. Український готельно-ресторанний сектор пережив значні зміни і розвиток протягом останніх десятиріч. Дослідження, проведені в цій сфері, надають різноманітні перспективи та підходи до формування бізнес-процесів [49].

Один із ключових аспектів формування бізнес-процесів в готельно-ресторанному секторі полягає у розумінні та задоволенні потреб клієнтів. Зважаючи на те, що готельно-ресторанний бізнес має справу з безпосереднім обслуговуванням клієнтів, задоволення їхніх очікувань та потреб виявляється критично важливим. Дослідження показують, що висока якість обслуговування, персоналізований підхід та увага до деталей є факторами, які допомагають залучити та утримати клієнтів у готельно-ресторанному бізнесі [10].

При формуванні бізнес-процесів в готельно-ресторанному секторі, розуміння та керування ланцюжком постачання виявляється ще одним важливим аспектом. Забезпечення постійного постачання якісних продуктів та інгредієнтів, співпраця з постачальниками та ефективне управління запасами мають суттєвий вплив на якість кулінарної продукції та загальне задоволення клієнтів.

Науковці рекомендують використовувати сучасні інформаційні технології у процесах управління готельно-ресторанним бізнесом. Автоматизовані системи управління готелями та ресторанами дозволяють ефективно контролювати процеси бронювання, обліку та управління фінансами, контролю якості та інші аспекти діяльності. Такі інструменти сприяють підвищенню продуктивності, ефективності та оптимізації бізнес-процесів [40, с.140].

Окрім цього, український готельно-ресторанний бізнес повинен враховувати місцеві та глобальні тренди та вимоги щодо сталого розвитку та

екологічної відповідальності. Запровадження енергоефективних технологій, утилізація відходів та інші практики сприяють створенню екологічно-чистого та соціально відповідального бізнесу.

Українському готельно-ресторанному бізнесу варто також звернути увагу на маркетингові стратегії та просування. Впровадження інноваційних маркетингових підходів, таких як цифровий маркетинг, соціальні медіа та персоналізований маркетинг, може допомогти залучати нових клієнтів та підвищувати рівень впізнаваності бренду.

Розглянемо детальніше особливості формування бізнес-процесів в українському готельно-ресторанному бізнесі, використовуючи актуальні наукові дослідження та думки експертів у цій галузі.

1. Задоволення потреб клієнтів. Клієнтоорієнтований підхід є одним із ключових аспектів успішного готельно-ресторанного бізнесу. Науковці рекомендують проведення маркетингових досліджень та аналіз очікувань та потреб цільової аудиторії. Результати цих досліджень можуть служити основою для розробки персоналізованих послуг та програм лояльності, що сприяють задоволенню клієнтів і забезпечують повторні візити.

2. Ланцюжок постачання. Управління постачанням є ключовим аспектом готельно-ресторанного бізнесу, особливо в контексті забезпечення якості продуктів та послуг. Важливо встановити стійкі та надійні партнерські відносини з постачальниками, які гарантують своєчасну поставку якісних інгредієнтів та матеріалів. Крім того, управління запасами та контроль якості є необхідними складовими для ефективної роботи готельно-ресторанного бізнесу.

3. Використання інформаційних технологій. У сучасному світі використання інформаційних технологій є важливою складовою ефективного управління готельно-ресторанним бізнесом. Автоматизовані системи управління можуть сприяти оптимізації процесів бронювання, обліку фінансів, управління персоналом та іншими аспектами. Використання аналітичних інструментів також дозволяє отримувати цінні дані про попит, тренди та попереджувати можливі проблеми.

4. Сталість та екологічна відповідальність. Сучасні споживачі все більше звертають увагу на екологічні аспекти та сталість в готельно-ресторанному секторі. Запровадження енергоефективних технологій, використання екологічно чистих матеріалів, раціональне використання ресурсів та утилізація відходів можуть сприяти зменшенню екологічного впливу та підвищенню ефективності діяльності.

5. Маркетинг та просування. Врахування маркетингових стратегій та просування є важливим для залучення нових клієнтів та підвищення конкурентоспроможності. Використання цифрових маркетингових каналів, соціальних медіа, контент-маркетингу та інших інструментів можуть допомогти підвищити обізнаність про бренд, привернути увагу цільової аудиторії та підтримати зв'язок з клієнтами [21, с.260].

Усі зазначені аспекти вимагають постійного дослідження, моніторингу ринкових умов та адаптації до змін. Науковці та експерти у галузі готельно-ресторанного бізнесу рекомендують поєднувати теоретичний аналіз з практичним досвідом та індивідуальним підходом до кожного підприємства з метою досягнення успіху і стабільного розвитку.

У підсумку, формування бізнес-процесів в українському готельно-ресторанному бізнесі вимагає комплексного підходу. Залучення наукових досліджень, використання інформаційних технологій, розуміння потреб клієнтів, управління ланцюжком постачання та врахування трендів ринку - це лише кілька з аспектів, які варто враховувати. Продовження наукових досліджень та аналізу ринкових умов є важливим для забезпечення успіху в готельно-ресторанній галузі.

1.3. Характеристика організаційно-правового механізму управління українськими готельно-ресторанними господарствами

Успішність розвитку готельно-ресторанного бізнесу в найвищій мірі залежить від унікальних умов ринкового оточення, оскільки пов'язана з сферою

обслуговування клієнтів і підпорядкована впливу різноманітних ринкових факторів. Найперше, це стосується ситуації на ринку, його постійних змін, а також стану конкурентоспроможності підприємства, яке грає ключову роль у цій галузі [21, с. 176].

Готельне господарство - ключовий елемент соціальної інфраструктури регіону, який відіграє непередбачувано важливу роль у створенні сприятливих умов для руху та життя місцевого населення. Без ефективної готельної індустрії неможливий стабільний розвиток туризму, розширення ділових контактів та оптимізація виробничих відносин. Зарубіжний досвід вже довів, що готельне господарство має великий позитивний вплив на задоволення потреб населення у відповідних послугах.

У цій галузі задіяно велику кількість людей, існує постійна мета поліпшення роботи готелів у конкурентному середовищі, щоб забезпечити їхню прибутковість [13, с. 354].

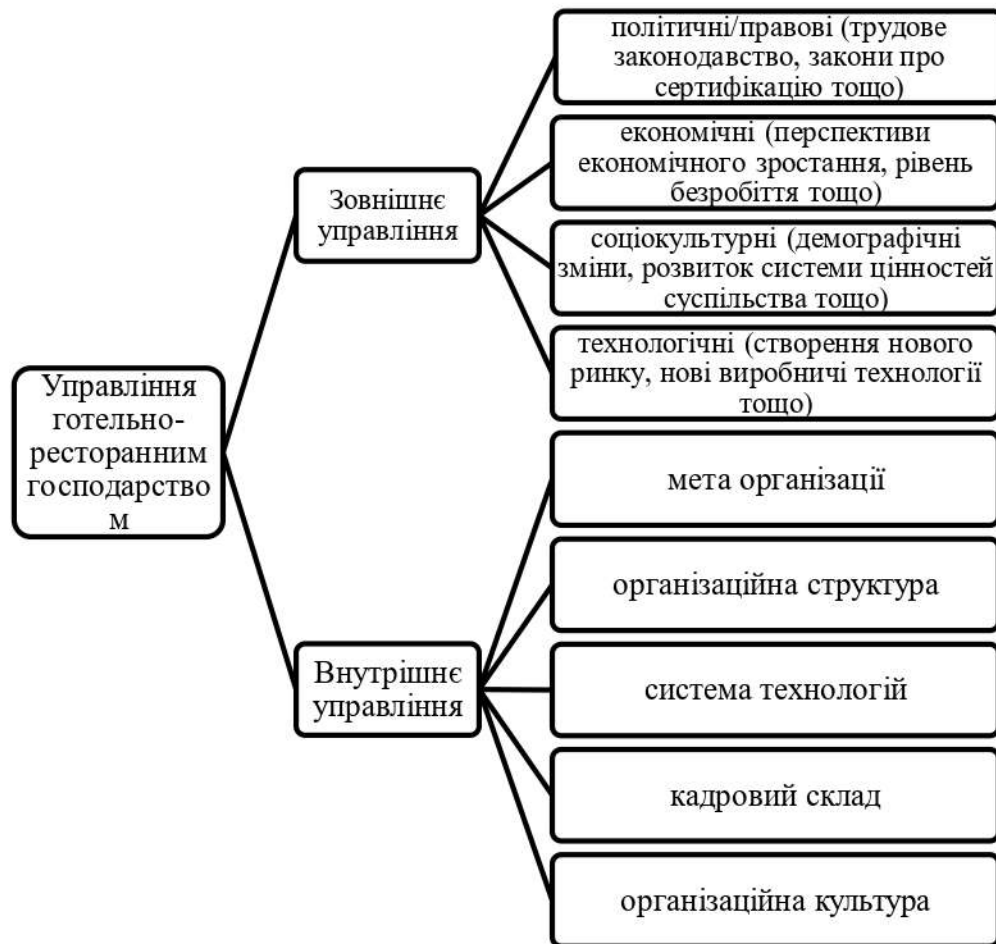
Проаналізувавши терміни готельного господарства, можна дати власне визначення: готельне господарство - це унікальна сфера економічної діяльності, яка вкрай важлива для індустрії туризму та є ключовою складовою галузі гостинності. У цьому сегменті, основою є готелі та подібні місця розміщення, які неминуче стають головним функціонуванням готельного господарства. Важливим результатом діяльності таких закладів є надання різноманітних основних та додаткових послуг, що забезпечують задоволення потреб клієнтів. Таким чином, готельне господарство - це не просто галузь бізнесу, а справжнє мистецтво гостинності, створене для забезпечення незабутнього досвіду перебування гостей.

Інтеграція та координація функцій управління готельно-ресторанним господарством забезпечується за допомогою різноманітних зовнішніх та внутрішніх механізмів. Результати цього процесу проілюстровано на рис. 1.3, який наочно демонструє сутність організаційно-правового каркасу управління готельно-ресторанним господарством.

На зовнішньому рівні управління готельно-ресторанним господарством використовуються різні методи інтеракції з зовнішніми стейкхолдерами. Це можуть бути контакти з клієнтами, партнерами, постачальниками та іншими гравцями готельно-ресторанної галузі. Зовнішні засоби управління включають у себе рекламні кампанії, маркетингові стратегії, партнерські угоди та інші зовнішні ресурси, спрямовані на забезпечення успіху готельно-ресторанного підприємства.

У той же час, внутрішні механізми управління готельно-ресторанним господарством орієнтовані на оптимальне використання внутрішніх ресурсів та ефективну координацію всіх внутрішніх процесів. Вони включають в себе структуру організації, систему управлінських процедур, розподіл повноважень, робочі групи та команди, а також механізми контролю та звітності.

Узагалі, управління готельно-ресторанним господарством вимагає вирішення різноманітних завдань, таких як планування, організація, контроль, координація та прийняття стратегічних рішень. Організаційно-правовий механізм управління, представлений на рис. 1.3, створює основу для успішної реалізації цих завдань та забезпечення стабільності та розвитку готельно-ресторанного господарства.



Примітка. Джерело: складено на основі автором [33,с. 123]

Рис. 1.3. Організаційно-правовий механізм управління готельно-ресторанним господарством

Сфера готельно-ресторанного бізнесу в країні розповзлася уповільненими темпами через багато причин, серед яких можна виділити: недостатня розробленість відповідної нормативно-правової бази; відсутність чіткої стратегії розвитку для готельної та ресторанної галузей; економічна та політична нестабільність, яка посилюється міжнародним конфліктом між росією та Україною; обмеженість інвестицій; неясність процедур землеволодіння для будівництва об'єктів; неефективна маркетингова стратегія. В готельно-ресторанному бізнесі України існує чимало проблем та невирішених питань, і одним із головних потенційних джерел їх вирішення є державне регулювання.

Державне регулювання готельно-ресторанного господарювання включає в себе широкий спектр засобів і механізмів, що сприяють забезпеченню

ефективності та стабільності цієї галузі. Для досягнення цілей держава використовує різноманітні методи і інструменти, що забезпечують контроль і регулювання діяльності суб'єктів [42, с.266-267].

Одним з ключових засобів є державне замовлення та завдання, які визначають пріоритети і напрямки розвитку готельно-ресторанного господарства. Це дозволяє державі впливати на обсяги та якість надання послуг, сприяючи розвитку конкурентоспроможності галузі.

Ліцензування, патентування і квотування також відіграють важливу роль у регулюванні готельно-ресторанного сектору. Шляхом встановлення вимог та обмежень на виробництво та надання послуг, держава забезпечує контроль за якістю та безпекою, а також сприяє раціональному використанню ресурсів.

Сертифікація й стандартизація також є важливими інструментами державного регулювання. Встановлення вимог до якості та безпеки готельно-ресторанних послуг, а також визначення стандартів їх надання, сприяє забезпеченню однакового рівня обслуговування для споживачів та конкурентоспроможності суб'єктів господарювання.

