

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ
МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
EUROPEAN INSTITUTE OF FURTHER EDUCATION
(СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА)
BATUMI ARTS TEACHING UNIVERSITY
(БАТУМІ, ГРУЗІЯ)
МІЖНАРОДНА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА ICC UKRAINE
АСОЦІАЦІЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА ТУРИСТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ УКРАЇНИ
АСОЦІАЦІЯ КУЛІНАРІВ УКРАЇНИ
АСОЦІАЦІЯ СОМЕЛЬЄ УКРАЇНИ
АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ОБ'ЄДНАНЬ І ГОТЕЛІВ МІСТ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ МУЗЕЙ НАРОДНОЇ АРХІТЕКТУРИ ТА ПОБУТУ УКРАЇНИ
ФАКУЛЬТЕТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

X МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

6-7 квітня 2023 рік

Реєстрація Міністерства освіти і науки України
Лист ІМЗО від 19.01.2023 №21/08-53

Тези доповідей

КИЇВ 2023

УДК 640.43+379.851+330.341.1

Г 725

*Друкується за рішенням Вченої ради
Київського національного університету культури і мистецтв
(протокол № 14 від 29 травня 2023 р.)*

Г 725 Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації : тези доповідей Х Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., Київ, 6-7 квіт., 2023 р. / М-во освіти і науки України; М-во культури та інформаційної політ. України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури ; Ф-т готельно-ресторанного і турист. бізнесу. Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2023. 478 с.

Збірник містить наукові тези Х Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації», яка відбулася 6-7 квітня 2023 р. на базі Міністерства освіти і науки України, Інституту модернізації змісту освіти, Київського національного університету культури і мистецтв, Київського університету культури, Навчально-наукового інституту Київського національного університету культури і мистецтв у співпраці з European Institute of Further Education (Словацька республіка), Batumi arts teaching university (Батумі, Грузія), University of South Bohemia Czech Republic (Чеська Республіка), Тяньцзиньським університетом іноземних мов Тяньцзинь (Китайська Народна Республіка), Міжнародною Торговельною Палатою ICC Ukraine, Асоціацією індустрії гостинності України, Національною туристичною організацією України, Асоціацією кулінарів України, Асоціацією сомельє України, Асоціацією готельних об'єднань і готелів міст України, Національним музеєм народної архітектури та побуту України, кафедрою туризму Львівського національного університету імені Івана Франка, географічним факультетом Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка, кафедрою готельно-ресторанного бізнесу Одеського національного технологічного університету, Навчально-науковим інститутом управління, економіки та природокористування Таврійського національного університету ім. Вернадського, кафедрою туризму Сумського національного аграрного університету, кафедрою туризму і готельно-ресторанного бізнесу Національного технічного університету «Харківський політехнічний інститут», кафедрою туризму Університету економіки та права «КРОК», ТОВ «Баккара Плюс», мережею еко-ресторанів «Батьківська хата», Сім'єю ресторанів Дмитра Борисова. Матеріали містять відповідні підсумки наукових досліджень провідних учених України і країн-учасниць конференції, а також доробки докторантів, аспірантів, магістрантів. Представлені наукові доробки будуть цікавими й корисними для широкої наукової громадськості, фахівців готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та соціокультурної сфери, викладачів, аспірантів, студентів.

Матеріали подано в авторській редакції

ISBN 978-966-602-374-5

© Київський національний університет
культури і мистецтв, 2023
© Автори тез, 2023

НАУКОВО-ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ
 Х МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ:
 ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

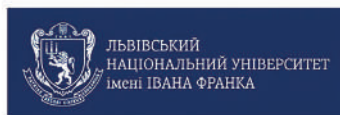


Голова комітету:

**Поплавський
 Михайло Михайлович**

*доктор педагогічних наук, професор,
 Президент Київського національного
 університету культури і мистецтв
 заслужений діяч мистецтв України*

Співорганізатори:



<i>Русавська В. А., Градінар О. В.</i>	<i>Система управління якістю в закладах ресторанного господарства: фактори макро та мікросередовища</i>	378
<i>Сищук В. В., Пересічна С. М.</i>	<i>Інноваційні тенденції розвитку готельного бізнесу в Україні</i>	381
<i>Сідина Л. П., Гаврилюк О.</i>	<i>Соціальна відповідальність готельно- ресторанного бізнесу в умовах військового стану</i>	383
<i>Ткаченко Т. І., Охоцький О. С.</i>	<i>Комплексне дослідження оборонних споруд Львівської області : соціально- економічний аспект</i>	386
<i>Ткачук С. С., Неїленко С. М.</i>	<i>Seo-просування як основний метод розвитку ресторанного бізнесу в кризових умовах</i>	390
<i>Чайка Т. Ю., Чернат А. А.</i>	<i>Квест-екскурсії з віртуальним гідом як ІТ-продукт</i>	392
<i>Батченко Л. В., Яцура О. Е.</i>	<i>Економічний потенціал підприємства</i>	395
<i>Ященко Н. В., Гаврилюк А. М.</i>	<i>Розвиток соціального підприємництва у ресторанному бізнесі в Україні в умовах воєнного стану</i>	398

