



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ВИЩА ШКОЛА БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ В М. ПОЗНАНЬ, ПОЛЬЩА
ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
АСОЦІАЦІЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ
СПІЛКА СПРИЯННЯ РОЗВИТКУ СІЛЬСЬКОГО ЗЕЛЕНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ**

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ
II-ОЇ МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ
КОНФЕРЕНЦІЇ

**«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ
МАЙБУТНЬОГО:
НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»**

17-18 травня 2023 року, м. Київ

КИЇВ - 2023

УДК 338.48 “40”

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей II-ої міжнародної науково-практичної конференції (17- 18 травня 2023 р.). Київ: НУБіП України. 2023. 274 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Мосіюк С.І. – кандидат економічних наук, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

У збірнику тез доповідей II Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань національного та регіонального розвитку сфери гостинності, безпеки харчових продуктів, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій й діджиталізація бізнес-процесів у туристичній індустрії.

Видання розраховане для здобувачів вищої освіти, науковців і науково-педагогічних працівників, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

© Колектив авторів, 2023
© НУБіП України, 2023

<i>Лихолат О.</i> Використання харчових барвників у ресторанных технологіях	88
<i>Medvedieva A., Antonyuk I.</i> Technology of cookies with gluten-free types of flour	92
<i>Міхєєва Д.</i> Крафтові сири Закарпаття – приваблива продукція для розвитку гастрономічного туризму	94
<i>Опришко М., Павлова Д.</i> Підвищення рівня гостинності за рахунок поліпшення якості роботи ресторану	96
<i>Пащенко О., Жарікова О.</i> Безпека харчових продуктів в Україні	100
<i>Перепелиця М., Демічковський А.</i> Технологія лавашу з використанням вівсяного борошна, шпинату та насіння чіа	104
<i>Постова В.</i> HR для ресторанного бізнесу: розвиток команди в умовах війни	107
<i>Прісс О., Яковер О.</i> Шпинат – цінна овочева культура у сезонному меню	110
<i>Романова З., Остапенко Я.</i> Крафтове пивоваріння з використанням заміників солоду	114
<i>Терещук Н.</i> Дослідження ефективності управління закладами ресторанного господарства	114
<i>Ткаченко Л., Родинська Є.</i> Використання спельтового борошна для оздоровчого харчування	118
<i>Фіалковська Л.</i> Застосування кондиціонерів у закладах ресторанного господарства	120
<i>Шняк О.</i> Проблеми та перспективи розвитку ринку ресторанных послуг м. Львова в сучасних умовах.	123
<i>Шило Д.</i> Інновації у ресторанному бізнесі	126
Напрямок 3. Соціокультурний вимір туризму та реалізація концепції сталого розвитку	
<i>Абросімова А.</i> Екологічна відповідальність – як фактор розвитку екоготелів	129
<i>Gabrujończyk P.</i> Foreign travel destinations of poles using charter traffic before and during the COVID -19 pandemic – a comparative analysis	131
<i>Бутенко В., Петрик А.</i> Проблеми розвитку зеленого туризму	135
<i>Вітряк О., Кірчу К.</i> Соціокультурні аспекти еготуризму в Україні	138
<i>Гаталяк О., Ганич Н.</i> Використання інтерактивних методів навчання у підготовці фахівців сфери гостинності	141
<i>Григорук І.</i> Стратегічне управління персоналом туристичного підприємства	143
<i>Гриценко І., Мосіюк С., Кузик Н.П.</i> Роль держави в розвитку туристичної індустрії	145
<i>Жученко В.</i> Концептуальні підходи сталого розвитку туризму	147
<i>Зінченко В.</i> Підвищення професійної кваліфікації фахівців індустрії туризму за програмою «Travel school» на базі туристичній фірмі «Супутник»	150
<i>Кудінова І.</i> Сільський зелений туризм як перспективний напрямок розвитку у повоєнний період	152
<i>Кузик М.</i> Метод проектів у формуванні в здобувачів освіти ДПТНЗ за професією «Агент з організації туризму, адміністратор», соціокультурної компетентності та навичок сталого розвитку для відновлення туристичної галузі в Україні	154
<i>Плющ С.</i> Туристичний продукт як інструмент командного менеджменту	158
<i>Самсонова В.</i> Напрямок післявоєнного розвитку сільського зеленого туризму у Київській області	160
<i>Скальська А.</i> Пляжний туризм Іспанії	164
<i>Смолінська С., Білоус С.</i> Стан та перспективи розвитку гостро – турів в Україні післявоєнного періоду	166
<i>Тимчук С.</i> Сучасний стан та перспективи розвитку туризму і краєзнавства в умовах воєнного стану	168
<i>Тищенко С.</i> Овертуризм в міській агломерації: проблеми та їх вирішення	170
<i>Філь М.</i> Фудкост у ресторанному бізнесі	173
<i>Шевченко А.</i> Основні підходи до планування діяльності міжнародного туристичного бізнесу	177