Нормативи та ліміти встановлюються з метою контролю за ринком та забезпечення рівноваги між попитом та пропозицією в готельно-ресторанній галузі. Це дозволяє уникнути перевиробництва чи недостатньої конкуренції, забезпечуючи стабільність і раціональне використання ресурсів.

Регулювання цін і тарифів є одним із способів контролю за вартістю готельно-ресторанних послуг. Держава може встановлювати максимальні або мінімальні цінові показники з метою захисту споживачів та підтримки розвитку галузі.

Надання інвестиційних, податкових та інших пільг є важливим стимулюючим механізмом регулювання готельно-ресторанного господарства. Це сприяє залученню інвестицій, стимулює розвиток інфраструктури та підтримку підприємств галузі.

Надання дотацій, компенсацій, цільових інновацій і субсидій є ще одними з інструментів державного регулювання. Це дозволяє забезпечити підтримку

підприємств готельно-ресторанного господарства в умовах конкурентного середовища та сприяти їхньому розвитку та модернізації.

Всі ці засоби та механізми регулювання спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку готельно-ресторанного господарства, забезпечення якості та безпеки надання послуг, а також підтримку конкурентоспроможності суб'єктів галузі. Їхнє використання допомагає досягти балансу між економічними, соціальними та екологічними інтересами, забезпечуючи сталий та стійкий розвиток готельно-ресторанного сектору.

Висновки до розділу 1

З огляду на проведені дослідження теоретичних аспектів розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення, ми дійшли наступний висновків:

– сутність готельно-ресторанного бізнесу проявляється через його специфіку, що виявляється у наданні та реалізації унікальних послуг та продуктів підприємцями, що стають його суб'єктами. Визначено, що готельно-ресторанний бізнес є винятковою сферою підприємницької діяльності, яка об'єднує в собі виробничі, господарські та організаційні аспекти. Даний вид бізнесу спрямований на задоволення різноманітних потреб суспільства, пов'язаних з готельними, ресторанными та супутніми послугами. Основною метою його є отримання прибутку або досягнення іншого соціально-економічного ефекту в умовах конкурентного ринку;

– формування бізнес-процесів в українському готельно-ресторанному секторі вимагає комплексного підходу. Залучення наукових досліджень, використання інформаційних технологій, розуміння потреб клієнтів, управління ланцюжком постачання та урахування трендів ринку - це лише кілька з аспектів, які варто враховувати;

– проаналізовані інструменти та механізми регулювання спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку готельно-ресторанного господарства, забезпечення якості та безпеки надання послуг, а також підтримку

конкуренстоспроможності суб'єктів галузі. Використання цих інструментів допомагає досягти балансу між економічними, соціальними та екологічними інтересами, забезпечуючи стабільний та стійкий розвиток готельно-ресторанного сектору.

РОЗДІЛ 2

ДОСЛІДЖЕННЯ СУЧАСНОГО СТАНУ РОЗВИТКУ УКРАЇНСЬКИХ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

2.1. Динаміка розвитку та функціонування суб'єктів українського готельно-ресторанного бізнесу

Українська готельно-ресторанна галузь, як і усі інші сектори економіки, неодноразово стикалася з викликами, що породжувалися зовнішніми факторами. Однак, події, що розгорнулися в Україні у 2014 році, відзначилися особливо негативним впливом на готельно-ресторанний бізнес, призвівши до серйозних збитків у цій галузі. Слід також зазначити, що саме тоді, коли галузь тільки почала оговтуватися від пандемії COVID-19, український готельно-ресторанний бізнес стикнувся із викликами воєнного стану та впливу російського повномасштабного вторгнення в Україні.

Варто відзначити, що готельно-ресторанний сектор є надзвичайно динамічним і постійно піддається змінам, що відповідають актуальним тенденціям і впливають на його конкурентоспроможність на ринку. Нині цей сектор переживає, можливо, найбільш складний період у всій своїй історії незалежності. Розгортання глобальної пандемії COVID-19, а тепер ще й повномасштабне вторгнення ворога, серйозно пошкодило готельно-ресторанному бізнесу і спричинило його критично фінансовому стану. У таких умовах готельно-ресторанному сектору необхідно знаходити нові фактори активації та мотивації для виживання і розвитку, що дозволять приймати ефективні та перспективні управлінські рішення.

Якщо зосередитися на особливостях розвитку готельно-ресторанного сектору в умовах загострення пандемії COVID-19, ключовою стратегією розвитку стала використання інноваційних технологій не лише у виробничій сфері, але й у сферах управління та фінансів [17, с.104]. Кожен учасник готельно-ресторанної індустрії обирає свою власну стратегію розвитку, враховуючи

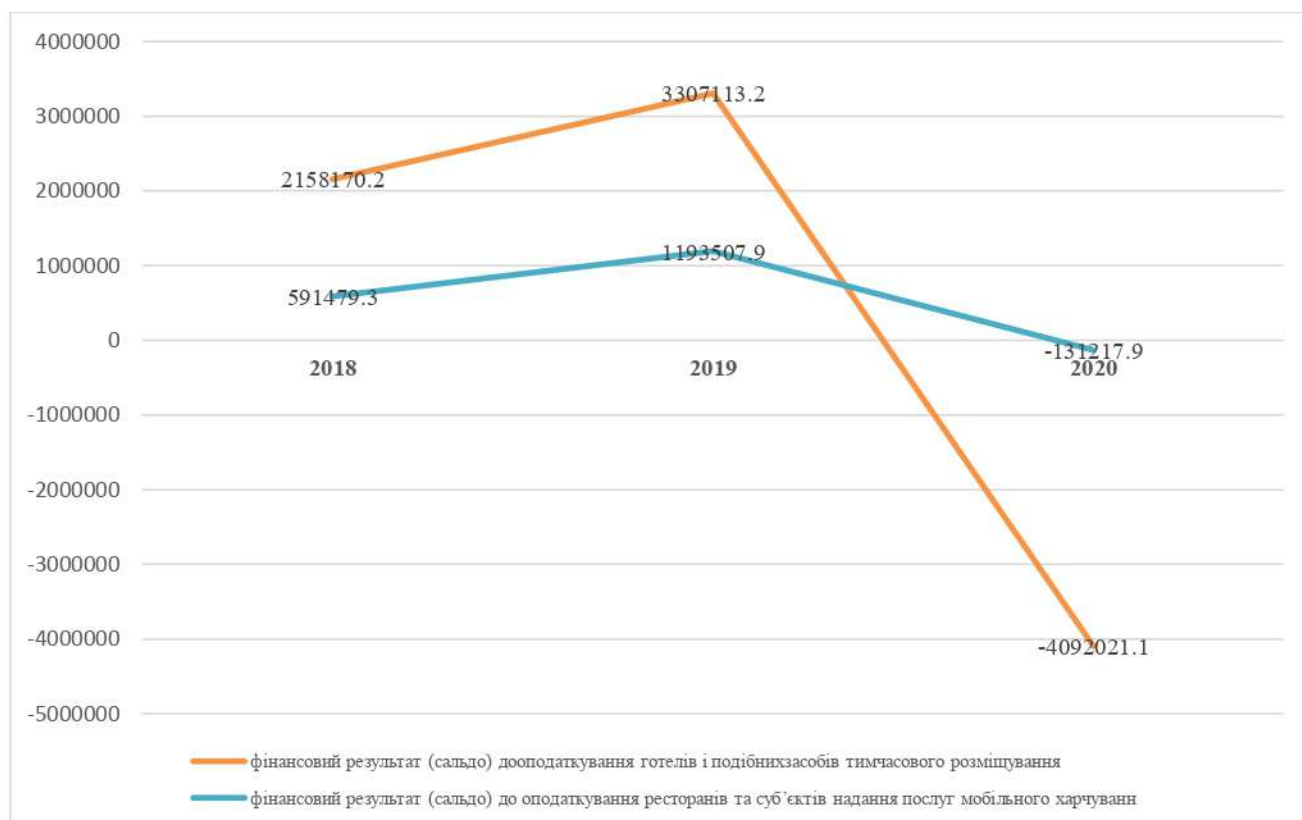
умови, що виникли через пандемічні фактори та показники власної діяльності. Для забезпечення подальшого розвитку і ефективного конкурування, суб'єкти готельно-ресторанного сектору примушені були активно відслідковувати можливості, які надає диджиталізація, кастомізація, еко- та соціальна відповідальність та інші. Крім того, для зменшення збитків, заподіяних пандемічними факторами, всі готелі та ресторани розпочали впроваджувати різноманітні антикризові заходи, такі як поліпшення атмосфери закладу, дизайну та послуг.

Акцентуючи увагу на особливостях розвитку готельно-ресторанного бізнесу, доцільно розглянути динаміку фінансового результату (сальдо) до оподаткування суб'єктів, що належать до сфери готельно-ресторанної індустрії. Наступне обговорення презентує аналіз фінансових результатів (сальдо) до оподаткування готелів і подібних засобів тимчасового розміщування, а також ресторанів та суб'єктів надання послуг мобільного харчування, за період з 2015 по 2020 роки.

У зазначеному періоді відбулась нестабільна динаміка фінансового результату до оподаткування в обох галузях готельно-ресторанної індустрії. Важливо зазначити, що ці коливання були вплинуті рядом факторів, зокрема, негативними наслідками пандемії COVID-19.

Зосередимося на даних за 2020 рік. Згідно з отриманими результатами, суб'єкти готельно-ресторанної індустрії виявили негативний фінансовий результат (сальдо) до оподаткування, порівняно з попереднім роком. Зниження склало 223,7% для готелів і подібних засобів тимчасового розміщування, та 111,0% для ресторанів та суб'єктів надання послуг мобільного харчування (див. рис. 1).

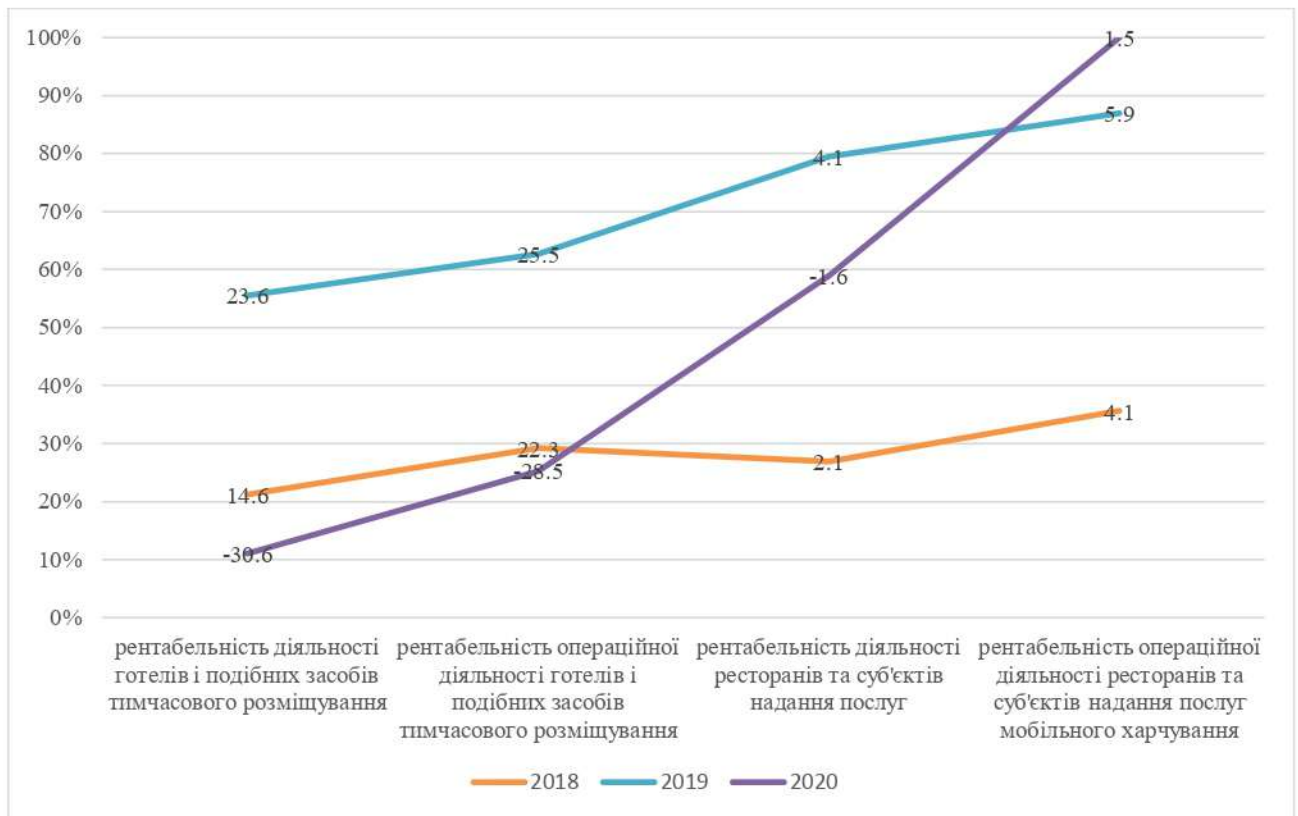
Варто відзначити, що ситуація, що склалася у 2020 році, має відмінності порівняно з попередніми роками, і це головним чином пов'язано з негативним впливом пандемії COVID-19 та її наслідками на готельно-ресторанну індустрію.