Секція 4. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

<i>Беляк А. О.</i>	<i>Практики сталого розвитку як конкурентна перевага у сфері гостинності</i>	401
<i>Бригілевич Г. М., Лемега Н. М.</i>	<i>Інноваційні аспекти стратегічного розвитку підприємств індустрії гостинності</i>	405
<i>Вівсюк І. О., Роскладка Н. О.</i>	<i>Оцінка конкурентоспроможності підприємств готельного господарства</i>	408
<i>Ворошилова Г. О., Бондарчук Я. В.</i>	<i>Удосконалення корпоративної культури та підвищення якості обслуговування в готельно-ресторанному комплексі «Родичі»</i>	412
<i>Ворошилова Г. О., Лисенко Ю. С.</i>	<i>Інноваційні підходи для покращення роботи готельного бізнесу</i>	415

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

Віртуальна реальність дає можливість доступу гостям до відео номерів та інших зручностей готелю чи ресторану.

Отже, можемо підсумувати, що в умовах постійних викликів суспільства, інноваційні аспекти стали основним чинником розвитку підприємств індустрії гостинності. Впровадження інноваційних технологій може підвищити конкурентоспроможність і залучити більше відвідувачів. Використання нових систем управління, цифрових технологій, віртуальної та доповненої реальності, соціальних мереж та мобільних застосунків, суттєво впливає на попит клієнтів. Також слід звернути увагу, що індустрія гостинності потребує міжнародної співпраці яка зможе допомогти подальшому перспективному розвитку через інвестиції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Горбач Л. М., Кобук А. Л. Інноваційний розвиток у сучасному світі: основні підходи до вивчення. URL : http://www.confcontact.com/2017-ekonomika-i-menedzhment/10_gorbach.htm (дата звернення: 28.03.2023).
2. Шацька З. Я., Семко В. В. Впровадження нових технологій на вітчизняних підприємствах : Міжнародна науково-практична конференція «Сучасні детермінанти розвитку бізнес-процесів в Україні»: 2017 р. : матеріали Міжнар. нак.-практ. конф., 24 травня 2017 р. Київ : КНУТД, 2017. С. 370–373.

*Вівсюк І. О., аспірантка 4 року навчання,
спеціальність – 051 «Економіка»,
Державний торговельно-економічний університет
ORCID ID: 0000-0001-9170-0886;
науковий керівник:
доктор економічних наук, професор,
професор, Роскладка Н. О.*

ОЦІНКА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Конкурентоспроможність є важливим показником оцінювання економічної ефективності діяльності підприємства готельного господарства та його здатності ефективно конкурувати на ринку з іншими гравцями у сфері готельного бізнесу шляхом пропозиції якісних послуг та конкурентних цін.

За допомогою методу польового дослідження було проаналізовано ринок готельних послуг у трьох найбільших містах Центральної України, зокрема, у м. Київ, м. Вінниця та м. Черкаси за 2022 р. Характеристика ринку готельних послуг у зазначених містах наведена у табл. 1.

**Характеристика ринку готельних послуг
у м. Київ, м. Вінниця, м. Черкаси за 2022 р.**

Категорія готелю	м. Київ		м. Вінниця		м. Черкаси		Разом	
	кількість, од.	питома вага, %	кількість, од.	питома вага, %	кількість, од.	питома вага, %	кількість, од.	питома вага, %
5*	8	3,0	-	-	-	-	8	2,1
4*	46	17,0	3	3,6	2	6,9	51	13,3
3*	87	32,1	19	22,9	3	10,3	109	28,5
2*	20	7,4	3	3,6	-	-	23	6,0
1*	2	0,7	-	-	-	-	2	0,5
Без *	92	33,9	50	60,2	21	72,4	163	42,6
Хостел	76	28,0	8	9,6	3	10,3	87	22,7
Усього	271	100	83	100	29	100	383	100,0

Джерело: складено автором

За допомогою індексу ринкової концентрації Герфінкеля-Гіршмана (1) розраховано концентрацію ринку готельних послуг зазначених міст:

$$HHI = \sum_i^N S_i^2, (1)$$

де S_i – ринкова частка підприємств готельного господарства міста i ;

N – кількість усіх підприємств готельного господарства.

