



Організація готельно-ресторанної справи

Міністерство освіти і науки України
Миколаївський національний аграрний університет

Бібліотека

Організація готельно-ресторанної справи

Рекомендаційний покажчик літератури

Миколаїв
2022

УДК 338.488.2:640.4

О-64

Укладач: А. А. Ястремська, зав. відділом бібліотеки

Редактор: О. О.Цокало, в.о. директора бібліотеки МНАУ

О-64 **Організація** готельно-ресторанної справи :
рекомендаційний показчик літератури / уклад. А. А.
Ястремська ; за ред. О. О. Цокало. - Миколаїв : МНАУ,
2022. - 92 с.

УДК 338.488.2:640.4

© Миколаївський національний
аграрний університет, 2022

© Бібліотека Миколаївського НАУ,
2022

ПЕРЕДМОВА

В бібліографічному покажчику «Організація готельно-ресторанної справи» розкрито сутність процесів організації, економіки та управління і надання послуг в готельному і ресторанному господарствах.

До складу покажчика увійшли відомості про законодавчо-нормативну базу, навчальні посібники, монографії, статті з наукових періодичних видань, а також матеріали всесвітньої мережі Інтернет з питань планування та управління в готельно-рестораннобизнесі, а також приділено увагу питанням етикету і сервісу в готельно-ресторанних підприємствах.

При підготовці видання були використані фонди, каталоги та картотеки бібліотеки, бази даних бібліотеки МНАУ та електронні версії повнотекстових документів, розміщених в Інтернет.

Матеріали у покажчику розміщено за алфавітом авторів та назв видань.

Опис документів наведено мовою оригіналу. Бібліографічний опис зроблено за стандартом України ДСТУ 8302:2015 «Інформація та документація. Бібліографічне посилання. Загальні положення та правила складання». Слова і словосполучення скорочуються відповідно діючим стандартам ДСТУ 35.82-97 «Скорочення слів в українській мові у бібліографічному описі. Загальні вимоги та правила».

Бібліографічний покажчик стане в нагоді для студентів вищих навчальних закладів, які готуються працювати у сфері туризму, викладачів вищих навчальних закладів, працівників готельно-ресторанної справи та туристичної сфери, усіх, хто цікавиться розвитком сфери гостинності.

ВСТУП

У всьому світі велику увагу приділяють розвитку туризму і готельного господарства як одного з ефективних засобів розвитку і підвищення ефективності національної економіки, завдяки здатності цього сектора забезпечувати значні валютні надходження, створювати значну кількість нових робочих місць і підвищувати імідж держави. Створення сучасної індустрії туризму неможливо без підприємств готельного і ресторанного господарства. Сьогодні індустрія гостинності є потужною системою і найважливішою складовою туризму. Для найскорішого розвитку готельного та ресторанного господарства України необхідне визначення пріоритетних на даний час напрямів розвитку, у відповідності з якими своєчасно розроблятимуться та реалізовуватимуться відповідні заходи.

Окремі дослідники основними тенденціями розвитку готельної індустрії країни вважають: відставання розвитку готельної індустрії України у порівнянні з загальносвітовою тенденцією неухильного зростання, процвітання і розвитку; не відповідність основного готельного фонду нашої країни міжнародним стандартам; скорочення дефіциту комфортабельних готелів високого класу для багатой клієнтури, відбувається за участю іноземних компаній.

З початком економічних трансформацій прибутковість закладів ресторанного господарства стала основною метою діяльності підприємств, досягти якої, працюючи на обмеженому сегменті споживчого ринку, що обумовлений низьким рівнем життя українців. Вплив зовнішніх факторів призвів до того, що більше половини підприємств ресторанного господарства України є

збитковими. Українським рестораторам доводиться враховувати національні нюанси – низьку купівельну спроможність більшої частини населення, відсутність налагодженої системи постачання, дефіцит висококваліфікованого персоналу.

Однією з найгостріших проблем ринку є проблема постачання продуктів та спиртних напоїв. Ресторатори стверджують, що постачальники, які пропонують якісну продукцію невинувато завищують ціни, у той час як ресторатор, зважаючи на конкуренцію, не може збільшити ціну на страви, а тому зменшується прибутковість. Розвиток ресторанної справи відбувається в комплексі із розвитком транспортного вузла – з/д вокзалу, автовокзалу, аеропорту. Разом з тим навколо них розбудовується інфраструктура, що включає в себе готелі, магазини, численні кафе та ресторани, автомати з продажу чаю-кави. Намітилася стійка тенденція переміщення послуг з організації споживання продукції та обслуговування споживачів із залів закладів ресторанного господарства до робочих місць (офіси, установи); місць відпочинку; місць святкування ювілеїв та інших офіційних та неофіційних святкових подій; до домівки

До тенденцій розвитку підприємств готельноресторанної індустрії, які мають розвиток в останні десятиліття, слід віднести:

- 1) поглиблення спеціалізації готельної та ресторанної пропозицій;
- 2) утворення міжнародних готельних та рестораних ланцюгів;
- 3) розвиток мережі малих підприємств;
- 4) впровадження в індустрію гостинності нових комп'ютерних технологій.

Інноваційна діяльність в сфері готельної індустрії розвивається за кількома напрямками: використання нових ресурсів; зміна в організації виробництва і споживання (застосування передових принципів маркетингу і менеджменту); виявлення і використання нових ринків збуту продукції, використання нової техніки і технологій. Саме використання нових технологій, які полягають сьогодні в комп'ютеризації та глобалізації, дає найбільший ефект в діяльності підприємств готельної індустрії.

Важливою умовою залучення туристів в регіон є підвищення комфортності готелів і якості обслуговування. Бажано в кожному номері встановлювати відео-телефон і комп'ютер, підключений до глобальної мережі, для відправки будь-якої інформації. Зростає популярність готелів-музеїв, тобто старих приватних готелів, по комфортабельності що відповідають світовим стандартам, але зберігає неповторну чарівність старовини.

Об'єкти харчування теж будуть зазнавати певних змін, які, щоправда, не будуть носити масовий характер. Зокрема, меню ресторанів, барів, кафе повинно складатися з все більшою розмаїтістю, враховуючи зростаючу популярність екзотичної кухні. В якості фону до процесу прийому їжі пропонується до використання національна музика і розважальні програми.

До фінансових методів регулювання розвитку готельного господарства відносять перш за все забезпечення сприятливого кредитного та інвестиційного середовища і діюча податкова система (включаючи пільги та преференції).

