



POLTAVA UNIVERSITY OF
ECONOMICS AND TRADE

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ



Полтава
2022

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

3-41

Друкується відповідно до Наказу по університету № 173-Н від 05 вересня 2022 р.

Редакційна колегія:

Головний редактор – **О. О. Нестуля**, д. і. н., професор, ректор Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (ПУЕТ).

Заступник головного редактора – **Н. С. Педченко**, д. е. н., професор, перший проректор ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. І. Манжура**, завідувач науково-організаційного відділу ПУЕТ.

Відповідальні редактори:

О. В. Гасій, к. е. н., доцент, директор Навчально-наукового центру забезпечення якості вищої освіти ПУЕТ;

С. В. Гаркуша, д. т. н., професор, в. о. директора Навчально-наукового інституту міжнародної освіти ПУЕТ;

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

В. Л. Шимановська, директор Навчально-наукового інституту заочно-дистанційного навчання ПУЕТ;

Л. М. Діденко, в. о. директора Центру інформаційного забезпечення освітнього процесу ПУЕТ.

Члени редакційної колегії:

А. В. Артеменко, к. е. н., доцент, завідувач кафедри міжнародної економіки та міжнародних економічних відносин ПУЕТ;

Н. М. Бобух, д. філол. н., професор, завідувач кафедри української, іноземних мов та перекладу ПУЕТ;

В. Л. Іщенко, к. філол. н., доцент завідувач кафедри ділової іноземної мови ПУЕТ;

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

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

Ю. С. Матвієнко, к. п. н., проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ;

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

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

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

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

Збірник наукових статей магістрів. – Полтава : ПУЕТ, 3-41 2022. – 268 с.

ISBN 978-966-184-435-2

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Готельно-ресторанна справа; Економіка; Комп'ютерні науки; Міжнародні економічні відносини; Облік і оподаткування; Освітні педагогічні науки; Філологія; Фінанси, банківська справа та страхування.

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

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.

За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ПУЕТ заборонено.

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі», 2022

ISBN 978-966-184-435-2

ЗМІСТ
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Антонов О. О., Капліна Т. В.

Удосконалення якості послуг готельного підприємства 10

Білай А. В., Капліна Т. В.

Тенденції розвитку готельно-ресторанного
бізнесу в Одеській області 13

Голубєв Д. В., Капліна Т. В.

Шляхи підвищення конкурентоспроможності закладів
ресторанного господарства за рахунок нововведень 19

Грабовий В. Н., Капліна Т. В.

Удосконалення мотиваційного механізму управління
персоналом готельно-ресторанного комплексу 23

Діброва М. О., Капліна А. С.

Соціально-економічний розвиток засобів тимчасового
розміщення Дніпровського регіону 29

Молчанова А. В., Капліна А. С.

Управлінські інновації в умовах кризи – шлях
до подальшого розвитку готельних підприємств 33

Охрименко В. О. Столярчук В. М.

Перспективи розвитку готелю «Reikartz
парк готель Івано-Франківськ» 37

Парфьонова О. М., Капліна А. С.

Аналіз сучасного стану розвитку готелів у м. Яремча
Надвірнянського району Івано-Франківської області 42

Пасішник Д. С., Капліна А. С.

Підвищення продажу додаткових послуг в готельних
підприємствах за допомогою технологічних каналів 46

Сокол О. Р., Капліна Т. В.

Удосконалення методів
відбору персоналу у готелі «Верхоли Релакс Парк» 50

ПІДВИЩЕННЯ ПРОДАЖУ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ В ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ЗА ДОПОМОГОЮ ТЕХНОЛОГІЧНИХ КАНАЛІВ

Пасішник Д. С., магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Капліна А. С., к. е. н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи

Анотація. У статті розглянуто питання пошуку шляхів підвищення продажів додаткових послуг в об'єктах індустрії гостинності. Показано, що на цей процес в значній мірі впливають кризові явища, карантинні заходи, пов'язані з пандемією COVID-19. Розглянуто напрями, що дозволять збільшити канали продажів готельними підприємствами своїх послуг. Запропоновано методи та заходи, які необхідно використовувати, для збільшення продажів.