$$HHI_{\text{Київ}} = 3,0^2 + 17,0^2 + 32,1^2 + 7,4^2 + 0,7^2 + 33,9^2 + 28,0^2 = 3321,4;$$

$$HHI_{\text{Вінниця}} = 3,6^2 + 22,9^2 + 3,6^2 + 60,2^2 + 9,6^2 = 4272,0;$$

$$HHI_{\text{Черкаси}} = 6,9^2 + 10,3^2 + 72,4^2 + 10,3^2 = 5505,4;$$

$$HHI_{\text{сер}} = 2,1^2 + 13,3^2 + 28,5^2 + 6,0^2 + 0,5^2 + 42,6^2 + 22,7^2 = 3355,2.$$

Таким чином, на основі отриманих результатів усі досліджені міста мають перший тип ринку ($2\ 000 < HHI < 10\ 000$), тобто високу концентрацію ринку готельних послуг.

Середній показник обраних міст дорівнює 3355,2, що говорить про високу конкуренцію. Проте, за даними табл. 1 видно, що вагому частку ринку займають підприємства категорії «без *» та готелі, що мають категорію 3*. Заклади, що мають категорію 5* представлені лише у м. Києві та займають 3 % ринку, а заклади, що відповідають категорії 4* – середню частину.

Для оцінки економічного потенціалу готельних підприємств нами було здійснено вибірку готелів категорії 4* та 3*, оскільки у м. Вінниця і м. Черкаси відсутні заклади категорії 5*, зокрема: у м. Вінниця представлено 2 заклади, у м. Черкаси – 4 заклади та у м. Київ – 5 закладів. Характеристику обраних закладів представлено у табл. 2.

Отже, для проведення дослідження у м. Київ нами було обрано один готель категорії 3* – ТОВ «Голосіївський», номерний фонд якого складає 116 номерів.

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

А також 4 готелі, які мають категорію 4*: ПрАТ «Братислава» та ПрАТ «Президент», які мають більше 300 номерів, готель ПрАТ «Дніпро» (107 номерів), ТОВ «Старо» (35 номерів).

Доцільно зауважити, що всі представлені підприємства готельного господарства сертифіковані та надають додаткові послуги.

Таблиця 2

Характеристика досліджуваних підприємств готельного господарства м. Київ, м. Вінниця, м. Черкаси за 2022 р.

Назва закладу	Категорія	Місце розташування	Кількість номерів
м. Київ			
Готель «Братислава»	****	вул. Андрія Малишка, 1	335
Готель «Голосіївський»	***	Голосіївський пр-т, 93	116
Готель «Старо»	****	вул. Костянтинівська, 34-б	35
Готель «Дніпро»	****	вул. Хрещатик, 1/2	107
Готель «Президент»	****	вул. Госпітальна, 12	372
м. Вінниця			
Готель «Поділля»	***	вул. Пушкіна, 4	94
Готель «Савой»	***	вул. Соборна, 48	43
м. Черкаси			
Готель «Дніпро»	****	вул. Верхня Горова, 13	73
Готель «Україна» («Прима»)	***	вул. Лісова, 1	91
Готель «Черкаси палац» («Апельсин»)	****	вул. Верхня Горова, 145	65
Готель «Центральний»	***	вул. Небесної Сотні, 30	25

Джерело: складено автором

Досліджуваними об'єктами у м. Вінниці нами обрано два підприємства готельного господарства, спільними характеристиками яких є: категорія 3* та місце розташування (центр міста). Натомість відмінними ознаками є: номерний фонд (у готелі «Поділля» він вдвічі більший, ніж у готелі «Савой»), організаційно-правова форма господарювання («Поділля» – приватне акціонерне товариство, «Савой» – товариство з обмеженою відповідальністю).

У м. Черкаси нами обрано для дослідження 4 підприємства готельного господарства: 2 заклади категорії 3* та 2 готелі 4*, їх номерний фонд кількісно відрізняється, готелі «Черкаси палац» та «Центральний» мають організаційно-правову форму господарювання ТОВ, готель «Прима» – приватне підприємство, а готель «Дніпро» – обласне комунальне підприємство.

Ми погоджуємось з думкою вчених Нагернюк Д. В., Нецадим Л. М., Тимчук С. В., що вихідним елементом у трактуванні терміну «конкурентоспроможність підприємств готельного господарства» можна вважати вподобання та вибір

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

споживачів готельних послуг [2], оскільки саме відгуки реальних гостей можуть дати розуміння конкурентної позиції закладу.

З метою визначення рівня конкурентоспроможності послуг досліджуваних готельних підприємств нами було проведено анкетне опитування гостей цих закладів та досліджено відгуки на сайтах готелів, Booking.com, Tripadvisor, Hotels24.ua, Google та Hotelmix за певними показниками. На основі моделі «маркетинг-мікс» нами було визначено основні показники для оцінювання рівня конкурентоспроможності послуг, які наведено у табл. 3.