Доцільно і подальше вдосконалення податкового законодавства в напрямку зменшення ставки ПДВ і податку на прибуток підприємства, дозволить готелям знизити ціни на свої послуги і збільшити обсяг оборот-

них коштів, що залишаються в їхньому розпорядженні. Такі пропозиції обумовлені аналізом досвіду сусідніх країн. У Литві, наприклад, такий же високий податок на додану вартість, як і в Україні (20%), але для готелів він встановлений на рівні 5%. І в багатьох інших країнах він знижений до мінімуму. Якщо законодавці зменшать ставки зазначених податків, то проживання в готелях буде дешевше і потік туристів в країну збільшиться.

Отже, для стимулювання забудовників держава могла б компенсувати інвесторам частину витрат на будівництво готельно-ресторанних комплексів, хоча б в обсязі сплачуваних відсотків за банківськими кредитами (подібний досвід уже є в аграрній сфері, при молодіжне кредитування житла). У свою чергу, це знизило б ризикованість таких операцій для банків. Однак в умовах дефіциту держбюджету реалізувати подібні ідеї не можна, хоча запропонований механізм необхідно розробити, а реалізувати в умовах фінансово-економічної стабілізації в країні.

Окреслені проблеми зумовлюють необхідність розробити комплекс заходів для поліпшення умов інвестування галузі, який повинен базуватися на спрощенні дозвільних процедур (адміністративний регулятор) і розробки системи податкових преференцій банкам-кредиторам і інвесторам, які реалізують проекти з будівництва і модернізації готельно-ресторанних комплексів.

Наступною важливою групою регуляторів розвитку готельно-ресторанного господарства є соціально-економічні методи, що включають такі інструменти, як формування сприятливого іміджу України як туристичної держави (в т.ч. на зарубіжних ринках), участь в міжнародних виставках і ярмарках, стажування, органі-

зація в Україні заходів з участю іноземних та вітчизняних готельєрів подальшого розвитку готельного бізнесу, створення бренду для вітчизняних готелів, створення загальнодоступних баз даних і довідкових серверів готельних підприємств регіонів, реклама і організаційна підтримка цього порталу в мережі Інтернет і т.п.

Перспективними для України напрямами розвитку у сфері ресторанного бізнесу залишаються тренди: національних кухонь, підприємств, що пропонують крафтові страви, втілення здорового способу харчування, приготування страв у присутності замовника, з фермерських продуктів, приготування низькокалорійних страв, використання низькотемпературних режимів та відкриття закладів харчування у форматі casual, своєрідних закладів фабрик та ринків.

Впровадження мультимедійних технологій, зокрема довідників, буклетів, каталогів. Сьогодні готелі розміщують електронні довідники і каталоги в мережі Інтернет. Електронні каталоги готелю дозволяють віртуально подорожувати номерами різних категорій, залами ресторанів, конгрес-центрів, вестибюля, подивитися повну інформацію про готельне підприємство, ознайомитися зі спектром послуг, що надаються, системою пільг і знижок. Використання мультимедійних технологій дає можливість оперативно надавати потенційному гостю інформацію про готель і тим самим дозволяє швидко і безпомилково вибрати той готельний продукт, якого потребує гість.

Таким чином, для досягнення найбільшого ефекту в розвитку готельно-ресторанної галузі в Україні слід одночасно реалізовувати інноваційні, інвестиційні, маркетингові, організаційні та інші заходи, а також сприяти розвитку галузі зі сторони держави. Комплекс напрямів розвитку має взаємозалежні напрями. Так інно-

ваційна діяльність сприяє появі нового обладнання, нових технологій, орієнтації на національні особливості, появі нових послуг (розвиток сфери розваг, їжа в офіс і т. ін.), впровадженню комп'ютерних та мультимедійних технологій, навчанню та розвитку персоналу.

Останні два напрями сприяють підвищенню якості обслуговування. Удосконалення постачання залежить від впровадженню комп'ютерних та Інтернет технологій.

Реалізація комплексу заходів інноваційної напрямку дає можливість приведення діяльності вітчизняних готельно-ресторанних підприємств у відповідність до міжнародних стандартів.

Важливим напрямом є державна підтримка готельної та ресторанної галузі, яка повинна сприяти появі та розвитку малих підприємств, поглибленню спеціалізації підприємств, встановленню податкових пільг, зменшенню орендної платні, створення національних готельних і ресторанних мереж. а також, використовуючи дипломатичні зв'язки, створенню міжнародних готельних і ресторанних ланцюгів. До того ж в наш час існує потреба в підтримці з боку держави підприємств в залученні інвесторів, в т. ч. іноземних, що сприяє новому будівництву готельно-ресторанних комплексів. Будівництво ж перспективних екологічних комплексів неможливо без розвитку транспортної інфраструктури.

Таким чином, для розвитку підприємств готельно-ресторанної господарства України в-першу чергу необхідна державна підтримка підприємств в напрямку поглибленню спеціалізації, встановленню податкових пільг, розвитку малих підприємств та створення національних готельних і ресторанних мереж

(ланцюгів). Стимулюючим до розвитку фактором першу чергу є інноваційна діяльність підприємств галузі, яка сприяє модернізації обладнання, появи нових послуг, нових технологій, розвитку персоналу, приведенню діяльності підприємств у відповідність до міжнародних стандартів, створенню брендів для вітчизняних готелів та ресторанів і т. ін.

Джерело

Джерело: Колонтаєвський О. П., Шаповаленко Д. О. Основні напрями розвитку готельно-ресторанного господарства України. *Комунальне господарство міст. Сер. : Економічні науки*. 2019. Вип. 2. С. 79–84. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2019_2_16 (дата звернення: 04.10.2022).

Розділ 1

Законодавча, нормативна та правова база готельно-ресторанного господарства

1. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні класифікація готелів услуги туристические классификация гостиниц. Чинний від 2004-06-01. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України. URL: https://dnaop.com/html/29982/doc-ДСТУ_4269_2003 (дата звернення: 07.10.2022).

2. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства класифікація. Чинний від 2004-03-31. Вид. офіц. Київ : Держспоживстандарт України. URL: https://dnaop.com/html/34057/doc-ДСТУ_4281_2004 (дата звернення: 07.10.2022).