Примітка. Джерело: складено на основі автором [48]

Рис. 2.1. Динаміка фінансового результату (сальдо) до оподаткування готельно-ресторанних суб'єктів господарювання

У 2020 році суб'єкти готельно-ресторанного бізнесу проявляли нерентабельність як у сукупній діяльності, так і в операційній діяльності, характеризувалася від'ємною рентабельністю. Проте, порівняно з 2019 роком, у 2020 році рентабельність діяльності ресторанів та підприємств, що надають послуги мобільного харчування, знизилась на 5,7% та 4,4% відповідно. Також спостерігалось зниження операційної рентабельності в цій сфері готельно-ресторанної індустрії, зменшившись на 54,2% та 54,0% відповідно (див. рис. 2). Варто відзначити, що цей період відзначився значним зниженням рентабельності готелів та схожих закладів тимчасового розміщення та операційної діяльності цих суб'єктів.



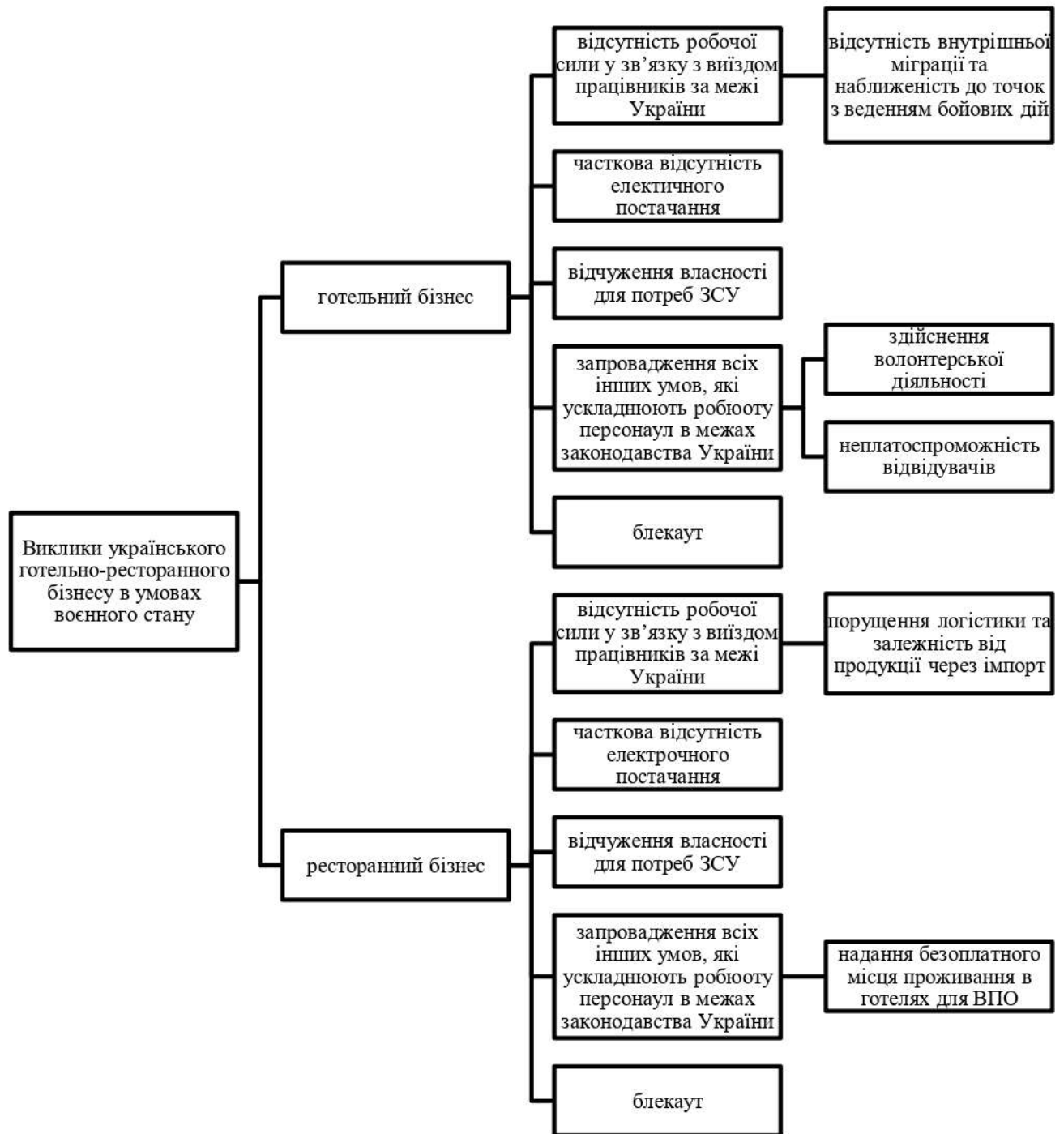
Примітка. Джерело: складено на основі автором [45]

Рис. 2.3. Динаміка рентабельності діяльності та рентабельності операційної діяльності готельно-ресторанних суб'єктів господарювання

Звертаючи увагу на розвиток суб'єктів готельно-ресторанної індустрії в Україні, необхідно відзначити його перспективність у контексті наявних умов та рекреаційних ресурсів. Однак, необхідно мати на увазі, що цей процес залежить не тільки від цих факторів, оскільки існують інші аспекти, які впливають на нього. Особливу роль відіграє законодавче регулювання, а також нестабільна економічна та політична ситуація в країні. Таким чином, стабілізація впливу цих факторів є одним з найважливіших завдань для забезпечення розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

Варто зазначити, що на сучасному етапі розвиток готельно-ресторанного бізнесу ускладнений через наявність військового стану в Україні та наслідків, що виникають в результаті збройної агресії з боку ворога. Ці обставини мають значний вплив на нормальний перебіг цього процесу.

Слід зазначити виклики українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах воєнного часу на рис. 2.3.



Примітка. Складено автором

Рис. 2.3. Виклики українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах воєнного стану

Отже, розвиток готельно-ресторанної індустрії в Україні є перспективним напрямком, але потребує уваги до таких аспектів, як законодавче регулювання та стабілізація впливу економічних та політичних факторів. Крім того, необхідно враховувати наслідки військового стану та збройної агресії. Лише шляхом вирішення цих проблем можна забезпечити розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Слід відзначити також не менше важливий факт Ю. Тарасовського, що в умовах війни близько 13% майбутніх підприємців виявили намір розпочати свою діяльність у готельно-ресторанній індустрії. Дослідження свідчать про те, що з самого початку війни суб'єкти готельно-ресторанного бізнесу у багатьох містах України стали центрами для розміщення переселенців, надання гарячих обідів та організації харчування під час евакуації українських захисників і волонтерів з різних районів, де тривають бої. Готелі також забезпечують складські приміщення для гуманітарної допомоги та інших заходів, спрямованих на підтримку постраждалих цивільних осіб [47].

Забезпечення підтримки Україні, її економіці та індустрії гостинності стало однією з головних місій, які залучили увагу світової спільноти. Громадяни з різних куточків планети активно приймають участь у ініціативі «пожертвованого бронювання» номерів українських готелів на будь-яку дату протягом 2022 року, розпочинаючи з моменту повномасштабного вторгнення. Представники готельно-ресторанного бізнесу висловлюють свою готовність з радістю приймати гостей, які надійдуть до України негайно після перемоги країни.

За допомогою акції «Відвідай Україну в майбутньому», готелі, які змушені тимчасово припинити свою діяльність, отримують підтримку. У районах активних бойових дій готелі виконують важливу роль тимчасового розміщення евакуйованих мирних жителів, готування їжі, організації гуманітарної допомоги та побутового обслуговування. Це вимагає фінансових витрат, таких як заробітна плата персоналу готелю, закупівля їжі та інше необхідне. Цей спосіб дієвої та прямої підтримки підприємств гостинності полягає у можливості забронювати

та передоплатити будь-яку кількість ночей на будь-який період у 2022 році у готелі, який вибраний для підтримки. Отримані кошти з бронювання, завдяки підтримці акції, дозволяють готелям продовжувати роботу в режимі підтримки військового тилу.

2.2. Аналіз загальних тенденцій розвитку готельно-ресторанного комплексу «ПАСАЖ»

Перед початком аналізу загальних тенденцій розвитку готельно-ресторанного комплексу «Пасаж», вважаємо за необхідне розпочати із загальної характеристики досліджуваного комплексу.

Кафе «Пасаж», розташоване у центрі міста, представляє собою кафе-бар, розташоване за адресою вулиця Шевченка 16, у смт Романів. Воно є двоповерховою будівлею, де у правому крилі другого поверху розташований магазин будівельних матеріалів, а на першому поверсі - продуктовий магазин. Кафе-бар знаходиться з лівого боку другого поверху [17].

Структура кафе-бару організована таким чином, що кожен підрозділ має свої власні обов'язки та відповідальності, спрямовані на досягнення ефективного та успішного функціонування закладу. Ця структура сприяє забезпеченню високої якості обслуговування та задоволення потреб клієнтів, а також ефективному управлінню бізнесом.

Основними підрозділами кафе-бару є наступні:

1. Керівництво: головний підрозділ, відповідальний за загальне керівництво кафе включає менеджера, який керує всіма підрозділами та забезпечує високу якість обслуговування.

2. Кухня: підрозділ, відповідальний за приготування їжі та напоїв включає головного кухаря та двох помічників кухаря, які керують роботою всіх кухарів та забезпечують високу якість готування страв.

3. Обслуговування: підрозділ, відповідальний за обслуговування клієнтів включає офіціантів, які забезпечують високий рівень обслуговування та задовольняють потреби клієнтів.

4. Маркетинг: підрозділ, відповідальний за рекламу та просування кафе включає маркетингового менеджера, який розробляє стратегії маркетингу та реклами для привертання нових клієнтів та збільшення продажів.

5. Фінанси: підрозділ, відповідальний за фінансове управління кафе включає фінансового менеджера, який керує фінансовими операціями та забезпечує ефективне використання ресурсів.

Підрозділи «Пасаж» працюють впродовж усього робочого процесу, спільно діючи з метою досягнення спільних цілей кафе-бару. Їх взаємодія та сумісна робота сприяють ефективному функціонуванню кафе, задоволенню клієнтів та успішному розвитку бізнесу.

Вважаємо за необхідне проаналізувати права і обов'язки працюючого персоналу відповідно до структури кафе «Пасаж»:

1. Власник (1 особа) - відповідає за загальне управління, планує роботу, встановлює мету кафе.

2. Адміністратор (2 особи) - координує роботу персоналу та виконує вимоги власника або керівника;здійснює контроль за процесом обслуговування гостей.

3. Офіціанти (5 осіб) - приймають замовлення гостей; надають меню, рекомендують страви та напої; подають страви, дотримуючись правил сервірування; забезпечують чистоту столів та зони обслуговування.

4. Бариста та бармен (2 особи) - готують кавові напої та інші напої згідно зі стандартами кафе; підтримують чистоту та порядок в області бару.

5. Кухня(5 осіб) - готують страви згідно з меню та рецептами;виконують замовлення на гарячі, холодні страви та сніданки; дотримуються правил гігієни та безпеки під час обробки їжі.

Як можна побачити, структура передбачає наявність власника, який визначає стратегію кафе та забезпечує ефективне функціонування. Адміністратор виконує завдання власника та керує щоденною діяльністю кафе. Офіціанти, бариста, бармен та кухарі відповідають за обслуговування гостей та готування їжі.

Актуальні тенденції у розвитку будь-якого готельно-ресторанного комплексу притаманні певним визначеним особливостям. В рамках даного аналізу розвитку ресторанного комплексу «Пасаж» можна розглянути кілька аспектів, які включають, але не обмежуються наступними:

1. Зростання попиту на готельно-ресторанні послуги.

Загалом, сучасна готельно-ресторанна індустрія безперервно розвивається і спостерігає значне зростання попиту. Це обумовлено збільшенням міжнародного туризму, зростанням кількості бізнес-подорожей та зміною у сприйнятті відпочинку та подорожей.