Ключові слова: підвищення продажу, додаткові послуги, готельне підприємство, технологічні канали, готельна сфера.

Abstract. The article deals with the issue of finding ways to increase sales of additional services in the facilities of the hospitality industry. It is shown that this process is significantly affected by crisis phenomena and quarantine measures related to the COVID-19 pandemic. Areas that will allow hotel enterprises to increase sales channels of their services are considered. The proposed methods and measures that should be used to increase sales.

Keywords: sales increase, additional services, hotel enterprise, technological channels, hotel sphere

Постановка проблеми. У світі відбуваються швидкі і безперервні зміни, які пов'язані з пандемією COVID-19. Все це обумовлює важливість пошуку та впровадження готельними підприємствами каналів продажів своїх додаткових послуг. З огляду на це актуальним є дослідження проблеми підвищення в готелях продажу додаткових послуг.

Аналіз основних досліджень та публікацій. Питаннями готельних послуг та їх просування займалися як закордонні

Ф. Котлер, Д. Боуен, Д. Мейкенз, так і вітчизняні вчені А. Дурович, Б. Семак.

Формулювання мети. Розкрити переваги і недоліки каналів просування готельних послуг, запропонувати онлайн сервіси для підвищення продажу додаткових послуг.

Виклад основного матеріалу. Загальний спад рівня виручки готельних підприємств, скорочення валового виторгу, а також штату працівників, зниження вартості на послуги призвело до перепрофілювання частини власних приміщень готелів для оренди. Деякі підприємства готельного господарства удосконалили свій продукт та сервіси (ремонт, репозиціонування, оновлення стандартів роботи та умов з постачальниками, зміна комплектації), інші запровадили цифрові та маркетингові інструменти або альтернативні послуги як коворкінг, оренда номерів під офіси тощо. Для готельної сфери існує 8 основних каналів просування своїх послуг (рис. 1).



Рисунок 1 – Основні канали просування готельних послуг

Кожний із представлених вище каналів має свої переваги і недоліки.

До ефективних методів і каналів просування готельних належать: збільшення потоку споживачів, найбільше завантаження

кількості номерів; наявність у керівників чіткого розуміння цільової аудиторії, що дозволить сформувати маркетингову стратегію; мінімальна залежність від людського фактору; на залучення споживачів та їх утримання – мінімум витрат; розвиток і масштабованість об'єкта; продаж додаткових послуг та їх диверсифікація; забезпечення споживачам найкращих умов максимальної довіри і лояльності.

Проблемними питаннями продажу додаткових послуг виступають: перевантажений персонал, що не встигає вчасно обробити більшість замовлень; низький відсоток інформації для гостей, коли споживачі менше ніж на 10 % поінформовані або взагалі не обізнані про послуги готельного підприємства;

Отже, все більше постає питання які методи та заходи необхідно використовувати для збільшення продажів.

Нині на ринку цифрових послуг існує багато сервісів, платформ, додатків, IT рішень для онлайн управління продажами готелів, автоматизації процесів, збору даних та аналітики, наприклад Smart Planet, Easy MS тощо [7, 8]. Дані сервіси допомагають просувати додаткові послуги в готелі через веб-сторінку або додаток, який гості встановлюють при поселенні. Перевагами таких сервісів є: розвантаження персоналу завдяки можливості замовляти і оплачувати послуги з мобільних пристроїв, переводячи всі послуги готелю онлайн і повністю позбавляючись від витрат на друковану продукцію; збільшення відсотку інформованості гостей (після бронювання, під час перебування та після вильоту, отримання замовлення та управління послугами в одному місці, обробка замовлень у веб-кабінеті і Телеграм). Здійснення аналізу продажів для отримання даних в режимі реального часу про важливі показники та можливість впливу на показники на основі цифрової інформації. Важливою є оцифровка продаж всіх готельних послуг, що дозволяє впливати на воронку продажів по всіх каналах, отримання статистики по всіх замовленнях гостей, визначення їх потреб.