HR ДЛЯ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ: РОЗВИТОК КОМАНДИ В УМОВАХ ВІЙНИ

Постова Валентина

кандидат економічних наук

Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ

Сьогодні багато підприємців знаходяться в умовах військового стану та пандемічних умовах, які вимагають прийняття швидких рішень в короткий проміжок часу. Менеджерам необхідно дистанційно контролювати та мотивувати персонал до виконання своїх обов'язків, слідкувати за станом здоров'я кожного працівника, створювати безпечні умови праці. Тому розуміння того, що й як потрібно робити, допоможе оптимізувати процес управління персоналом та підприємством загалом, зробити його зручним не тільки для управлінців, але й для персоналу організації.

Безперервні і стрімкі зміни в світі, пов'язані з пандемією COVID-19, та війною в Україні підвищують важливість функцій HR (Human Resources) в кожному закладі ресторанного господарства для оперативної взаємодії з бізнесом для зниження наслідків пандемії і успішності бізнесу в адаптації до нових світових реалій через грамотне управління персоналом. Питання захисту людей при забезпеченні стійкості бізнесу тепер є одним із пріоритетних завдань кожної організації на планеті [1].

Попри трагічність і невизначеність ситуації люди не втратили надії, а вдалися до швидких дій. Заклади ресторанного господарства оперативно вжили заходів щодо захисту здоров'я та забезпечення безпеки своїх співробітників і запровадили нові HR стратегії для організації роботи у віддаленому режимі. Хоча чимало закладів опинилися в скрутному становищі та були змушені скорочувати персонал, відправляти у неоплачувану відпустку і тимчасово припинити свою діяльність. А хтось готувався завчасно, і був готовим до таких змін [2].

Це звучить парадоксально, але війна – це найкращий час для будівництва міцної команди. Ситуація змінилася кардинально: наразі на ринку праці дуже багато кадрів, і є шанс залучити спеціаліста, про якого раніше можна було тільки мріяти. 100 резюме на 4 вакансії протягом кількох днів – така наразі ситуація з працевлаштуванням.

Зміни в умовах: навіть TOP-спеціалісти готові розглядати пропозиції з меншими зарплатами. Після перемоги почнеться відновлення: і ті бізнеси, які до того моменту вже будуть мати потужні команди, матимуть фору у розвитку.

Дуже часто заклади ресторанного господарства навіть за нормальних умов роботи відмовляються від повноцінного розвитку власних команд. Хтось бачить причини в тому, що занурення в операційну роботу не дозволяє виділяти час, аби займатися людьми.

Але найпоширеніша причина полягає в тому, що людина – не стійка. Розвиток людей у команді – це не щось, що можна зробити один раз, а потім

роками користуватися результатом: це постійний процес, який не має ані перерви, ані закінчення.

Однак якщо він побудований правильно, це позитивно впливає на абсолютно всі аспекти роботи компанії.

Пропозиції щодо побудови сильної команди:

1. Структура та портрети співробітників. Структура закладу ресторанного господарства – це основа. Дуже часто власники перебувають в ілюзії, що в їхньому закладі співробітники інтуїтивно розуміють, хто за що відповідає та як ухвалюються рішення. Ані ефективне працевлаштування, ані розвиток команди за таких умов неможливі.

Побудувати структуру закладу ресторанного господарства – це не просто намалювати її, це означає описати кожну людину, яка має бути в команді. І починати потрібно з власника, його компетенцій та його повноважень. А також його портрету.

Без цього неможливе працевлаштування керуючого, бо ця людина має не дублювати сильні сторони власники, а, навпаки, підсилювати в тих питаннях, які залишаються не закритими.