У конкретному випадку ресторанного комплексу «Пасаж» помітно, що протягом останніх років спостерігається значний попит на банкетні та фуршетні послуги. Це призвело до того, що багато ресторанів та громадських закладів гастрономії почали пропонувати своїм клієнтам такі послуги. Метою закладу є забезпечення незабутніх та приємних вражень для кожної організованої події. Один з ключових факторів, що виділяє його серед конкурентів, полягає у пильній увазі до деталей. Працівники комплексу усвідомлюють, що кожна подія має свою унікальність, тому вони тісно співпрацюють з клієнтами з метою задоволення їхніх конкретних потреб і вподобань. Від вибору меню до оформлення та атмосфери, кожен аспект заходу ретельно враховується з метою досягнення його успіху.

2. Запит на комфорт та якість.

У досліджуваному ресторанному комплексі, дизайн інтер'єру виступає важливим фактором, який впливає на привабливість та затишок приміщень. Використання світлих кольорів та м'яких меблів сприяє створенню комфортної атмосфери для клієнтів. Крім того, присутність різноманітних рослин та декоративних елементів додає приємність та сприяє релаксації під час відпочинку. У закладі розташовані два великих та один малий зал, загальна вмістимість яких становить 400 осіб. Хоча обладнання кухні не є новим, воно знаходиться у задовільному стані.

Поміж виняткової кулінарної асортиментації та уваги до деталей, заклад також надає широкий спектр послуг, спрямованих на максимально спрощення та зниження стресу під час процесу планування заходів для клієнтів. Кафе «Пасаж» особливо пишається своєю здатністю створювати незабутні події, які перевищують очікування клієнтів, і прагне надавати виняткові послуги та якість для кожного гостя, що перетинає його пороги. Незалежно від того, чи планується проведення весільного заходу, корпоративного заходу чи святкового вечора, вони пропонують місце та послуги, необхідні для успішної реалізації необхідного заходу.

3. Технологічні інновації.

У кафе «Пасаж» спостерігається обмежене використання технологічних інновацій з метою поліпшення обслуговування клієнтів. Поточною практикою є лише метод бронювання місця в кафе шляхом телефонних дзвінків. Таке обмежене застосування технологій можна вважати низьким у контексті сучасних умов, що свідчить про недостатню конкурентоспроможність у даній сфері.

З метою покращення обслуговування та забезпечення високої конкурентоспроможності, рекомендується впровадження сучасних технологічних рішень. Наприклад, впровадження онлайн-системи бронювання місць, що дозволить клієнтам зручно та ефективно планувати свої відвідини, зменшить навантаження на персонал та запобіжить можливим помилкам у бронюванні. Крім того, варто розглянути можливість використання мобільних додатків для замовлення їжі та безготівкових платежів, що сприятиме зручності та ефективності обслуговування.

Важливо врахувати, що впровадження технологічних інновацій вимагає інвестиційних витрат та компетентного управління змінами. Однак, такі кроки дозволять кафе «Пасаж» підвищити свою конкурентоспроможність, привернути більше клієнтів та підвищити рівень задоволеності їхніх потреб у якісному обслуговуванні.

4. Стратегія сталого розвитку.

Ключовим етапом у розробці кафе є визначення місії та цілей, що відображають основні цінності та принципи, що лежать в основі його діяльності. В контексті кафе «Пасаж», місія спрямовувана на надання високоякісного сервісу та створення затишної атмосфери для клієнтів.

Другий етап передбачає розробку стратегії розвитку, яка включає такі компоненти, як позиціонування на ринку, маркетингові стратегії, розвиток продуктів та послуг, управління персоналом та фінансове планування.

Третій етап передбачає реалізацію стратегії. Для успішної реалізації необхідно мати належні ресурси, такі як фінансові, людські та матеріальні, а також встановити систему контролю та оцінки результатів, що дозволить вчасно виявляти проблеми та коригувати стратегію.

5. Розвиток гастрономічної сфери.

Прояв гастрономічної сфери у кафе «Пасаж» відображається через надання послуг з проведення банкетів і прийомів, а саме на якість страв, що є необхідною складовою будь-якого заходу. Команда працівників кафе надзвичайно турботлива та майстерно готує смачні й естетично привабливі страви.

З метою розвитку гастрономічної сфери кафе «Пасаж» застосовує певні методи продажу страв та напоїв, які відіграють важливу роль у досягненні успіху закладу. Ці методи сприяють збільшенню продажів та задоволенню клієнтів.

Першим методом є використання рекомендацій. Офіціанти завжди надають рекомендації клієнтам стосовно найпопулярніших страв та напоїв, а також вказують на нові позиції у меню, що допомагає клієнтам зробити вибір та спробувати щось нове, а також сприяє збільшенню продажів найпопулярніших позицій.

Другим методом є створення спеціальних пропозицій та знижок. Офіціанти регулярно оголошують акції, пропонуючи знижки на окремі страви та напої, а також спеціальні пропозиції на комбіновані набори страв та напоїв.

Третім методом є створення затишної атмосфери в кафе. Завдяки пильній увазі до деталей в них створено затишне та комфортне оточення у кафе, що спонукає клієнтів повертатися знову і знову. Вони також надають безкоштовний

Wi-Fi та зарядні пристрої для мобільних телефонів, що додатково забезпечує комфортне перебування в кафе.

Четвертим методом є створення візуально привабливих страв та напоїв. Вони презентують страви та напої максимально естетично, використовуючи елегантний посуд та оригінальні декорації. Це допомагає привернути увагу клієнтів та збільшити обсяги продажів.

Дані методи сприяють успішній реалізації гастрономічної стратегії кафе «Пасаж» та забезпечують йому впевнене місце на ринку.

Отже, загальною тенденцією є постійне стрімке зростання готельно-ресторанного бізнесу і попиту на якісні послуги. Успішні готелі та ресторани вирізняються своїм, інноваційним підходом, зручністю та високим рівнем обслуговування, що задовольняють вимоги сучасних туристів і клієнтів.

Тим не менше, ми побачили функціонування ресторанного комплексу «Пасаж» в сучасних умовах, тому і вважаємо за необхідне відзначити та порівняти використання тенденцій раніше та зараз.

Раніше, кафе було розраховано переважно на офлайн-клієнтуру, і основна увага приділялася створенню приємної атмосфери та якісному обслуговуванню в приміщенні. Однак, з появою сучасних технологій та зміни споживацьких звичок, кафе все більше акцентує увагу на цифровій присутності та онлайн-сервісах.

Сьогодні кафе «Пасаж», старається активно використовувати соціальні медіа, веб-сайти для залучення нових клієнтів та збереження старих, порівняно з попередніми роками. Вони розміщують фотографії своїх страв, акції та спеціальні пропозиції в Інтернет мережах, щоб привернути увагу людей. Крім того, можливість замовлення їжі онлайн стає все більш популярною, і ресторан «Пасаж», активно пристосується до цього тренду.

Також, однією з актуальних тенденцій у ресторанній галузі є збільшення уваги до здорового харчування та врахування дієтичних потреб клієнтів. Зокрема, в теперішній час багато ресторанів включають у своє меню вегетаріанські, веганські або безглютенові страви, також, включають надання

безкоштовному харчуванню військовим, що дозволяє розширити аудиторію і задовольнити різні потреби гостей. Впровадження таких змін і відбувається в кафе «Пасаж», в тому числі враховуючи ситуацію з підтримкою харчування військових.

Також, порівняно з попередніми роками управлінні кафе «Пасаж», останнім часом поширюється використання технологій для поліпшення ефективності внутрішнього управління рестораном, що включає в себе використання системи управління замовленнями, підвищення ефективності кухонних процесів та автоматизацію інших операцій. Такі технологічні рішення допомагають зменшити час очікування для клієнтів і поліпшити загальний досвід відвідування ресторану.

Зважаючи на ці тенденції, ресторанний комплекс «Пасаж» може бути в перевагах, якщо він успішно адаптувався до нових вимог і запровадив інноваційні підходи. Однак, безпосереднє спостереження та докладніше дослідження допоможуть виявити конкретні зміни і підсумувати результати порівняння використання тенденцій раніше та зараз в ресторанному комплексі «Пасаж».

2.3. Оцінка організації обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «ПАСАЖ» в умовах сьогодення

Обслуговування споживачів у ресторанному комплексі «Пасаж» є невід'ємною складовою успішної діяльності цього закладу. Висока якість наданих послуг та задоволення потреб клієнтів є основною метою, досягнення якої вимагає чіткого розуміння внутрішнього та зовнішнього середовища кафе в сучасному конкурентному світі гастрономічного бізнесу.

Аналіз внутрішнього середовища кафе «Пасаж» охоплює всі його складові елементи, починаючи від кваліфікації персоналу і закінчуючи інтер'єром, меню та обладнанням. Визначальним чинником в цьому середовищі є персонал, оскільки від якості обслуговування та взаємодії з клієнтами залежить

задоволення та лояльність останніх. З усвідомленням цього, власник кафе «Пасаж» приділяє особливу увагу навчанню та мотивації своїх працівників, забезпечуючи їх глибокі знання та високий рівень мотивації.

Здатність персоналу забезпечувати високе обслуговування вимагає не лише вміння передати інформацію та навички, але й розуміння цінностей, місії та вимог кафе «Пасаж». Цей підхід допомагає створити сприятливу атмосферу для клієнтів, де їхні потреби враховуються та виконуються з уважністю та професіоналізмом.

Однак, для досягнення високої якості обслуговування, необхідно також розуміти зовнішнє середовище кафе «Пасаж» і фактори, що впливають на нього. Аналізуючи ринок гастрономічних послуг, власник визначає конкурентні переваги свого закладу, потенційні можливості для розширення та загрози, що можуть виникнути.

Для підвищення ефективності та прибутковості кафе «Пасаж» важливо виявляти та використовувати можливості для вдосконалення інноваційністю, креативністю та забезпеченням якісного обслуговування клієнтів. Стратегічне планування та постійний аналіз результатів допомагають знайти ефективні шляхи розвитку кафе «Пасаж» у сфері обслуговування споживачів.

Усі ці заходи покликані забезпечити, щоб обслуговування споживачів у ресторанному комплексі «Пасаж» було на найвищому рівні, задовольняло вимоги та очікування клієнтів і сприяло зміцненню репутації цього закладу як одного з найкращих у своєму сегменті гастрономічного ринку.

У ресторані клієнти повинні отримати якісне обслуговування з боку офіціантів. Вони мають бути привітними, уважними до потреб клієнтів і забезпечувати їм комфорт під час прийому їжі. Проаналізуємо сервіс обслуговування споживачів в кафе «Пасаж» через призму оцінки персоналу.

У сучасному світі зовнішній вигляд співробітників є невід'ємною складовою успіху будь-якого бізнесу, включаючи гастрономічні заклади. Зовнішній вигляд персоналу в ресторанному комплексі «Пасаж» має велике

значення, оскільки це перше, на що звертають увагу відвідувачі при вході до кафе.

Одним із ключових аспектів є чистота, охайність та професійний вигляд персоналу. Уніформа, яку носять співробітники є чистою, випрасованою і відповідає атмосфері кафе. Зручність і функціональність форми одягу також важливі, оскільки вона дозволяє працівникам вільно рухатися та ефективно виконувати свої обов'язки. Уніформа складатися з білої класичної футболки з назвою закладу «Пасаж» у верхній лівій частині та зазначенням посади та імені працівника, чорних класичних брюк, а в спекотний період – чорних спідниць для дівчат. Фартух також є чистим та випрасованим.

Працівники мають відповідне взуття, яке є зручним, чорним, закритим і запобігає ковзанню, щоб уникнути нещасних випадків на кухні. Особиста гігієна персоналу є ще одним важливим аспектом підтримки професійного вигляду. Варто зазначити, що персонал уникає використання сильних парфумів або одеколонів, які можуть має негативний вплив на клієнтів.

Підсумовуючи, важливо зазначити, що персонал ресторанного комплексу «Пасаж» підтримує професійний і доглянутий вигляд, носить чисту та випрасовану уніформу, дотримуються правил особистої гігієни та має охайний зовнішній вигляд, що впливає на позитивне сприйняття закладу клієнтами і допомагає створити відмінну атмосферу.

Окрім зовнішнього вигляду персоналу, слід звернути увагу на кілька важливих аспектів стосовно обслуговування клієнтів у кафе:

1. Привітність та ефективність. Всі співробітники є дружніми, привітними та вітають клієнтів з усмішкою. Вони уважно слухають замовлення, задають необхідні питання та забезпечують, щоб кожен клієнт отримав бажану їжу та напої на свій смак.

2. Професіоналізм. Персонал має достатньо високий рівень професіоналізму. Вони добре орієнтовані у меню, знають склад та особливості страв, а також здатні надати рекомендації щодо вибору. Вони готові відповідати на питання клієнтів та забезпечувати якісне обслуговування.

3. Реагування на скарги. Кожна скарга або проблема клієнта повинна розглядатись з увагою та професіоналізмом. Працівники готові вислухати клієнта, вибачитись за незручності та знайти швидке та задовільне рішення.

4. Уважність до деталей. Персонал є уважним до потреб клієнтів та забезпечує комфорт під час прийому їжі. Вони враховують особливі побажання клієнтів щодо приготування страв, алергій, дієт або особливих потреб.