3. Податковий кодекс України : Кодекс України від 02.12.2010 р. № 2755-VI : станом на 28 жовт. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

4. Про державне регулювання виробництва і обігу спирту етилового, коньячного і плодового, алкогольних напоїв, тютюнових виробів, рідин, що використовуються в електронних сигаретах, та пального : Закон України від 19.12.1995 р. № 481/95-ВР : станом на 19 серп. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/481/95-вр#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

5. Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг : Закон України від 06.07.1995 р. № 265/95-ВР : станом на 1 серп. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/265/95-вр#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

6. Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Каб. Міністрів України від 29.07.2009 р. № 803 : станом на 26 лип. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/803-2009-п#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

7. Про затвердження Порядку надання послуг з тимчасового розміщення (проживання) : Постанова Каб. Міністрів України від 15.03.2006 р. № 297 : станом на 13 верес. 2012 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/297-2006-п#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

8. Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг : Наказ Держ. турист. адмін. України від 16.03.2004 р. № 19 : станом на 12 листоп. 2010 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0413-04#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

9. Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : Наказ М-ва економіки та з питань європ. інтеграції України від 24.07.2002 р. № 219 : станом на 29 січ. 2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

10. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.1991 р. № 1023-XII : станом на 10 жовт. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

11. Про інформацію : Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII : станом на 15 черв. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text (дата звернення: 07.10.2022).

12. Про рекламу : Закон України від 03.07.1996 р. № 270/96-ВР : станом на 10 жовт. 2022 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-вр#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

13. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 р. № 324/95-ВР : станом на 16 жовт. 2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-вр#Text> (дата звернення: 07.10.2022).

Розділ 2

Організація готельно-ресторанної справи

14. Архіпов В. В., Русавська В. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2009. 342 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/1345988/> (дата звернення: 04.10.2022)

У посібнику розкрито сутність організації процесу обслуговування в закладах ресторанного господарства різних типів і класів та надана характеристика матеріально-технічної бази як необхідної її передумови. Висвітлені основні правила подавання страв і напоїв, культури їх споживання. Охарактеризовані методи і форми обслуговування споживачів, які використовуються в закладах ресторанного господарства як повсякденно, так і при проведенні бенкетів та прийомів, здійсненні кейтерінгового обслуговування, створенні умов для розваг і відпочинку. Матеріал, поданий з урахуванням вимог сучасного ресторанного бізнесу, дозволяє успішно засвоїти курс організації обслуговування в закладах ресторанного господарства.

15. Бриндзя З. Ф., Кулик А. М. Прагматика удосконалення планування та управління в готельно-ресторанному бізнесі. *Інноваційна економіка*. 2020. № 7-8. С. 56-64. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2020_7-8_9 (дата звернення: 04.10.2022).

16. Верезомська І. Г., Олійник О. М. Соціальні комунікації в готельно-ресторанній справ. *Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія*. 2018. № 1. С. 66-71. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2018_1_12 (дата звернення: 04.10.2022).

17. Головка О. М., Кампов Н. С., Махлинець С. С., Симочко Г. В. Організація готельного господарства : навч. посіб. Мукачєво : Мукачівський державний університет, 2008. 247 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/2777867/> (дата звернення: 04.10.2022).

18. Горіна Г., Крижимінська Є. Мережева форма організації бізнесу у світовій готельній індустрії. *Управління розвитком туризму та готельно-ресторанного бізнесу в циркулярній економіці = Management of tourism development, hotel and restaurant business in a circular economy* : матеріали І Міжнар. наук.- практ. інтернет-конф. (18 трав. 2021 р.) / відп. ред. О. М. Полінкевич, О. М. Громик. Луцьк : Луцький НТУ, 2021. С. 103-108.

19. Гуменюк В. В., Кісь С. Я., Гречаник Б. В. Готельно-ресторанна справа в системі координат ціннісно-орієнтованого управління. *Фінансовий простір*. 2018. № 4. С. 109-116. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Fin_pr_2018_4_14 (дата звернення: 04.10.2022).

20. Давидова О. Ю., Полстяна Н. В. Організація в ресторанному господарстві (виробництво) : підруч. Ха-

рків : Вид-во Іванченка І. С., 2017. 330 с. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_all/cgiirbis_64.exe (дата звернення: 04.10.2022).

21. Данько Н. І., Парфіненко А. Ю., Подлепіна П. О., Вишневська О. О. Основи готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Харків : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. 288 с. URL: <https://www.karazinbook.com/knyga/osnovi-gotelno-restorannoyi-spravi> (дата звернення: 04.10.2022).

22. Клапчук В. М., Польова Л. В. Туризм і готельне господарство світу та України: історія та сучасний стан, тенденції і моніторинг : навч.-метод. посіб. Івано-Франківськ : Фоліант, 2013. 408 с.

23. Ковальчук Т. Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2019. Вип. 23(1). С. 126-130. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuimevsg_2019_23\(1\)__28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuuimevsg_2019_23(1)__28) (дата звернення: 04.10.2022).

24. Ковешніков В. С., Матвієнко А. Т., Разметова О. Г. Організація готельно-ресторанного господарства : навч. посіб. Київ : Ліра-К, 2019. 564 с.

25. Кравець О. М., Байлик С. І. Організація анімаційних послуг в туризмі : навч. посіб. Харків : ХНУМГ, 2017. 335 с.

26. Колонтаєвський О. П., Шаповаленко Д. О. Основні напрями розвитку готельно-ресторанного господарства України. *Комунальне господарство міст. Сер. : Економічні науки*. 2019. Вип. 2. С. 79–84. URL: <http://>

nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2019_2_16 (дата звернення: 04.10.2022).

27. Круль Г. Я. Основи готельної справи : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2019. 368 с.

28. Кузьмін О. В., Кійко В. В., Акімова Л. М., Бондарчук С. М. Обладнання закладів ресторанного господарства : навч. посіб. Херсон : Олді-плюс, 2018. 276 с.

29. Кулак Н. В., Мурована Л. В. Франшиза як ефективний інструмент ведення готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Сер. : Економічні науки*. 2019. № 5. С. 93–104. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vknutden_2019_5_11 (дата звернення: 04.10.2022)

30. Ляшук М., Єрко І. Сучасні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу рекреаційного району. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. Вип. 3(1), 109–119. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.3.1.2020.205574> (дата звернення: 04.10.2022).

31. Мазур С. А., Прилуцький А. М. Стан та перспективи розвитку готельно-ресторанної справи в Україні. *Ефективна економіка*. 2019. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2019_2_21 (дата звернення: 04.10.2022).

32. Мальська М. П. Готельний бізнес: теорія та практика : підруч. 2-ге вид. перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2012. 472 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/658971/> (дата звернення: 04.10.2022).

У підручнику систематизовано виклад організаційних, управлінських та технологічних засад вивчення готельної

сфери як навчальної дисципліни теоретико-методологічного та прикладного спрямування. Послідовно розкрито питання еволюції сфери гостинності, проаналізовано проблему типології та класифікації готельних підприємств, організації та управління, технології обслуговування, архітектурно-планувальні особливості споруд готельних підприємств. Підручник пропонується для студентів вищих навчальних закладів, які готуються працювати у сфері туризму, викладачів вищих навчальних закладів, працівників готельної та туристичної сфери, усіх, хто цікавиться розвитком сфери гостинності.

33. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика) : підруч. Київ : ЦУЛ, 2018. 304 с. URL: <https://elc.library.onaft.edu.ua/library-w/DocumentSearchResult> (дата звернення: 04.10.2022).

Розглянуто теоретичні, технологічні та організаційно-практичні засади організації ресторанної справи. Висвітлено питання організації та структури виробництва підприємств ресторанного господарства, організації процесів обслуговування, а також особливості обслуговування туристів Подано контрольні запитання та завдання для самоконтролю, додатковий і довідковий матеріал з метою кращого опанування.

34. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика : підруч. 2-е вид., перероб. та допов. Київ : ЦУЛ, 2019. 472 с.

35. Мальська М. П., Кізіма В. Л., Жук І. З. Управління сферою готельного господарства: теорія та практика : підруч. Київ : ЦУЛ, 2018. 336 с.

36. Малюк Л. П., Полстяна Н. В., Давидова О. Ю. Організація ресторанного господарства : підруч. Хар-

ків : Лідер, 2016. 487 с. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua> (дата звернення: 04.10.2022).

37. Маслиган О. О., Молнар-Бабіля Д. І., Кузнєцова О. В., Шафранова К. В. Сутнісне розуміння кластерів готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та специфіка регулювання їх розвитку. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 2. С. 17-22. URL: http://www.investplan.com.ua/pdf/2_2022/5.pdf (дата звернення: 04.10.2022).

38. Мілашовська О. І., Ільтьо Т. І. Аналіз розвитку готельно-ресторанного бізнесу України в контексті сучасних викликів. *Бізнес Інформ*. 2021. № 6. С. 151-156. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2021_6_22 (дата звернення: 04.10.2022).

Актуальність обраної теми дослідження обумовлена необхідністю аналізу рівня економічного розвитку та пошуку нових шляхів розвитку готельно-ресторанного бізнесу (ГРБ) в умовах сучасних викликів. ГРБ відіграє важливу соціальну, іміджеву та економічну роль у розвитку національної економіки, виступає забезпечувальною складовою туризму та створює робочі місця для значної кількості населення. В умовах пандемії COVID-19 бізнес зіткнувся з рядом нових і непередбачуваних проблем, які призупинили динамічний розвиток галузі та потребують розроблення нових стратегічних рішень щодо адаптації в трансформаційних умовах. Мета роботи - аналіз економічного розвитку сфери ГРБ в Україні в контексті сучасних викликів, пов'язаних із пандемією COVID-19, і пошук відповідних напрямків адаптації бізнесу до нових умов.

39. Мостова Л. Н., Новікова О. В., Ракленко І. М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві : підруч. Харків : Світ Книг, 2022. 657 с.

40. Назаренко І. А., Боднарук О. А. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

41. Опанащук Ю. Я., Колісниченко Т. О., Вергун А. М. Світові досягнення та інноваційні технології в сучасному туристичному та готельно-ресторанному бізнесі. *Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку*. 2021. № 27. С. 57-66. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Piir_2021_27_822 (дата звернення: 04.10.2022).

42. Опря Б. О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу : навч.-метод. посіб. Кам'янець-Подільський : Друкарня "Рута", 2018. 133 с. URL: <http://irbis-nbuv.gov.ua> (дата звернення: 04.10.2022).

43. Організація готельно-ресторанної справи : навч. посібник / за заг. ред. В. Я. Брича. Київ : Ліра-К, 2020. 484 с. URL: <https://profbook.com.ua/organizacija-gotelnoresto-ranno-i-spravy-brych.html> (дата звернення: 04.10.2022).

У навчальному посібнику розкриті основні концепції організації обслуговування в готелях та ресторанах, які формуються на основі теоретичних і практичних принципах організації обслуговування гостей. Сучасні аспекти організації обслуговування в готельному та ресторанному бізнесі відповідають новітнім вимогам та міжнародним стандартам введення бізнесу. У розділах розглянуто особливості організації обслуговування у готельних та ресторанных закладах, досліджено внутрішню структуру готельно-ресторанного бізнесу та проаналізовано можливості підвищення якості обслуговування клієнтів за рахунок використання висококваліфікованого персоналу та раціонального управління людськими ресурсами.

44. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підруч. / ред. Н. О. П'ятницька. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 584 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/648028/> (дата звернення: 04.10.2022).

45. Організація ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" денної форми навчання / уклад. І. О. Банєва. Миколаїв : МНАУ, 2021. 54 с.

46. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства : навч. посіб. / О. В. Новікова та ін. Харків : Світ Книг, 2020. 411 с.

47. Основи готельно-ресторанного : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Молодший бакалавр" спеціальності 242 "Туризм" денної форми навчання / уклад.: І. О. Банєва, О. В. Величко. Миколаїв : МНАУ, 2021. 150 с.

48. Пшенична І. В., Продіус Ю. І., Ізотов С. О. Сценарне планування розвитку зовнішньоекономічної діяльності підприємства готельного бізнесу в умовах всесвітньої пандемії. *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. № 6. С. 9-13.

В умовах всесвітньої пандемії для підтримки діяльності підприємства готельного бізнесу необхідне чітке визначення змісту та послідовності певних дій для досягнення поставлених цілей, що визначає процес планування та прогнозування діяльності підприємства. У статті розглядається сценарне планування як один із найбільш ефективних інструментів стратегічного планування на підприємстві, який дозволяє у найкоротші терміни спрогнозувати розвиток подій та актуалізувати планові показники для його

ефективного управління. Проведений аналіз готельної діяльності за період пандемії. Досліджені методи сценарного планування на підприємстві готельного бізнесу в умовах економічної невизначеності. З'ясована різниця між традиційним та сценарним підходами стратегічного планування. Розроблені сценарії можливих подій підприємства готельного бізнесу в майбутньому в умовах пандемії на прикладі сценарного хреста. Визначені сценарії подальшого розвитку зовнішньоекономічної діяльності підприємства.

49. Сало Я. М. Технологія ресторанної справи : навч.-практ. посіб. Львів : Афіша, 2013. 559 с. URL: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_all/cgiirbis_64.exe (дата звернення: 04.10.2022).

Наведено основні відомості з організації обслуговування на підприємствах харчування ресторанного сервісу різних класів та організації їх виробництва. Розглянуто характеристики торгових залів ресторанних закладів, їх виробничих приміщень, питання матеріально-технічного забезпечення ресторану. Висвітлено особливості організації прийомів і бенкетів, праці персоналу підприємства ресторанного сервісу, етикету та психології обслуговування відвідувачів.