Співробітники отримують тільки ті повідомлення, за які несуть відповідальність. Дані системи надають можливість налаштування графіків працівників. У випадку пропуску повідом-

лення про замовлення, інформація автоматично передається керівникові або іншому відповідальному співробітнику, що в свою чергу показує статистику ефективності окремого персоналу готельного підприємства.

На думку фахівців, основною перевагою сервісів є широкий спектр інтеграцій з автоматизованими системами управління, що в свою чергу впливає на швидкість та якість обслуговування. Можливість налаштування на сайт готелю, що дасть можливість споживачам обирати та оплачувати послуги в одному місці.

Висновки. Таким чином, використання онлайн продажів додаткових послуг спростить упровадження нових, замінить друковані матеріали на онлайн меню, оптимізують роботу персоналу, дадуть змогу аналізувати продажі тієї чи іншої послуги, забезпечить збільшення прибутку підприємства.

Список використаних джерел

1. Заміховська О. Л. Автоматизовані інформаційні системи в індустрії готельного бізнесу та туризму на Україні. Прикарпатський вісник НТШ. Число. 2012. № 1. С. 309–320.
2. Костинець В. В. Інструментарій цифрового маркетингу в сучасних умовах функціонування ресторанного бізнесу. Internauka, 2020. № 10 (42). С. 123–128.
3. Перепелиця А. С. Регулювання готельного бізнесу в умовах інформатизації глобального економічного простору. Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм. 2017. Вип. 6. С. 187–190.
4. Пономаренко І. В. Цифровий маркетинг як ефективний інструмент підвищення рівня конкурентоспроможності компанії. Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку. Серія : Економіка та менеджмент. 2018. № 15. С. 57–65.
5. Idea Digital Agency [Електронний ресурс]. URL: <https://ideadigital.agency/blog/yak-pereviriti-i-zbilshiti-shvidkistzavantazhennya-sajtu/> (дата звернення: 20.10.2022).
6. Vidpochivay [Електронний ресурс]. URL: <https://vidpochivay.top/osoblivosti-bronjuvannja-goteliv-cherez-internet/> (дата звернення: 24.10.2021).

7. Альтернативи російським продуктам в бізнесі [Електронний ресурс]. URL: <https://hub.kyivstar.ua/news/alternatyvy-rosijskym-produktam-v-biznesi-chasty-na-3/> (дата звернення: 26.10.2021).
8. 10 порад, які допоможуть підвищити прямі продажі готелю за допомогою модуля бронювання RoomsWizard від компанії SmartPlanet [Електронний ресурс]. URL: <https://www.smart-planet.com.ua/>
9. Автоматизація готельного бізнесу [Електронний ресурс]. URL: <https://brigit.ua/avtomatyzatsiya-gotel'nogo-biznesu/> (дата звернення: 28.10.2021).

УДК 331.108.37:640.412(477.53)

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕТОДІВ ВІДБОРУ ПЕРСОНАЛУ У ГОТЕЛІ «ВЕРХОЛИ РЕЛАКС ПАРК»

Сокол О. Р., магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

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

Анотація. Стаття присвячена питанням удосконалення організації праці на підприємствах готельно-ресторанного господарства в умовах реформування економіки. Розглянуто організацію праці у системі управління підприємствами готельно-ресторанного бізнесу, її особливості та специфіку. Запропоновано у готелі «Верхоли Релакс Парк» впровадити сучасні методи відбору персоналу, надано практичні рекомендації щодо покращення якості обслуговування у готелі.

Ключові слова: управління персоналом, кадрова політика, готель, організація праці.

Abstract. The article is devoted to issues of improving labor organization at hotel and restaurant enterprises in the conditions of economic reform. The organization of work in the management system of hotel and restaurant business enterprises, its features and specifics is considered. It is proposed to implement modern personnel selection methods in the hotel “Verkholy Relax Park”, and practical recommendations are given to improve the quality of service in the hotel.

Keywords: personnel management, personnel policy, hotel, labor organization.