5. Постійне покращення. Персонал є відкритим до зворотного зв'язку та готовим до постійного покращення своєї роботи. Вони враховують пропозиції та зауваження клієнтів, щоб постійно підвищувати якість обслуговування.

Загалом, важливо мати команду співробітників, які надають дружнє, ефективне та професійне обслуговування кожному клієнту. Це створює позитивний досвід і задоволення від відвідування кафе, сприяє підтриманню та залученню нових клієнтів і сприяє успіху бізнесу у сфері обслуговування споживачів у ресторанному комплексі «Пасаж».

Тим не менше, важливо підкреслити, що на сьогоднішній день, в еру швидкого розвитку цифрових технологій, відгуки клієнтів стають невід'ємною складовою успішного функціонування бізнесу, зокрема у гастрономічній сфері. У рамках цього контексту, кафе «Пасаж» приймає ініціативу офіційного введення процедури реєстрації відгуків клієнтів на їхньому веб-сайті.

Вирішення перейти на електронну форму збирання відгуків від клієнтів, має на меті поліпшення ефективності обміну інформацією та забезпечення більшої точності та достовірності в дослідженні задоволеності клієнтів. З метою цього, кафе «Пасаж» надає клієнтам можливість залишати свої враження та коментарі щодо якості обслуговування та страв, які вони спробували.

Цей крок має кілька вагомих переваг. По-перше, реєстрація відгуків через веб-сайт сприяє покращенню доступності та зручності процесу. Клієнти можуть легко залишити свої коментарі в будь-який час, незалежно від свого місця перебування, використовуючи будь-який пристрій з доступом до Інтернету. Це значно спрощує процес надання зворотного зв'язку та залучення більшої кількості клієнтів до активного спілкування з кафе «Пасаж».

По-друге, цей крок сприяє збору більш об'єктивної та репрезентативної інформації. Офіційна реєстрація відгуків на в мережі Інтернет дозволяє збирати дані про задоволеність клієнтів, їхні уподобання та пропозиції щодо поліпшення сервісу. За допомогою цих відгуків, офіціанти та інші працівники можуть аналізувати інформацію та приймати дієві заходи для вирішення виявлених проблем і вдосконалення якості обслуговування.

Саме тому, для того аби оцінити організацію обслуговування клієнтів в кафе «Пасаж» важливо проаналізувати зворотню сторону даного кафе (див. табл. 2.1.)

Таблиця 2.1

Відгуки клієнтів ресторану «Пасаж»

Оцінка	Коментар
3/5	Проблеми з водопостачанням, але гарна кухня.
2/5	Їжа пересолена, несмачна та дорога.
4/5	Смачна та доступна їжа, наявність готелю.
4/5	Задоволений смаком їжі, зокрема вареників.
5/5	Вважає місце найкращим у місті.
5/5	Смачна їжа, низькі ціни, тиха та затишна атмосфера.
4/5	Готують смачно.
3/5	Нормальне місце, але знаходиться у селі.
5/5	Чудове місце.
5/5	Задоволений відвідуванням місця.
2/5	Негативний відгук про обслуговування та якість їжі, високі ціни та вибіркоче ставлення.
1/5	Жахливе місце, не відповідає нормам.
3/5	Зазначає наявність гри.

Примітка. Джерело: складено на основі автором[5]

З огляду на табл. 2.1 оцінка обслуговування споживачів у готельно-ресторанному комплексі «Пасаж» є здебільшого середньою, оскільки є як позитивні, так і негативні відгуки. Загалом, клієнти оцінюють смачну їжу, низькі ціни та затишну атмосферу. Однак, деякі проблеми існують, зокрема, вибіркочним ставленням до відвідувачів та якістю обслуговування.

Висновки до розділу 2

З огляду на проведення дослідження сучасного стану розвитку українських підприємств готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення ми дійшли наступних висновків:

– розвиток готельно-ресторанної індустрії в Україні є перспективним напрямком, але потребує уваги до таких аспектів, як законодавче регулювання та стабілізація впливу економічних та політичних факторів. Крім того, необхідно враховувати наслідки військового стану та збройної агресії. Лише шляхом вирішення цих проблем можна забезпечити розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Згідно з отриманими результатами, суб'єкти готельно-ресторанної індустрії виявили негативний фінансовий результат (сальдо) до оподаткування, порівняно з попереднім роком. Зниження склало 223,7% для готелів і подібних засобів тимчасового розміщування, та 111,0% для ресторанів та суб'єктів надання послуг мобільного харчування;

– загальна тенденція розвитку готельно-ресторанного комплексу «Пасаж» підтверджує важливість якісних послуг, інноваційного підходу, зручності та високого рівня обслуговування. Задоволення вимог сучасних туристів і клієнтів є ключовим фактором успіху у цій галузі. Кафе «Пасаж» використовує різноманітні методи продажу та приваблення клієнтів, що дозволяє йому займати впевнене місце на ринку;

– обслуговування споживачів у ресторанному комплексі «Пасаж» є невід'ємною складовою успішної діяльності цього закладу. Якість наданих послуг та задоволення потреб клієнтів є основною метою, досягнення якої вимагає чіткого розуміння внутрішнього та зовнішнього середовища кафе в конкурентному світі гастрономічного бізнесу. Внутрішнє середовище кафе охоплює різні складові елементи, але персонал відіграє визначну роль, оскільки від якості обслуговування залежить задоволення та лояльність клієнтів. Для підвищення ефективності та прибутковості кафе важливо використовувати можливості для вдосконалення інноваційністю, креативністю та забезпеченням якісного обслуговування клієнтів. Усі ці заходи спрямовані на забезпечення

високої якості обслуговування, задоволення потреб клієнтів та зміцнення репутації кафе «Пасаж» як одного з найкращих у гастрономічному ринку.

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПОЛПШЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ УКРАЇНСЬКОГО ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

3.1. Нові формати закладів українських готельно-ресторанних підприємств та рекомендації щодо їх покращення

Україна - країна, що має неймовірний потенціал для розвитку туризму у своїх багатьох регіонах. Проте, на жаль, існує безліч чинників, які стають на заваді повному розкриттю цього потенціалу. Такі проблеми є властивими для будь-якого господарського суб'єкта і включають в себе питання інфраструктури, персоналу, законодавства, маркетингового комплексу та просування регіонів.

Одним із ключових аспектів, який потребує уваги, є розвиток інфраструктури. Деякі регіони України мають недостатньо розвинуту транспортну мережу, необхідність в модернізації готелів та інших туристичних закладів, а також нестачу зручних комунікаційних засобів. Вирішення цих проблем допоможе залучити більше туристів та забезпечити їм комфортне перебування.

Наступним важливим аспектом є кадровий потенціал. Запровадження професійної підготовки та підвищення кваліфікації працівників сфери туризму є необхідним кроком для покращення якості обслуговування та підвищення репутації України як туристичного напрямку. Крім того, важливо створити сприятливі умови для молодих фахівців та залучити їх до розвитку туризму в країні.

Також необхідно вдосконалити законодавчу базу, що регулює туристичну галузь. Якісні та чіткі норми та правила допоможуть забезпечити стабільність та надійність бізнесу в галузі туризму, а також забезпечити захист прав туристів. Додатково, важливо спростити процедури отримання необхідних дозволів та ліцензій для початку туристичного бізнесу.

Окрім цього, ефективний маркетинг та просування регіонів є ключовими факторами успіху у розвитку туризму. Продумані маркетингові стратегії, активне використання соціальних медіа, участь у міжнародних виставках та форумах допоможуть привернути увагу туристів зі всього світу і підвищити популярність України як туристичного напрямку.

Тим не менше, на сучасному ринку ресторанного господарства споживачі мають особливий пильний погляд на якість послуг, рівень обслуговування та інноваційні розваги, які пропонують заклади. Вони активно діляться своїми відгуками на різних веб-сайтах, рекомендують друзям, влаштовують зустрічі у таких місцях та проводять час з родиною. Отже, підприємствам ресторанного господарства надзвичайно важливо не тільки забезпечувати високий стандарт обслуговування, а й бути в курсі нових тенденцій, які зацікавлюють споживачів. Тільки так вони можуть залишатися конкурентоспроможними на цьому насиченому ринку [3, с. 54].

Згідно з цим, визначаються наступні унікальні напрямки розвитку закладів ресторанного господарства [3, с. 55-56]:

- Продовження розвитку та підтримка малого бізнесу в галузі;
- Надходження нових мережевих закладів ресторанного бізнесу;
- Забезпечення високого рівня обслуговування на підприємствах ресторанного господарства;
- Творення унікальних та інноваційних концепцій для закладів ресторанного господарства.

Застосування нововведень у сфері готельно-ресторанного бізнесу відображається на різних аспектах галузі, починаючи від технологій приготування страв та закінчуючи способами їх реалізації. Особливу увагу приділяється використанню нового автоматизованого обладнання для приготування страв та впровадженню нових методів обробки продукції, що сприяють збереженню часу та енергії працівників і, залежно від цього, збільшують економічну ефективність діяльності закладу.

Впровадження нових технологій приготування страв включає в себе застосування сучасних кулінарних інструментів та пристосувань, які дозволяють досягти більш точного контролю над процесом готування. Наприклад, використання раціональних плит, комбінованих печей дозволяє забезпечити оптимальні умови для приготування різних видів страв. Крім того, застосування інноваційних методів консервації та заморожування дозволяє зберігати якість продуктів та продовжувати їхню тривалість зберігання, що розширює можливості ресторанів у виборі сировини та розкладі приготування страв.

У сфері реалізації страв набувають популярності інтерактивні формати обслуговування, такі як використання електронних меню на планшетах або смартфонах, замовлення через мобільні додатки, а також доставка їжі. Ці інноваційні підходи дозволяють забезпечити зручність та швидкість обслуговування клієнтів, а також розширити аудиторію за рахунок тих, хто віддає перевагу замовленню їжі на виніс або доставці.

Крім того, нові методи обробки продукції, такі як вакуумне маринування, шокова заморозка та пастеризація, значно полегшують процес підготовки сировини та забезпечують безпеку їжі. Ці методи дозволяють підвищити тривалість зберігання продуктів, зберегти їхній смакові та поживні якості, а також знизити ризик поширення харчових інфекцій.

Тому як бачимо, реалізація нововведень у сфері ресторанного бізнесу вимагає від власників закладів високого рівня організації та фінансових інвестицій. Проте, вони можуть принести значні переваги, включаючи збільшення ефективності роботи, полегшення процесів готування та обслуговування, покращення якості страв та задоволення клієнтів. Враховуючи постійний розвиток технологій та зміну попиту споживачів, впровадження інноваційних рішень є важливим кроком у підтримці конкурентоспроможності ресторанів у сучасному ринковому середовищі.

Важливим фактором успіху та прогресу в сфері сучасних закладів ресторанного господарства є поширення та зростання популярності тренду здорового харчування, яке має велике значення як в Україні, так і в усьому світі.

На сьогоднішній день можна виділити кілька важливих трендів, які відображаються у форматах ресторанного господарства [20, с. 200]:

1. Заклади з відкритою кухнею, так звані «open kitchen», де відвідувачі можуть спостерігати за процесом приготування своїх страв.

2. Заклади формату «pop-up», які тимчасово відкриваються в незвичайних місцях на короткий період (зазвичай від 1 до 7 днів), мають обмежене меню, а резервацію місць необхідно здійснювати наперед, переважно через соціальні мережі.

3. Заклади формату «slow-food», які акцентують увагу на мінімальній обробці їжі. Основу меню таких закладів становлять овочі та фрукти, а відвідувачі з вишуканим смаком віддають перевагу цим закладам.

4. Заклади формату «cross-cooking» або «фьюжн», які надають велику увагу як їжі, так і концепції закладу. Відвідувачі таких закладів, переважно естети, цінують поєднання різних кулінарних стилів та смакових нюансів.

5. подача страв у формі finger-food (коли їжу споживають руками) та tapas (коли всі страви подаються на одній спільній тарілці), що широко використовуються при організації фуршетів або кейтерингу.

6. Приготування страв з використанням екологічно чистих продуктів.

7. Поєднання організації споживання страв з мистецтвом, таким як проведення концертів, виставок та творчих вечорів.

Дані тренди відображають актуальні тенденції у сфері ресторанного господарства та підкреслюють важливість здорового способу життя та індивідуального підходу до харчування.

У відповідності до останніх тенденцій спостерігається надходження нових форматів закладів гастрономічного сектору, які передбачають раціональну організацію виробництва та постачання продукції, а також ефективні методи обслуговування клієнтів [21]. За необхідне потрібно відзначити, основні типи сучасних форматів гастрономічних закладів, які з'явилися в Україні, а також надані їхні характеристики.