50. Самодай В. П., Кравченко А. І. Організація ресторанної справи : навч. посіб. Суми : Вид-во СумД-ПУ ім. А.С.Макаренка, 2015. 424 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/2271737/> (дата звернення: 04.10.2022).

У навчальному посібнику подано матеріали лекційного курсу з навчальної дисципліни «Організація ресторанного господарства», розглянуто теоретичні основи та практичні рекомендації щодо ведення ресторанного бізнесу. Досліджено еволюцію індустрії харчування та її місце в туристичній сфері, подано типологію та класифікацію підприємств галузі, систематизовано технологічні процеси виробництва ресторанних закладів. Актуалізовано дієвість мо-

тиваційних програм і тренінгів для оптимізації добору персоналу ресторанів та формування єдиної команди для виконання концептуальних цілей підприємств харчування. Розкрито значення ресторанного маркетингу відповідно до популяризації продукції та послуг на туристичному ринку для найвибагливішого контингенту споживачів. Навчальний посібник призначений для студентів вищих навчальних закладів, які планують пов'язати свою подальшу діяльність із туристичним бізнесом, зокрема з ресторанною індустрією, викладачів вищих навчальних закладів і працівників, зайнятих у сфері гостинності та туризму, для всіх охочих зайнятися організацією і вдосконаленням ресторанної справи.

51. Серьогіна Н. В., Петрищенко Н. А. Готельно-ресторанна справа як складник туристичної галузі. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2018. Вип. 6. С. 165-169. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2018_6_33 (дата звернення: 04.10.2022).

52. Сущенко О. А., Лола Ю. Ю., Козубова Н. В. Готельний бізнес : навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2018. 472 с.

53. Табенська О. І. Сучасні тенденції розвитку готельного господарства. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 12. С. 34-38.

54. Технологія готельної справи: навчальний посібник / І. К. Нестерчук та ін. Житомир: 2019. 223с. URL: <http://surl.li/dqdbt> (дата звернення: 04.10.2022).

У навчальному посібнику розкрито сутність процесів організації робіт і надання послуг в готельному господарстві. Розкрито такі змістові модулі, як історія розвитку світового готельного господарства, України і Закарпаття; будівництво, архітектура, інтер'єр, типи і класифікація

підприємств готельного господарства; організація напоїв і харчування; культура обслуговування готельного господарства; функціональна організація приміщень, організація і технологія обслуговування, надання основних та додаткових послуг; технологія прибирання, організація послуг харчування і напоїв, організація безпеки. Для студентів закладів вищої освіти, які готуються працювати у сфері туризму, викладачів закладів вищої освіти та фахівців сфери туристичних послуг.

55. Тимошенко Т. О. Міжнародний досвід розвитку державно-приватного партнерства в індустрії гостинності в рамках концепції сталого розвитку та можливості його використання в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 15. С. 91–96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ipd_2018_15_20 (дата звернення: 04.10.2022).

56. Толок Г. А. Напрямки підвищення економічної ефективності діяльності вегетаріанських ресторанів. *Актуальні проблеми економіки*. 2018. № 3. С. 39-44.

У статті проаналізовано особливості функціонування та розвитку вегетаріанських ресторанів в економічному та соціальному прояві; досліджено тенденції розвитку різних груп підприємств ресторанного господарства за останні роки. Виявлено позитивну динаміку розвитку вегетаріанських ресторанів, обґрунтовано проблеми та шляхи підвищення ефективності їх діяльності.

57. Ховрак І. Управління сталим розвитком закладів готельного бізнесу: статистичний та економетричний аналіз. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2020. Т. 3. № 2. С. 286-298. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rhci_2020_3_2_12 (дата звернення: 04.10.2022).

58. Чириченко Ю. В., Корнєєв М. В., Сабіров О. В. Окремі аспекти глобального генезису готельно-ресторанного бізнесу. *Економічний простір*. 2019. № 141. С. 127-136. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/escpros_2019_141_12 (дата звернення: 04.10.2022).

59. Шляхи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в період післявоєнної відбудови України / Ю. О. Махортов та ін. *Проблеми інноваційно-інвестиційного розвитку*. 2022. № 28. С. 120-128. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Piir_2022_28_13 (дата звернення: 04.10.2022).

Розділ 3

Економіка готельно-ресторанного господарства. Загальні питання

60. Басюк Д. І., Івченко Л. О., Ткачук Н. А., Верес К. О. Оцінка впливу макроекономічних факторів на розвиток готельного господарства в Україні. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. 2019. Т. 25. № 1. С. 33-46. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npnukht_2019_25_1_5 (дата звернення: 05.10.2022).

61. Басюк Т. П., Керанчук Т. Л. Економіка готельно-ресторанного бізнесу : навч. посіб. Київ : НУХТ, 2018. 360 с.

62. Бошота Н. В. Тенденції розвитку підприємств готельного господарства України. *Держава та регіони. Серія : Економіка та підприємництво*. 2018. № 3. С. 66–72. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/drep_2018_3_12 (дата звернення: 05.10.2022).

63. Брикова Т. М. Вплив пандемії COVID 19 на стан готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Сер. : Економічні науки.* 2022. № 4. С. 9-16. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2022_4_3 (дата звернення: 05.10.2022).

64. Власенко І. Готельне господарство у соціальній інфраструктурі країни. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету.* 2019. № 3. С. 85–97. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2019_3_9 (дата звернення: 05.10.2022).

65. Власова Н. О., Краснокутська Н. С., Круглова О. А., Мілаш І. В. Економіка ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2021. 389 с.

66. Гапоненко Г. І., Євтушенко О. В., Шамара І. М., Холодок В. Д. Основні тенденції розвитку ресторанного господарства України в сучасних умовах. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Сер. : Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм.* 2021. Вип. 14. С. 132-141. URL: <https://periodicals.karazin.ua/irtb/article/view/18353> (дата звернення: 05.10.2022).

67. Гоблик В. В., Черничко Т. В., Хаустова К. М. Ресурсне забезпечення розвитку сфери гостинності. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Сер. : Економіка.* 2019. Вип. 2. С. 21-26. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdue_2019_2_5 (дата звернення: 05.10.2022).

68. Головня О. М. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства в умовах формування соціально орієнтованої національної економіки. *Економіка. Фінанси. Менеджмент: актуальні питання науки і*

практики. 2019. № 1. С. 48-57. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efmapnp_2019_1_6 (дата звернення: 05.10.2022).

69. Давидова О. Ю. Соціально-економічні передумови ефективного розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний форум*. 2018. № 3. С. 98–104. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esfor_2018_3_17 (дата звернення: 05.10.2022)

70. Динаміка розвитку індустрії гостинності в Україні на прикладі готельно-ресторанної галузі / О. М. Романуха та ін. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 42-46. URL: http://www.economy.in.ua/pdf/2_2021/9.pdf (дата звернення: 05.10.2022).