Таблиця 3

Показники визначення рівня конкурентоспроможності підприємства готельного господарства

Показники	Характеристика
Місцерозташування	Зручність розмішування закладу для споживачів
Матеріально-технічне устаткування	Оновленість номенклатури номерного фонду, сучасний дизайн, сучасне технічне обладнання
Основні послуги	Якість надання послуг тимчасового проживання відповідно категорії готелю
Додаткові послуги	Кількісний та якісний перелік додаткових послуг відповідно до категорії закладу
Рівень обслуговування	Кваліфікація персоналу, високий рівень сервісу, «швидкість» вирішення питань тощо
Цінова політика	Відповідність «ціна-якість» до категорії готелю
Рівень безпеки	Чистота номерного фонду та інших приміщень готелю, наявність дезінфікуючих засобів, укриття тощо
Інноваційні технології	Електронний ключ, застосування технологій «розумний дім» в номері, використання застосунку «Дія» для підтвердження особи при заселенні тощо

Джерело: складено автором

Результати проведеного дослідження рівня конкурентоспроможності послуг досліджуваних готельних підприємств наведено у табл. 4.

На основі отриманих результатів можемо стверджувати, що досліджувані підприємства готельного господарства здебільшого мають однаковий рівень конкурентоспроможності, не зважаючи на географію розташування та масштаби міста. Лідерами дослідження є готелі «Старо», «Президент», «Прима» та аутсайдерами – «Савой», «Центральний» та «Поділля».

Таблиця 4

Результати оцінювання рівня конкурентоспроможності послуг досліджуваних підприємств готельного господарства (max = 5)

Показники	Готелі*										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Місцерозташування	4,8	4,9	4,8	4,6	4,9	3,5	4,1	4,2	4,6	4,8	4,8
Матеріально-технічне устаткування	2,1	2,3	2,8	4,1	3,1	2,8	3,7	2,4	4,1	4,3	4,4

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

Основні послуги	2,8	2,7	4,2	4,4	4,3	2,9	4,1	3,2	4,6	3,8	4,5
Додаткові послуги	1,9	2,6	3,9	4,1	3,8	2,2	3,6	2,9	4,8	3,6	4,2
Рівень обслуговування	3,1	3,7	4,2	4,6	4,4	4,7	3,8	4,1	4,7	4,1	4,8
Цінова політика	3,5	3,9	4,1	4,1	4,2	3,3	3,9	3,9	3,8	4,1	3,2
Рівень безпеки	2,9	3,1	3,2	4,4	4,1	2,8	4,7	2,1	4,6	4,4	4,7
Інноваційні технології	1,1	1,2	1,8	3,1	2,8	1,7	3,9	1,9	4,1	3,6	4,1
Середнє значення	2,78	3,05	3,63	4,18	3,95	2,99	3,98	3,09	4,41	4,09	4,34
Коефіцієнт рівня конкурентоспроможності	0,56	0,61	0,73	0,84	0,79	0,60	0,80	0,62	0,88	0,82	0,87

**Примітка: 1 – готель «Поділля»; 2 – готель «Савой»; 3 – готель «Дніпро»; 4 – готель «Прима»; 5 – готель «Апельсин»; 6 – готель «Центральний»; 7 – готель «Братислава»; 8 – готель «Голосіївський»; 9 – готель «Старо»; 10 – готель «Дніпро»; 11 – готель «Президент».*

Джерело: складено автором

Отже, для підвищення конкурентоспроможності підприємствам готельного господарства необхідно покращувати якість обслуговування, рівень комфорту та безпеки гостей, забезпечувати високу якість харчування, використовувати інноваційні технології в управлінні та рекламі, а також сприяти ефективному використанню ресурсів та оптимізації витрат на надання готельних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галасюк С. С. Оцінка конкурентоспроможності підприємств готельного господарства Одеської області. *Економіка. Управління. Інновації*. 2014. № 2 (12). URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_17 (дата звернення: 20.03.2023).
2. Нагернюк Д. В., Нецадим Л. М., Тимчук С. В. Формування конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії. *Економіка і суспільство*. 2017. № 13. С. 620-624.

*Ворошилова Г. О., доцент, кандидат економічних наук,
кафедра готельно-ресторанного і туристичного бізнесу
Київський національний університет культури і мистецтв
ORCID ID: 0000-0002-1447-5053*

*Бондарчук Я. В., бакалавр 4 року навчання,
спеціальність – 241 «Готельно-ресторанна справа»,
Київський національний університет культури і мистецтв
Київ, Україна*

УДОСКОНАЛЕННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ТА ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ КОМПЛЕКСІ «РОДИЧІ»

Готельно-ресторанний комплекс «Родичі» був побудований 5 років тому, але більшість співробітників працюють більше десяти років в сфері обслуговування,