1. Заклади формату «Free Flow» (у перекладі з англійської – «вільний рух») є бюджетними закладами ресторанного господарства, де гості мають можливість вільно переміщуватися торговим залом і самостійно обирати страви, які готуються прямо перед ними. Цей формат дозволяє клієнтам насолоджуватися не лише смаковими якостями страв, але й спостерігати за їх приготуванням у прямій присутності. Така інтерактивна атмосфера створює унікальний досвід і надає гостям можливість відчувати себе активними учасниками процесу харчування. Завдяки формату «Free Flow» заклади ресторанного господарства стають особливо привабливими для шанувальників гастрономії, які цінують взаємодію з кухарями та персоналом, а також бажають відчувати себе часткою створення смакових шедеврів.

Дана концепція, подібна до відомого формату євроїдальні самообслуговування, проте має свої відмінності, зокрема відсутність єдиної лінії роздачі. Замість цього, роздача страв організована на окремих острівцях, що називаються «food-station» і розташовані по всьому залу. На деяких острівцях присутні працівники, які набирають страви, наприклад, супи, тоді як на інших острівцях відвідувачі можуть самостійно обрати порційні салати чи десерти. Конфігурація острівців залежить від типу обслуговування та асортименту страв і напоїв, які розташовуються на кожному з них. Це можуть бути прилавки, столи, стелажі, вітрини, марміти, шафи та інші елементи. Кожен острівець також має таблички з назвами категорій меню. Один із великих переваг формату «Free Flow» порівняно з євроїдальні полягає в тому, що при однаковій кількості відвідувачів немає черг [25, с. 71].

2. Одним з найбільш перспективних та іноваційних форматів закладів ресторанного господарства, що широко розглядається в Україні, є концепція «Fast Casual» (що в перекладі з англійської означає «швидкий та демократичний»). Цей формат передбачає створення закладу здорового харчування, де клієнти можуть замовити страви біля прилавка або барної стійки, після чого офіціанти принесуть їх до столика. «Fast Casual» поєднує елементи «Fast Food» та демократичного ресторану, пропонуючи страви, що готуються

окремо для кожного гостя з використанням свіжих і високоякісних продуктів, і часто включаючи у себе різноманітні делікатеси. Крім того, в таких закладах кухня може бути повністю або частково відкритою, а присутність шеф-кухаря є необхідною, як у вищих ресторанах.

Порівняно з «Fast Food», «Fast Casual» має схожість у швидкому обслуговуванні, доступних цінах, а також у подібності інтер'єру, меню та систем обслуговування в різних закладах мережі, а також можливості франчайзингу. Проте «Fast Casual» відрізняється застосуванням керамічного та скляного посуду, а також вкладенням великої уваги в стильний дизайн інтер'єру, приділенням особливої уваги освітленню, що грає важливу роль у створенні атмосфери.

3. Один з прикладів вишуканого та новітнього формату закладів ресторанного господарства, що заслуговує уваги, є концепція «Fine Dining» (або, у перекладі з англійської, «вишуканий обід»). Ці ресторани належать до категорії «преміум-класу» і відрізняються своїм розкішним інтер'єром, створеним провідними дизайнерами, а також високим рівнем обслуговування. Тут можна насолодитися ідеально приготовленими стравами, які відзначаються витонченим смаком та гармонійною комбінацією інгредієнтів. Бездоганна алкогольна карта доповнює цей досконалий досвід, пропонуючи широкий вибір елітних напоїв, зокрема вин. Необхідно зазначити, що ресторан високої кухні необхідно має видатного шеф-кухаря, який створює авторські кулінарні шедеври та впроваджує екстраординарні способи подачі страв [31, с. 225-226].

Заклади ресторанного господарства, що належать до категорії «Fine Dining», є вищим сегментом ринку і характеризуються значними витратами (рахунок від 500 гривень), оскільки ціни на страви включають націнку від 350 до 400 відсотків. Українські ресторани цього формату, переважно, виконують роль престижу, замість того, щоб бути основним джерелом прибутку для їх власників. Це рідкісність у формі мережевих ресторанів, а частіше вони представляють собою окремі проекти відомих власників, які обов'язково розташовані у

історичних центрах міст або значимих будівлях. У своєму інтер'єрі вони можуть містити елементи архітектури, а навіть ексклюзивні картини [42].

Проаналізуємо унікальний напрямок діяльності сучасних закладів ресторанного господарства на табл. 3.1.

Таблиця 3.1

Напрямами розвитку готельно-ресторанного господарства в Україні

Напрямки розвитку	Особливості
Національна кухня	Використання переваг.
	Сезонність продуктів.
	Навколишнє середовище.
Ризик та перемога	Новий формат.
	Сміливі рішення та революційна їжа.
Вплив навколишнього середовища	Вплив на уявлення смаку, кольору та свіжості.
	Позитивні емоції від споживання страв.
Відмінне самопочуття	Здорове харчування як спосіб життя.
	Здорові вишукані страви.
	Високий вміст білка.

Примітка. Складено автором

З огляду на таблицю відзначимо наступне:

1. Становлення національної кухні. У сучасних вітчизняних ресторанах ми спостерігаємо нову епоху для національної кухні. Талановиті українські шеф-кухарі прагнуть знайти та оживити аутентичні рецепти української кухні, вносячи сучасні інтерпретації (наприклад, ресторан «Сто років тому назад» під керівництвом шеф-кухаря Євгена Клопотенка [51, с. 16]). В таких закладах ви не знайдете екзотичні страви, такі як креветки чи фуа-гра. Основою страв є сезонні місцеві продукти, що підкреслює приналежність до українського кулінарного доробку.

2. Вплив навколишнього середовища. Ресторанний бізнес активно впроваджує нові концепції, що спрямовані на збереження довкілля. Одна з них - концепція безвідходного виробництва, що передбачає використання всіх продуктів до кінця та максимальну переробку відходів. Крім того, ресторани відмовляються від використання одноразового пластикового посуду для видачі

страв та напоїв «на виніс». Це важливий крок у зменшенні негативного впливу на довкілля та стимулюванні екологічно свідомого споживання.

3. Аналізуючи ризики та можливості, заклади, що приймають рішення про впровадження інновацій, піддають себе ймовірності не знайти свою цільову аудиторію на ринку. Однак, за умови вдалого аналізу майбутньої цільової аудиторії та продуманої концепції, такі заклади насправді перемагають стереотипи й сприяють формуванню нового світу ресторанного бізнесу.

4. Особисте самопочуття є важливим аспектом, і здорове харчування завжди перебуває в моді. В сучасних умовах все більше популярності набуває розрахунок калорійності страв, а також надання споживачам детальної інформації про вміст білків, жирів, вуглеводів, цукру та інших важливих мікроелементів у кожній страві.

Тим не менше, Україна має значний потенціал для розвитку готельно-ресторанного господарства. Ось декілька напрямків, які можуть сприяти його подальшому розвитку:

1. Туристична привабливість. Україна має багатий культурний спадок, прекрасні природні ландшафти та історичні пам'ятки. Привернення туристів від усього світу може стати сильним каталізатором розвитку готельно-ресторанного господарства. Потрібно активно просувати український туризм на міжнародному рівні, підвищувати якість обслуговування та розвивати інфраструктуру.

2. Підвищення якості обслуговування. Для приваблення туристів необхідно забезпечити високу якість обслуговування в готелях та ресторанах. Навчання персоналу, вдосконалення системи управління якістю, створення стандартів обслуговування - це всі моменти, які варто вдосконалювати.

3. Розвиток готельної інфраструктури. Потрібно залучати інвестиції для будівництва та модернізації готелів різних категорій, поширювати мережу готелів в мало експлуатованих туристичних областях. Розширення готельної бази сприятиме залученню більшої кількості туристів та підвищенню зайнятості в сфері готельно-ресторанного господарства.

4. Розвиток гастрономічної культури. Україна має унікальну кухню з різноманіттям страв і стародавніх рецептів. Розвиток гастрономічного туризму може бути важливим фактором для збільшення числа відвідувачів.

5. Використання інноваційних технологій. Застосування новітніх технологій у готельно-ресторанній сфері може полегшити процес бронювання, покращити системи управління готелями та підвищити рівень комфорту для гостей. Важливо розвивати електронну комерцію, підтримувати онлайн-присутність готелів та ресторанів.

Вищезазначені напрямки можуть сприяти подальшому розвитку готельно-ресторанного господарства в Україні, збільшенню туристичного потоку та покращенню якості обслуговування в цій сфері.

3.2. Запровадження інноваційних технологій в діяльності готельно-ресторанного комплексу «ПАСАЖ» в умовах сьогодення

Запровадження інноваційних технологій в діяльності ресторанного комплексу «Пасаж» може мати багато переваг і допомогти у залученні клієнтів, поліпшенні обслуговування і ефективному управлінні. Ось деякі ідеї, які можуть бути використані:

1. Онлайн-замовлення. Розробка власного мобільного додатку або використання платформ доставки їжі дозволить клієнтам зручно замовляти їжу з будь-якого місця. Вони зможуть обирати страви, розкладати замовлення і здійснювати платежі за допомогою мобільного пристрою [3, с. 332].

На рис. 3.1 відобразимо кроки для розробки онлайн-замовлень.



Примітка. Складено автором

Рис. 3.1. Кроки для запровадження системи онлайн замовлень в кафе «Пасаж»

2. Технології безконтактного замовлення. Встановлення QR-кодів на столиках або мобільних додатків, які дозволяють клієнтам сканувати коди, переглядати меню, замовляти страви і напої безпосередньо зі своїх смартфонів [52]. Це зменшить контакт клієнтів з фізичними меню і сприятиме швидкому обслуговуванню. У таблиці 3.2 наведено кроки для запровадження технології безконтактного замовлення.

Таблиця 3.2

Кроки для запровадження технології безконтактного замовлення

Заходи	Характеристика
Встановлення QR-кодів	QR-коди повинні бути розміщені на кожному столику кафе «Пасаж» або в мобільних додатках, які клієнти можуть завантажити.
Цифрове меню	Клієнти можуть переглядати розширене цифрове меню через додаток або веб-сторінку кафе «Пасаж».

Продовження табл. 3.2

Замовлення зі смартфона	Після перегляду меню клієнти можуть замовляти страви та напої безпосередньо зі своїх смартфонів.
Мінімізація контакту	Впровадження технологій безконтактного замовлення допомагає зменшити контакт клієнтів з фізичними меню та персоналом.
Швидке обслуговування	Безконтактне замовлення дозволяє клієнтам швидко вибрати страви та напої, що зменшує час обслуговування.

Примітка. Складено автором

3. Автоматизовані процеси. Використання автоматизованих систем управління рестораном, таких як POS-системи, дозволить оптимізувати замовлення, облік товарів і фінансів, контроль за складом і витратами, а також управління персоналом, що полегшить роботу персоналу і забезпечить більшу точність і ефективність управління. Тому і табл. 3.3 наведемо необхідні кроки для запровадження автоматизованих процесів в діяльність кафе «Пасаж».

Таблиця 3.3

Кроки для запровадження автоматизованих процесів в діяльність кафе «Пасаж»

Процес	Запровадження автоматизованих систем
Замовлення	Встановити POS-систему для прийому замовлень. Це дозволить клієнтам зробити замовлення самостійно, а також забезпечить точну та швидку передачу замовлень до кухні.
Облік товарів і фінансів	Використовувати автоматизовану систему управління запасами, яка буде контролювати кількість товарів на складі. При продажу товару система автоматично віднімає його зі складу, що дозволить уникнути помилок та упущень. Також використовувати програмне забезпечення для фінансового обліку, яке автоматично реєструватиме всі транзакції та створюватиме звіти.
Контроль за складом і витратами	Встановити систему, яка автоматично контролюватиме рух товарів на складі, виявлятиме зайві витрати та оптимізуватиме процес управління запасами. Це допоможе знизити витрати та мінімізувати втрати товарів через недостатню увагу персоналу.
Управління персоналом	Використовувати систему управління персоналом, яка дозволяє автоматизувати розподіл змін, контроль присутності і облік робочого часу. Це допоможе забезпечити ефективну організацію робочого процесу, уникнути перекриттів та забезпечити рівномірне навантаження персоналу.
Ефективність управління	Встановити аналітичну систему, яка буде збирати дані про продажі, витрати, відвідуваність та інші показники. Це дозволить аналізувати дані і виявляти слабкі місця в управлінні, а також приймати обґрунтовані рішення для поліпшення ефективності кафе.

Примітка. Складено автором

4. Використання соціальних мереж. Розробка активної присутності в соціальних мережах і створення привабливого контенту, такого як фото та відео страв, спеціальних пропозицій, розіграшів і акцій, допоможе привернути нових клієнтів і підтримувати зв'язок зі старими. У табл. 3.4. наведемо правильне використання соціальних мереж в кафе «Пасаж».