Наприклад, якщо власник або власники сильні в фінансах та операційних питаннях, але слабкі в сервісі та комунікації, на роль керуючого необхідно шукати саме сервісно-орієнтовану людину [2].

Всі співвласники та керуючий мають, мов пазл, доповнювати одне одного.

2. Матриця взаємодії. В межах загальної сесії має бути побудована матриця взаємодії між усіма учасниками команди: хто кому підпорядковується, з яких питань до кого звертатися тощо. При цьому ця матриця не має розроблятися десь за зачиненими дверима і потім «спускатися» команді: вона має бути створена в процесі обговорення з командою.

До речі, у власника також мають обмеження у взаємодії: це не нормальна ситуація, коли власник ресторану напяму робить зауваження або роздає завдання адміністратору або бармену. Бар-менеджер не може коментувати роботу хостес, а власник напяму не може звільняти офіціанта. Всю інформацію має доносити людина, якій за структурою прямо підпорядковуються ці співробітники.

3. Інструменти розбудови команди – «One to one». Це простий інструмент, який може кардинально змінити життя команди. Йдеться про розмову зі співробітником віч-на-віч.

Така розмова має відбуватися мінімум раз в місяць, тривати 15-30 хвилин, в робочий час, однак в спокійних неформальних обставинах.

Кожен керівник має провести щонайменше 1 таку розмову з усіма своїми прямими підлеглими протягом місяця. Під час цієї розмови головне завдання: просто слухати та записувати все, що хоче сказати працівник. Зазвичай в таких умовах людина відкривається, і фіксуючи думки різних людей у команді, можна побачити всі сильні та слабкі сторони, зони для розвитку тощо.

Головне в інструменті «one to one» – системність.

Критично важливо проводити такі індивідуальні зустрічі з кожним щомісяця, навіть якщо здається, що немає тем для розмов. Вони є завжди і за такими розмовами можна відслідкувати динаміку.

4. Зворотний зв'язок. Зворотний зв'язок набагато більш ефективний інструмент, ніж система штрафів, якої в сучасній компанії не має бути в принципі.

Кожен співробітник щомісяця (або частіше) має отримати фідбек щодо своєї роботи від свого безпосереднього керівника. Якщо заклад ресторанного господарства звільняє співробітника, і для нього це стає несподіванкою, виникає дуже багато питань до закладу: що було зроблено, аби вказати працівнику на помилки, чи був простір для розвитку, чи був хоча б якийсь зворотний зв'язок.

Треба зауважити, що «one to one» та «зворотний зв'язок» – це абсолютно різні інструменти. На «one to one» керівник здебільшого слухає. Коли відбувається «зворотний зв'язок», він, навпаки, говорить.

5. Постійний розвиток. Спільне читання книжок, обговорення цікавих кейсів, пошуки натхнення – це те, що є необхідним для будь-якої команди. Навіть спільник перегляд мультфільму може стати гарним матеріалом для спілкування.

Також необхідно звертати увагу і давати можливості навчання співробітникам всіх ланок. Дуже поширена ситуація, коли заклад ресторанного господарства вкладає гроші в навчання керуючих та шеф-кухарів, але майже ігнорує розвиток менеджерів. У кожного співробітника мають бути можливості для розвитку.

Отже, інструменти розбудови команди підприємств ресторанного бізнесу повинен дотримуватись принципів «one to one», коли основним завданням є розмова із працівником віч-на-віч; «зворотний зв'язок», коли кожен із співробітників має отримати фідбек щодо своєї роботи від свого безпосереднього керівника, а замість системи штрафів отримати якісний фідбек та можливість виправити помилки; постійний розвиток, при якому є можливість для розвитку та навчання, що має бути для усіх працівників, а не тільки для шеф-поварів та керуючих.

Список джерел:

1. Паска М. З. Управління персоналом у закладах ресторанного господарства. Матеріали X Всеукраїнської науково-практичної конференції пам'яті почесного професора Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя: «Соціальна відповідальність як основа інноваційного розвитку бізнесу». 2022. С. 80-81.
2. Onyshchuk N.V., Postova V.V. Service activities in the hotel and restaurant business. Modern engineering and innovative technologies. Heutiges Ingenieurwesen und innovative Technologien. 2023. Issue 25. Part 4. pp. 79-82.