71. Доброскок І. І., Пеньковський В. С., Яценко Я. І. Поведінкова економіка та сегментація споживчого ринку як чинники розвитку підприємств готельно-ресторанного і туристичного бізнесу. *Економічний вісник університету*. 2022. Вип. 53. С. 53-59. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esvu_2022_53_9 (дата звернення: 05.10.2022).

72. Дослідження та оптимізація економічних процесів в готельно-ресторанному бізнесі : кол. моногр. / за ред. Н.В. Якименко-Терещенко, Є.М. Строкова. Харків : НТУ «ХПІ», 2019. 100 с. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/42097/1/Book_2019_Doslidzhennia_ta_optymizatsiia.pdf (дата звернення: 05.10.2022).

73. Доценко В. Ф., Косова Т. Д., Ярошевська О. В. Готельно-ресторанна справа як середовище розвитку приватної підприємницької ініціативи. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Сер. : Економіка і менеджмент*. 2020. Вип. 43. С. 114-119.

URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvmgu_eim_2020_43_20
(дата звернення: 05.10.2022).

74. Доценко В. Ф., Косова Т. Д., Ярошевська О. В. Економічна діагностика фінансово-майнового стану закладів готельно-ресторанного господарства. *Агро-світ*. 2020. № 11. С. 42–49.

Предметом дослідження є теоретичні, методологічні основи і практичні аспекти економічної діагностики фінансово-майнового стану закладів готельно-ресторанного господарства. Об'єктом дослідження є процеси формування активів, власного капіталу і зобов'язань. Для написання статті використано загальнонаукові методи дослідження аналізу і синтезу, індукції і дедукції, індекси, структурний підхід. За результатами економічної діагностики встановлено загальні тенденції зміну майнового стану закладів готельно-ресторанного господарства: скорочення вартості активів під впливом фінансової кризи 2014 р. з подальшим стійким зростанням із випереджальними темпами ресторанів; деконцентрація активів, яка виявляється у скороченні частки середніх підприємств на користь малих.

75. Дуб В. В., Терешкін О. Г., Горелков Д. В. Інжиніринг у ресторанному бізнесі : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2017. 177 с.

76. Економіка і аналіз готельних та ресторанних підприємств : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" денної форми навчання / уклад. І. О. Мельник. Миколаїв : МНАУ, 2021. 63 с.

77. Інжиніринг у ресторанному бізнесі : навч. посіб. / О. В. Кузьмін та ін. Херсон : Олді-Плюс, 2020. 488 с.

78. Ковтуненко Ю., Пальжок Н., Тарутіна П., Бабініна М. Вплив COVID-19 на економічне становище готельно-ресторанного бізнесу. *Економічний форум*. 2022. № 1. С. 120-126. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esfor_2022_1_17 (дата звернення: 05.10.2022).

79. Круковська О. В. Нові організаційно-економічні засади управління послугами в індустрії гостинності на рівні підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Агросвіт*. 2022. № 3. С. 70–76.

У статті розглядаються важливі та актуальні питання управління послугами індустрії гостинності на рівні готельно-ресторанних підприємств. Метою статті є виявлення особливостей та змісту послуг гостинності, джерел та принципів їх здійснення, нових вимог та нових організаційно-економічних засад управління. Встановлено, що їм відповідають нові організаційно-економічні засади надання послуг гостинності (фінансові, цифрові, державної підтримки, організації розміщення, харчування і реалізації та безпекові). Обґрунтовано, що в умовах розвитку цифрової економіки, впровадження інновацій, пандемійних обмежень конкурентні переваги мають мережеві готелі з стандартизованими послугами високої якості та європейського рівня, ефективним науково обґрунтованим менеджментом, оптимальним співвідношенням "якість послуги — ціна послуги" та можливостями перерозподілу прибутків, а також невеликі сімейні або міні-готелі, які орієнтуються на гостинність та працю членів родини, отже, пропонують не дорогі послуги за рахунок цього.

80. Мазаракі А. А., Бойко М. Г., Охріменко А. Г. Трансформації туристичної системи в умовах цифровізації. *Економіка України*. 2021. № 12. С. 3-21.

Обґрунтовано соціально-економічні трансформації в туристичній системі, запропоновано необхідні заходи щодо

посилення позитивного і нівелювання негативного впливу зовнішнього середовища в умовах нової реальності та цифровізації. На основі аналізу динаміки показників діяльності суб'єктів туристичного і готельного секторів як базових складових туристичної системи виявлено асиметрії розвитку, які зведено в три групи: функціональні, структурні й часові. Відображено часові й структурні параметри транзитивності, обґрунтовано її прояви через прогресивну і регресивну динаміку процесів розвитку туристичної системи України. Визначено стадії еволюції туристичної системи (адаптаційну, знаннєсвоєрентовану, інтеграційну) й обґрунтовано нову цифрову і мобільну. Запропоновано впровадження інноваційних домінант у туристичній системі України як драйверів стратегічного розвитку.

81. Мармуль Л. О. Визначення ефективності функціонування рекреаційних підприємств та відтворення їх ресурсів на засадах системно-структурного аналізу і синтезу. Агросвіт. 2019. № 11. С. 10-15.

У статті визначено особливості діяльності рекреаційних підприємств та її важливість для національної економіки. Виявлено складники та специфіку їх ресурсного потенціалу. Визначено, що підприємствам рекреаційної діяльності притаманні властивості соціальної направленості, тобто основне їх завдання — забезпечення соціальної комфортності перебування, оздоровлення й відпочинку населення шляхом задоволення туристично-рекреаційних потреб; проблемної орієнтованості, тобто вони повинні раціонально й ефективно використовувати наявний потенціал та органічно вписуватись у коло вирішення пріоритетних напрямків розвитку регіону і держави в цілому. Обґрунтовано системно-структурний аналіз і синтез як найбільш результативний підхід до оцінки ефективності рекреаційної діяльності й відтворення її ресурсного потенціалу. На його основі виявлено складники потенціалу. Розроблено етапи оцінювання

ефективності діяльності рекреаційних підприємств та використання їх ресурсів.

82. Масленников Є. І. Траєкторія формування конкурентоспроможності та структурних перетворень у готельно-ресторанному сегменті національної економіки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 48-56. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itgtsse_2021_1_8 (дата звернення: 05.10.2022).

83. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. *Бізнес Інформ*. 2020. № 5. С. 218-226. URL: <http://surl.li/dsgpl> (дата звернення: 05.10.2022).