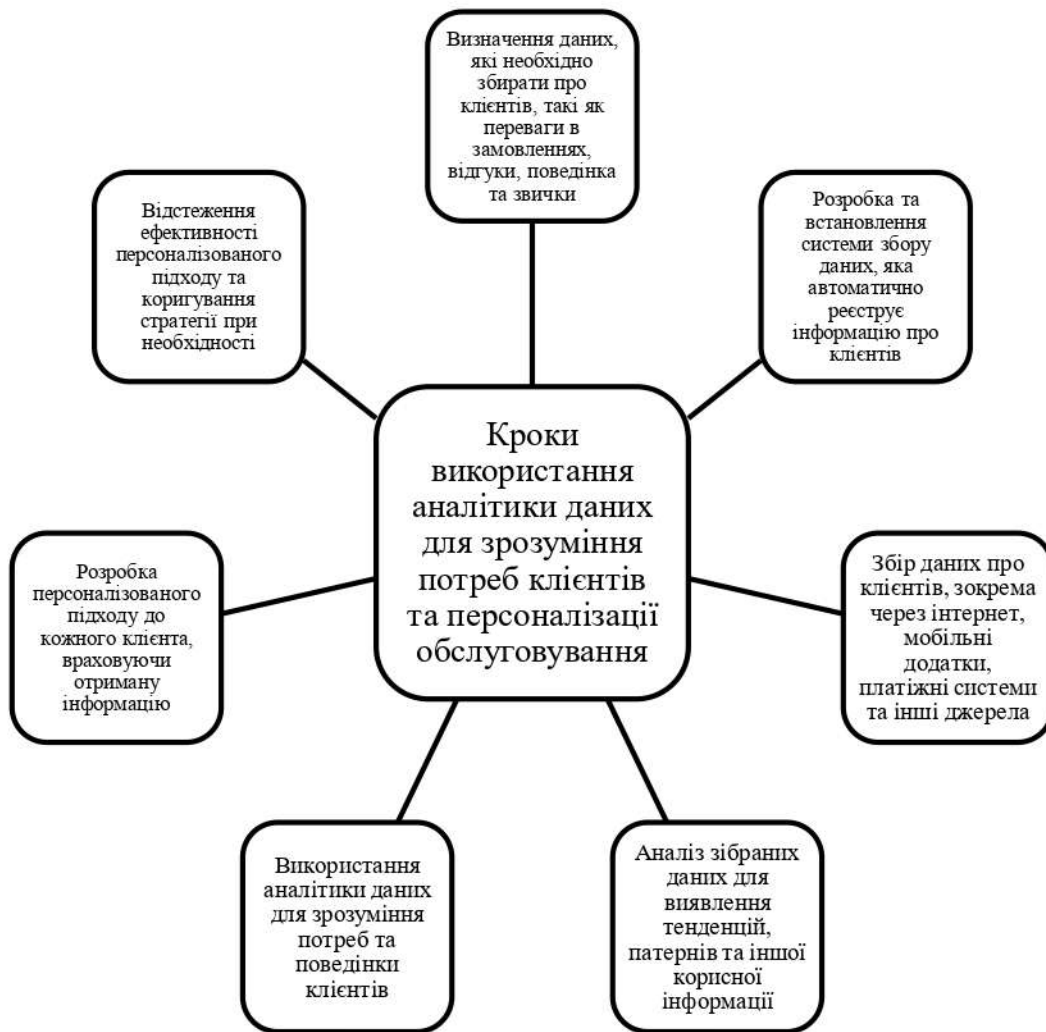
Таблиця 3.4

Кроки для використання соціальних мереж в кафе «Пасаж»

Активність	Характеристика
Розробка стратегії	Визначення цілей, аудиторії та способів комунікації, планування контенту і акцій.
Створення профілів	Створення облікових записів на популярних соціальних мережах (наприклад, Facebook, Instagram, Twitter).
Привабливий контент	Публікація фото та відео страв, зображень затишного інтер'єру, атмосфери кафе.
Спеціальні пропозиції	Реклама акцій, знижок, спеціальних пропозицій, які доступні тільки через соціальні мережі.
Розіграші та акції	Організація розіграшів серед підписників, проведення конкурсів з подарунками або знижками.
Взаємодія з аудиторією	Відповіді на коментарі, повідомлення та запитання від клієнтів, активна спільнота.
Реклама	Використання платних рекламних інструментів соціальних мереж для залучення нових клієнтів.
Аналітика	Відстеження метрик успішності, вивчення реакції аудиторії, аналіз ефективності стратегії.

Примітка. Складено автором

5. Використання аналітики даних. Встановлення системи збору і аналізу даних про клієнтів, таких як переваги в замовленнях, відгуки, поведінка та звички, допоможе зрозуміти їх потреби і пристосувати меню та обслуговування, що може допомогти виробити персоналізований підхід до кожного клієнта. На рис. 3.2 наведемо кроки використання аналітики даних для зрозуміння потреб клієнтів та персоналізації обслуговування в кафе «Пасаж».



Примітка. Складено автором

Рис. 3.2. Кроки використання аналітики даних для зрозуміння потреб клієнтів та персоналізації обслуговування в кафе «Пасаж»

З вище наведеного можна підкреслити, що інноваційні технології можуть допомогти ресторанному комплексу «Пасаж» привернути нових клієнтів, поліпшити обслуговування, знизити витрати та ефективно управляти діяльністю. Проте, перед впровадженням будь-яких нових технологій варто ретельно вивчити їх можливості, вартість, вплив на персонал і забезпечити необхідну підготовку персоналу для роботи з ними.

Також, вважаємо за необхідне запропонувати для покращення якості функціонування кафе «Пасаж» наступне:

1. Розширення меню. Необхідно додати нові страви та напої, щоб задовольнити різноманітні смаки і вподобання клієнтів. До прикладу, можна

включити в меню вегетаріанські, веганські та безглютенові страви, щоб привернути більше клієнтів і забезпечити їх задоволення.

2. Покращення обслуговування. Навчити персонал даного кафе ефективно і привітно обслуговувати гостей. Забезпечити їх необхідними навичками і знаннями меню, щоб вони могли надати клієнтам професійні поради та рекомендації.

3. Оптимізація простору. Необхідно переглянути розташування меблів та організацію простору в кафе. Забезпечити комфортне розташування столів і стільців, враховуючи приватність і зручність гостей. Розглянути можливість розширення місць або створення зони для проведення приватних заходів.

4. Вдосконалення інтер'єру. Приділити увагу дизайну інтер'єру кафе. Створити атмосферу, яка буде залучати клієнтів і забезпечувати затишок.

5. Запровадження програми лояльності. Впровадження програми лояльності може стимулювати повторні візити клієнтів. Також, можна розробити систему нагород за кожен відвідуваний раз, дисконтні картки або можливість накопичення балів для отримання знижок.

6. Посилення онлайн присутності. Необхідно показати своє кафе у вигляді віртуального туру на веб-сайті або соціальних мережах. Вести активний блог про нові страви, події та цікаві факти, що залучатимуть увагу клієнтів. В тому числі варто розглянути можливість замовлення їжі онлайн або через мобільний додаток.

Тому і підкреслимо, що вказані пропозиції спрямовані на поліпшення діяльності кафе «Пасаж» та створення незабутнього досвіду для клієнтської бази. Рекомендується впроваджувати їх поступово і враховувати індивідуальні особливості даного закладу.

Висновки до розділу 3

З огляду на проведене дослідження розробки рекомендацій щодо поліпшення діяльності закладів українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення, ми дійшли наступних висновків:

– у сучасному ресторанному господарстві споживачі все більше цікавляться якістю послуг, рівнем обслуговування та інноваційними розвагами. Ресторани повинні бути конкурентоспроможними, тому їм важливо слідкувати за новими тенденціями. Основні напрямки розвитку включають підтримку малого бізнесу, прихід нових мережевих закладів, забезпечення високого рівня обслуговування та створення унікальних інноваційних концепцій;

– до нових форматів гастрономічних закладів, які з'явилися в Україні варто віднести наступні: «Free Flow», який передбачає вільне переміщення клієнтів по закладу і самостійний вибір страв, а також формату «Fast Casual», що поєднує елементи швидкого харчування з демократичним рестораном. Третій формат, «Fine Dining», описує ресторани вищого класу з розкішним інтер'єром, високим рівнем обслуговування та ідеально приготовленими стравами. Українські ресторани цього формату виконують переважно роль престижу і розташовані у історичних центрах міст або значимих будівлях;

- визначено, що запровадження інноваційних технологій в діяльності ресторанного комплексу «Пасаж» може мати багато переваг і допомогти у залученні клієнтів, поліпшенні обслуговування і ефективному управлінні. Ми запропонували наступні аспекти для покращення функціонування кафе та запровадження в ньому інформаційних технологій: онлайн-замовлення; технології безконтактного замовлення; автоматизовані процеси; використання соціальних мереж; використання аналітики даних. Використання рекомендацій та інноваційних технологій можуть допомогти ресторанному комплексу «Пасаж» привернути нових клієнтів, поліпшити обслуговування, знизити витрати та ефективно управляти діяльністю.

ВИСНОВКИ

Сутність готельно-ресторанного бізнесу виявляється через його особливості, які проявляються у наданні та реалізації унікальних послуг та продуктів підприємцями, які стають його учасниками. Готельно-ресторанний бізнес є винятковою галуззю підприємницької діяльності, що поєднує в собі виробничі, господарські та організаційні аспекти. Його основна мета полягає у задоволенні різноманітних потреб суспільства, пов'язаних з готельними, ресторанными та супутніми послугами, а також отриманні прибутку або досягненні іншого соціально-економічного ефекту на конкурентному ринку.

В Україні готельно-ресторанний бізнес оцінюється за основними показниками, такими як обсяг продажів, середній чек, витрати на операції та валовий прибуток. Ретельний аналіз та вивчення цих показників дозволяють оцінити ефективність управління підприємством, виявити потенційні проблеми та знайти шляхи для покращення фінансових результатів. Розуміння економічної сутності цих показників є важливим аспектом успішного управління готельно-ресторанним бізнесом та досягнення стійкого розвитку.

При аналізі поточного стану готельно-ресторанного господарства в Україні варто відзначити, що країна знаходиться на складному шляху розвитку порівняно з іншими європейськими країнами. Розширення сфери готельно-ресторанного бізнесу відбувається на відносно повільних темпах. Серед причин можна виділити недостатньо розроблену нормативно-правову базу, відсутність чіткої стратегії розвитку для готельної та ресторанної галузей, економічну та політичну нестабільність, конфліктну агресію росії проти України, обмеженість інвестицій, неясність процедур землеволодіння для будівництва об'єктів та неефективну маркетингову стратегію.

Проаналізовані інструменти та механізми регулювання спрямовані на створення сприятливих умов для розвитку готельно-ресторанного господарства, забезпечення якості та безпеки надання послуг, а також підтримку конкурентоспроможності суб'єктів галузі. Використання цих інструментів

допомагає досягти балансу між економічними, соціальними та екологічними інтересами, забезпечуючи стабільний та стійкий розвиток готельно-ресторанного сектору.

Розвиток готельно-ресторанної галузі в Україні має перспективи, проте вимагає уваги до таких аспектів, як законодавче регулювання і стабілізація впливу економічних та політичних факторів. Крім того, важливо враховувати наслідки військового стану. Лише шляхом вирішення цих проблем можна забезпечити розвиток готельно-ресторанного бізнесу в Україні.

Саме тому ми визначили, що кафе «Пасаж» акцентує увагу на якості і свіжості інгредієнтів, що дозволяє створювати насичені та поживні страви, що є важливим для задоволення клієнтів і забезпечення їх повторного відвідування. Загальна тенденція розвитку готельно-ресторанного комплексу «Пасаж» підтверджує важливість якісних послуг, інноваційного підходу, зручності та високого рівня обслуговування. Задоволення вимог сучасних туристів і клієнтів є ключовим фактором успіху у цій галузі. Кафе «Пасаж» використовує різноманітні методи продажу та приваблення клієнтів, що дозволяє йому займати впевнене місце на ринку.

Обслуговування споживачів у ресторанному комплексі «Пасаж» є невід'ємною складовою успішної діяльності цього закладу. Якість наданих послуг та задоволення потреб клієнтів є основною метою, досягнення якої вимагає чіткого розуміння внутрішнього та зовнішнього середовища кафе в конкурентному світі гастрономічного бізнесу. Внутрішнє середовище кафе охоплює різні складові елементи, але персонал відіграє визначну роль, оскільки від якості обслуговування залежить задоволення та лояльність клієнтів. Власник кафе приділяє особливу увагу навчанню та мотивації персоналу, що допомагає забезпечити високий рівень обслуговування. Крім того, аналіз зовнішнього середовища дозволяє власнику кафе визначити конкурентні переваги, потенційні можливості та загрози для подальшого розвитку. Для підвищення ефективності та прибутковості кафе важливо використовувати можливості для вдосконалення інноваційністю, креативністю та забезпеченням якісного обслуговування

клієнтів. Усі ці заходи спрямовані на забезпечення високої якості обслуговування, задоволення потреб клієнтів та зміцнення репутації кафе «Пасаж».