84. Окландер Т. О., Ветрогон О. В., Приймаченко О. О. Оцінювання цінкових ризиків у готельно-ресторанній сфері. *Бізнес-навігатор*. 2019. Вип. 3-1. С. 101-107. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2019_3-1_22 (дата звернення: 04.10.2022).

85. Сімак С. В., Горник В. Г. Удосконалення основних напрямів реалізації проектів державно-приватного партнерства у сфері готельно-ресторанного господарства. *Вчені записки Таврійського національного університету ім. В. І. Вернадського. Сер. : Економіка і управління*. 2019. Т. 30 (69), № 1. С. 19–24. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_econ_2019_30\(69\)_1_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_econ_2019_30(69)_1_6) (дата звернення: 05.10.2022).

86. Фостолович В. А. Сучасні інструменти системи управління бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 11-12.

C. 18-25. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/34375/1/Fostolovych.pdf> (дата звернення: 05.10.2022).

87. Цубов Л. В., Щербан О. Я. Методичні підходи до управління економічною безпекою туристичних підприємств. *Регіональна економіка*. 2020. № 1 (95). С. 160-164.

У статті проаналізовано особливості управління туристичним підприємством та економічною безпекою; визначено основні критерії оцінювання надійності та ефективності економічної безпеки туристичного підприємства.

88. Чириченко Ю. В., Корнєєв М. В., Сабіров О. В. Окремі аспекти глобального генезису готельно-ресторанного бізнесу. *Економічний простір*. 2019. № 141. С. 127-136. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esrgos_2019_141_12 (дата звернення: 05.10.2022).

89. Шидловська О. Б., Іщенко Т. І., Медвідь І. М., Савега О. Є. Економічна доцільність створення равликової ферми як додаткового джерела доходу готельного підприємства. *Агросвіт*. 2020. № 23. С. 47–53.

У статті проведено аналіз ефективності рішення об'єднання готельного та одного з напрямів аграрного бізнесу — геліцекультури з можливістю створення власної равликової ферми як альтернативного способу грошових надходжень під час карантинних заборон. Висвітлено найбільш проблемні аспекти функціонування індустрії гостинності в умовах пандемії COVID-19, наслідком якої є великі економічні збитки за рахунок втрати значної кількості потенційних споживачів. Запропоновано шляхи збереження та відновлення економічної стабільності підприємств готельного господарства. Обгрунтовано переваги розвитку та перспективність бізнесу по вирощуванню равликів в Україні та місце цієї ланки агробізнесу у світі. Визначено найбільшій равликові ферми в Україні, лідерів експорту та імпорту продуктів равликівництва. Обгрунтовано доцільність поєд-

нання геліцекультури з індустрією гостинності як інноваційного напрямку її розвитку, що сприятиме залученню більшої кількості потенційних споживачів готельних послуг та зростанню економічного потенціалу готельних підприємств.

90. Юдіна О. І. Індикативна оцінка прогресивного економічного розвитку факторів виробництва підприємств готельно-ресторанного господарства під впливом капітальних витрат. *Економічний простір*. 2019. № 148. С. 157–171. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_148_15 (дата звернення: 05.10.2020).

91. Юдіна О. І. Методи витратного підходу в оцінюванні економічної стійкості підприємства готельно-ресторанної сфери. *Економічний простір*. 2019. № 147. С. 174–185. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_147_16 (дата звернення: 05.10.2022).

92. Яровенко Т. С., Юдіна О. І. Сучасні підходи щодо класифікації витрат підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічний простір*. 2019. № 146. С. 149–160. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecpros_2019_146_14 (дата звернення: 05.10.2022).

Розділ 4

Звітність та облік на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу

93. Башинська І. О. Використання автоматизованих систем управління на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 2(3). С. 18-19. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2\(3\)_5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_2(3)_5) (дата звернення: 05.10.2020).

94. Белова І. М., Дідоренко Т. В. Організація внутрішнього контролю діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Молодий вчений*. 2018. № 6(2). С. 369-375. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_6\(2\)_35](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_6(2)_35) (дата звернення: 05.10.2020).

95. Буслаєва Г. В., Бессарабова К. А. Сучасні напрями формування фінансових ресурсів і розвитку суб'єктів готельно-ресторанної діяльності та гостинності. *Економіка. Фінанси. Право*. 2019. № 5 (2). С. 41-46.

96. Винницька А. Ю., Чабанюк О. М. Основні завдання обліку основної діяльності підприємств готельного бізнесу. *Сучасні напрями розвитку економіки, підприємництва, технологій та їх правового забезпечення* : матеріали щоріч.і наук. конф. студ. Львів. торг.-екон. ун-ту. (м. Львів, 15 трав. 2019 р.). Львів, 2019. С. 93-94. URL: <http://surl.li/dpusp> (дата звернення: 05.10.2020).

97. Гаврись М. О. Особливості обліку основних засобів на підприємствах готельного бізнесу. *Результати наукових конференцій Навчально-наукового інституту економіки, менеджменту та міжнародного бізнесу НТУ "ХПІ" за 2020 рік : в 2 т. Т. 1. Дослідження та оптимізація економічних процесів "Оптимум-2020"* : тр. 16-ї міжнар. наук.-практ. конф. (м. Харків, 2-4 груд., 2020 р.). Харків : Томенко Ю. І., 2020. С. 122-126. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/54160/1/Havrys_Osoblyvosti_obliku_2020.pdf (дата звернення: 05.10.2020).

98. Гончар Л., Аухімік О. Система контролінгу в готельно-ресторанному бізнесі: концептуальний підхід. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2021.

№ 4(2) С. 235–247. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.4.2.2021.249075> (дата звернення: 05.10.2020).

99. Доценко В. Ф., Косова Т. Д., Ярошевська О. В. Економічна діагностика фінансово-майнового стану закладів готельно-ресторанного господарства. *Агро-світ*. 2020. № 11. С. 42–49.

100. Доценко В. Ф., Косова Т. Д., Ярошевська О. В. Ефективність менеджменту готельно-ресторанного бізнесу: критерій фінансових результатів. *Економіка та держава*. 2020. № 6. С. 28-33. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2020_6_6 (дата звернення: 05.10.2020).

101. Дрожжин О., Сментина Н. Цільові орієнтири підприємств готельно-ресторанного бізнесу в контексті управління вартістю. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2019. № 1. С. 36-48. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nv_2019_1_4 (дата звернення: 05.10.2020).

102. Застрожнікова І. В. Використання інформаційних технологій для покращення обліку та управління діяльністю підприємств готельного сервісу. *Облік, аналіз і аудит: виклики інституціональної економіки* : тез. доп. VIII міжнар. наук.-практ. конф. (м. Луцьк, 9 жовт., 2021 р.). 2021. Вип. 8. С. 151-153. URL: <http://surl.li/frwq> (дата звернення: 05.10.2020).