Тим не менше, нам вдалось визначити, що впровадження інноваційних рішень у ресторанному бізнесі вимагає високого рівня організації та фінансових інвестицій, але може принести значні переваги, включаючи поліпшення якості страв та задоволення клієнтів. В Україні з'явилися нові формати гастрономічних закладів, які варто відзначити: формат «Free Flow», де клієнти можуть вільно переміщатися по закладу і самостійно обирати страви, а також формат «Fast Casual», який поєднує елементи швидкого харчування з демократичним рестораном. Третій формат, відомий як «Fine Dining», описує ресторани вищого класу з розкішним інтер'єром, високим рівнем обслуговування та ідеально приготовленими стравами. Ресторани «Fine Dining» відносяться до вищого сегменту ринку і вимагають значних витрат. Українські ресторани цього формату переважно служать символом престижу та розташовані у історичних центрах міст або значимих будівлях.

Використання та запровадження запропонованих інноваційних технологій в діяльності ресторанного комплексу «Пасаж» має багато переваг і може допомогти у залученні клієнтів, поліпшенні обслуговування і ефективному управлінні. Ми запропонували декілька рекомендацій щодо застосування інформаційних технологій в діяльність досліджуваного ресторанного комплексу, зокрема: онлайн-замовлення; технології безконтактного замовлення; автоматизовані процеси; використання соціальних мереж; використання аналітики даних. Запровадження вказаних рекомендацій щодо поліпшення та інноваційних технологій допоможуть ресторанному комплексу «Пасаж» привернути нових клієнтів, поліпшити обслуговування, знизити витрати та ефективно управляти діяльністю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байлик С. І. Готельне господарство. Організація, управління, обслуговування: [навч. посібник] / С. І. Байлік. - К.: Дакор, 2008. - 288 с.
2. Басюк Т.П., Керанчук Т.Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу. Навчальний посібник. К.: НУХТ, 2018. 360с.
3. Бишовець Л. Г., Куракін О. Б., Крижанівський А. І. Інноваційні технології обслуговування в сучасному ресторанному бізнесі. Харків : Новий курс. Харків, 2020. С. 53-58.
4. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2012. – Вип. 1(2). – С. 331–338.
5. Відгуки. Passage cage bar. <https://goo.gl/maps/Zt3YGZCJxKyrAKE9> (дата звернення: 22.05.2023)
6. Гончар Л., Беляк А. Удосконалення механізму формування фінансової стійкості підприємств сфери гостинності. Економіка та суспільство. 2021. № 25. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-25-23> (дата звернення: 22.05.2023)
7. Готельно-ресторанна справа: Навчально-методичний посібник / За заг. ред. проф. В.М. Клапчука / Факультет туризму, Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Івано-Франківськ, 2022. 280 с.
8. Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Готельно-ресторанний бізнес і курортна справа України» (Івано-Франківськ, 6 грудня 2022 р.) / Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника / гол. редкол. проф. Володимир Клапчук. Івано-Франківськ, 2022. 458 с.
9. Готельно-ресторанний бізнес: навч. посібник / О.А.Ніколайчук, Н.С.Приймак, О.А. Сімакова, А.В. Слащева, Ю.А. Горяйнова, Ю.М.

- Коренець, О.А. Боднарук, О.А. Пусікова,Є.Г. Клевцов; ред. О.А. Ніколайчук. Кривий Ріг : Вид.ДонНУЕТ, 2022. 250 с.
- 10.Д'яконова А., Трішин Ф., Коротич О. Реінжиніринг бізнес-процесів як сучасний інструмент успішного розвитку ресторанного господарства. Економіка та суспільство. Вип. (29), 2021.
 - 11.Денисюк В.П. Сучасні тенденції розвитку українського готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення / В.П. Денисюк // Перспективи індустрії гостинності та міжнародного бізнесу: світові тенденції та національні пріоритети: матеріали ІХ міжнародної науково-практичної конференції (секція: Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанної сфери) / Тернопіль: Вид-во «Наукова думка», 2023.
 - 12.Довгаль Г.В. Сучасні тенденції розвитку світового готельного бізнесу. Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна. 2019. Вип. 9. С. 190–196.
 - 13.Домбик О.М. Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. URL: http://journals-lute.lviv.ua/journal/15_2013/15.pdf (дата звернення: 22.05.2023)
 - 14.ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація URL: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939> (дата звернення: 22.05.2023)
 - 15.Зінь Е. А. Регіональна економіка. Київ: ВД Професіонал, 2007. 528 с.
 - 16.Капліна Т.В., Капліна А.С. Індустрія гостинності України: тенденції розвитку. Збірник наукових праць «Проблеми і перспективи розвитку підприємництва». 2021. № 27. С. 116–127.
 - 17.Кафе-бар «Пасаж» <https://uaotzyv.com/zhytomyr/pasazh-kafe-bar-181703> (дата звернення: 22.05.2023)
 - 18.Копил В.О. Зовнішньоекономічна діяльність на світовому ринку туристичних та рекреаційних послуг в сучасних умовах. - Національний авіаційний університет. - Київ, 2021. - 104 с.
 - 19.Круль Г. Я. Основи готельної справи. Навч. посіб.- К.: Центр учбової літератури, 2011. - 368 с.

20. Левицька І. В., Завальнюк В. В. Особливості впровадження інноваційних технологій в систему управління підприємствами ресторанного господарства. Наукові праці Національного університету харчових технологій. 2013. № 50. С. 199–205.
21. Литвиненко Я. В., Литвиненко Т. Є. Ціна на послуги підприємств готельно-ресторанного бізнесу як чинник підвищення їх конкурентоспроможності. Матеріали III міжнародної науково-практичної конференції. Індустрія гостинності в країнах Європи. Сімферополь: ВіТроПринт, 2009. 176 с.
22. Маначинська Ю.А. Сутність і специфіка готельних послуг, класифікація засобів розміщення туристів. Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. 2010. Вип.4. С.211-217.
23. Маркетинг в готельно-ресторанному господарстві : навчальний посібник / Цвілій С.М., Кукліна Т.С., Зайцева В.М. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2023. - 260 с.
24. Мендела І. Я., Мендела Є. М. «Soft skills» як запорука успішного бізнесу готельно-ресторанних підприємств. Проблеми сучасних трансформацій. Серія: економіка та управління, 2022. № 3. <https://reicst.com.ua/pmt/article/view/2022-3-12-01/2022-3-12-01> (дата звернення: 22.05.2023)
25. Миронова М.І., Миронов Ю.Б. Матеріали Всеукр. наук.-практ. конф. «Сучасні технології менеджменту, інформаційне, фінансове та облікове забезпечення розвитку економіки в умовах євроінтеграції» (м. Черкаси, 16-17 квітня 2020 р.). Черкаси: Східноєвропейський університет економіки і менеджменту, 2020. С.517-520.
26. Мілашовська О.І. Інноваційний потенціал підприємств готельно-ресторанного бізнесу регіону / О.І. Мілашовська, А.В. Грянило, М.М. Удуг// Економіка та суспільство – 2017 – №8 – URL:<http://www.economyandsociety.in.ua>

27. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.
28. Насонова О. Ресторанний бізнес в кризу.
URL: <https://www.epravda.com.ua/columns/2021/02/17/671122/> (дата звернення: 22.05.2023)
29. Небаба Н. О., Разінькова М. Ю., Стелюк Н. Ф. Економіка та фінанси готельно-ресторанного бізнесу. Наукові перспективи 2022. № 9 (27). С. 260-269.
30. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. Бізнес-інформ, №5, 2020. С.218–226.
31. Омельченко М. С., Стукальська Н. М. Розвиток та запровадження нових трендів в ресторанному господарстві. Актуальні питання харчової промисловості та перспективи розвитку галузі. Київ. 2021. С. 71.
32. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.
33. Організація готельно-ресторанної справи : наук.-допом. бібліогр. покажч. / упоряд. О. В. Олабоді, Т. П. Фесун; Нац. ун-т харч. технол., Наук.-техн. б-ка. Київ, 2021. 213 с.
34. Організація готельно-ресторанної справи : рекомендаційний покажчик літератури / уклад. А. А. Ястремська ; за ред. О. О. Цокало. Миколаїв : МНАУ, 2022. 92 с.
35. Основи менеджменту: Конспект лекцій: навч. посіб. для студентів спеціальності 073 «Менеджмент» освітньо-професійної програми «Менеджмент і бізнес-адміністрування» / КПІ ім. Ігоря Сікорського ; укладачі: Т.В. Лазоренко, С.О. Пермінова. Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2021. 166 с.

- 36.Петренко Н. О., Поліщук О. А., Коваленко Л. Г. Правове регулювання та аспекти ціноутворення в сфері готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. Ефективна економіка. 2022. № 5.
URL: <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=10283> (дата звернення: 22.05.2023)
- 37.Плюта О. Реновація діючих та проектування нових форматів бізнес-моделей у ресторанному бізнесі: процесно-інноваційний підхід. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2021. Т. 4. № 2. С. 223 -234.
- 38.Погуда Н.В. Стратегічний розвиток підприємств готельно- ресторанного бізнесу. URL:
http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/25750/1/Тези_Погуда_Стратегічний_розвиток_підприємств_готел_но-ресторанного_бізнесу.pdf
(дата звернення: 22.05.2023)
- 39.Полінкевич О. М. Маркетинг туризму та готельно-ресторанної справи : навч. посіб. Луцьк : ЛНТУ, 2022. 288 с.
- 40.Попик М. Я. М., Савляк Д. ВДеякі аспекти контролінгу бізнес-процесів на підприємствах готельно-ресторанного господарства. Актуальні проблеми використання потенціалу економіки країни: світовий досвід та вітчизняні реалії: матеріали VI Міжнародної науково-практичної конференції (м. Дніпро, 22-23 жовтня 2021 р.). Дніпро: ПДАБА, 2021. 140 с.
- 41.Портал готельного та ресторанного бізнесу. URL:<http://prohotelia.com.ua/>
- 42.Постова В. В. Оцінка ефективності інноваційної діяльності підприємств ресторанного бізнесу. Економіка та суспільство. 2021. № 24. URL:
<http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/192/184>
(дата звернення: 22.05.2023)
- 43.Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг від 16.03.2004 № 19. Відомості Верховної Ради України. URL:
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (дата звернення: 22.05.2023)

- 44.Редько В.Є., Русіна А.О. Міжнародний досвід формування сталої інфраструктури готелю. Ефективна економіка. 2018. № 12. С. 96–101. URL: http://www.economy.nauka.com.ua/pdf/12_2018/92.pdf (дата звернення: 07.07.2022).
- 45.Рентабельність операційної та усієї діяльності підприємств за видами економічної діяльності з розподілом на великі, середні, малі та мікропідприємства (2010–2020). Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 22.05.2023)
- 46.Табенська О.І. Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності. бізнес та інтелектуальний капітал Інтелект XXI. 2022. № 2. С. 51-56.
- 47.Тарасовський Ю. Все більше компаній готові платити працівникам і постачальникам. Головні факти з дослідження Gradus та KSE. URL: <https://forbes.ua/news/vse-bilshe-kompaniy-gotovi-platiti-pratsivnikam-i-postachalnikam-golovni-fakti-z-doslidzhennya-gradus-ta-kse-28042022-5709> (дата звернення: 22.05.2023)
- 48.Фінансові результати до оподаткування підприємств за видами економічної діяльності з розподілом на великі, середні, малі та мікропідприємства (2010–2020). Державна служба статистики України. URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 22.05.2023)
- 49.Чернишова Л.О., В.О. Козуб, Махмудов Х.А. Особливості державного регулювання ресторанного бізнесу в Україні. Актуальні проблеми розвитку ресторанного, готельного та бізнесу в умовах світової інтеграції: досягнення та перспективи : II Міжнародна науково-практична конференція, 19–20 вересня 2019 р. : тези доп. / редкол. : О. І. Черевко та ін. Харків : ХДУХТ, 2019. с. 265-268.
- 50.Чиняк В. Фактори розвитку сучасної індустрії гостинності. Наука онлайн: Міжнародний електронний науковий журнал. 2019. № 2. URL: <https://cutt.ly/FV9iCKp> (дата звернення: 22.05.2023)

51. Чириченко Ю. В. Глобальні світові тренди та інвестиційні пріоритети готельно-ресторанного бізнесу. Економічний простір. 2018. № 132. С. 14-22.
52. Якушев О. Інноваційні технології в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2020. Т. 3. № 2. С. 195-208.
53. Batchenko L., Honchar L., Beliak A. The effectiveness of ensuring the financial stability of the restaurant business in the crisis COVID-19. Anti-crisis management: state, region, enterprise: Multi-authored monograph. Kaunas, Lithuania : Publishing House «Baltija Publishing», 2020. P 151-176.