103. Іващенко А. В., Молоченко В. В. Моделювання процесів управління закупівлею товарів у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Фінанси. Право*. 2019. № 7(1). С. 14-17. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/esfirg_2019_7\(1\)__5](http://nbuv.gov.ua/UJRN/esfirg_2019_7(1)__5) (дата звернення: 05.10.2020).

104. Калайтан Т. В. Факторний аналіз в управлінні доходністю підприємств готельного бізнесу. *Підприємництво і торгівля*. 2020. Вип. 26. С. 37-44. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Torg_2020_26_8 (дата звернення: 05.10.2020).

105. Карпенко Р. В., Кузнецов В. М., Салогуб Н. Г. Облік, калькуляція і звітність у закладах ресторанного господарства : навч. посіб. Харків : Світ Книг, 2018. 288 с.

106. Коба О. В., Миронова Ю. Ю. Туристична діяльність: облік і оподаткування. *Business processes in tourism = Бізнес-процеси в туризмі* : кол. моногр. Познань, Польща : Wydawnictwo Naukowe, 2019. – С. 103-118. URL: <http://reposit.pntu.edu.ua/handle/PolNTU/5949> (дата звернення: 06.10.2020).

107. Ковалевська Н. С., Бойченко Н. В., Нестеренко І. В. ІТ-аудит як пріоритетний напрям внутрішнього контролю діяльності підприємств готельного бізнесу. URL : <http://elib.hduh.ua/bitstream/123456789/5080/1/3.pdf> (дата звернення: 05.10.2020).

108. Ковтуненко Ю. В. Впровадження системи управлінського обліку на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 2(1). С. 15–17.

109. Лаговська О. А., Легенчук С. Ф., Кузь В. І., Кучер С. В. Бухгалтерський облік в управлінні господарством : навч. посіб. Житомир : ЖДТУ, 2017. 416 с.

Навчальний посібник базується на принципах чинного законодавства України і національних стандартах з бухгалтерського обліку.

110. Мельник Т. Г., Клим У. І. Внутрішній контроль доходів та витрат готельних підприємств. *Економіка. Фінанси. Право*. 2019. № 3. С. 14-16.

111. Мендела І. Я. Аутсорсинг в діяльності готельних підприємств. *Актуальні проблеми розвитку економіки регіону*. 2019. Т. 1. № 15. С. 48-53. URL: <http://lib.pnu.edu.ua:8080/handle/123456789/1186> (дата звернення: 06.10.2020).

112. Нікольчук Ю. М. Готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, фінансове забезпечення, інвестиційна привабливість та перспективи подальшого розвитку в Україні. *Бізнес Інформ*. 2020. № 5. С. 218–226. URL: http://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2020-5_0-pages-218_226.pdf (дата звернення: 22.02.2021).

113. Новак Н. Г., Башинська І. О. Особливості обліку у готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка. Фінанси. Право*. 2018. № 6. С. 17-19. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecfipr_2018_6_6 (дата звернення: 05.10.2020).

114. Однолько В. О. Наукові засади організації процесу управління витратами на підприємстві готельно-ресторанної справи. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2022. Вип. 2. С. 89-103. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rmegt_2022_2_10 (дата звернення: 05.10.2020).

115. Саванчук Т. М. Застосування методів стратегічного управлінського обліку в управлінні підприємствами індустрії гостинності. *Сучасний стан та потенціал розвитку індустрії гостинності в Україні* : зб. матеріалів І Всеукр. наук. – практ. конф. (м. Херсон, 23 квіт. 2021 р.). Херсон : ХДАЕУ, 2021. С. 57-59. URL: <http://>

dspace.dsau.dp.ua/jspui/handle/123456789/4967 (дата звернення: 05.10.2020).

116. Січка І. І. Особливості страхування готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. Вип. 1. С. 88-92. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sxeebu_2020_1_14 (дата звернення: 05.10.2020).

117. Смовженко Т. С., Коркуна О. І., Коркуна І. І., Цільник О. Я Ризики інвестиційної діяльності в сфері туризму та готельно-ресторанному бізнесі. *Регіональна економіка*. 2020. № 1. С. 154-160. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/regek_2020_1_18 (дата звернення: 05.10.2020).

118. Транченко О. М. Фінансові аспекти забезпечення зростання прибутку готелів в Україні. *Стратегічні перспективи туристичної та готельно-ресторанної індустрії в Україні: теорія, практика та інновації розвитку* : зб. матеріалів Всеукр. наук.-прак. інт.-конф. (м. Умань, 28-29 жовт. 2020 р.). Умань : ВПЦ «Візаві», 2020. С. 289-292. URL: <http://surl.li/dpxci> (дата звернення: 05.10.2020).

119. Туряниця К. С., Безносько Ю. В. Специфіка обліку готельних послуг. *Сучасний стан та перспективи розвитку обліку, аналізу, аудиту, звітності і оподаткування в умовах євроінтеграції* : тез. допов. II Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф.. (м. Ужгород, 16 квіт. 2020 р.). Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. С.104-106. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/29958> (дата звернення: 05.10.2020).

120. Чабанюк О. М. Облік безготівкових розрахунків з клієнтами у готельних господарствах. *Управління та адміністрування в умовах протидії гібридним загрозам національній безпеці* : матеріали і всеукр.ї наук.-практ. конф. (м. Київ, 7 груд. 2020 р.). Київ, 2020. С. 368-371. URL: <http://surl.li/dpurj> (дата звернення: 05.10.2020).

121. Чабанюк О. М. Сучасні програмні продукти в системі управління готелем. *Сучасні проблеми обліку, аналізу, аудиту й оподаткування суб'єктів господарської діяльності: теоретичні, практичні та освітняські аспекти* : зб. наук. пр. за матеріалами IV Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Дніпро, 30-31 бер. 2020 р.). Дніпро : НМетАУ, 2020. С. 170-174. URL: http://nmetau.edu.ua/file/conf-nmetau_accounting_2020.pdf#page=171 (дата звернення: 05.10.2020).

122. Чайка Т. Ю., Мартинова В. В., Ісіченко Є. Ю. Система коефіцієнтів рентабельності продажів підприємств сфери гостинності: розрахунок за фінансовою звітністю та сучасні тенденції. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Економічні науки*. 2019. Вип. 33. С. 236–242. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvkhdu_en_2019_33_49 (дата звернення: 22.02.2021).

123. Чернецька О. В. Особливості обліку і оподаткування послуг суб'єктів готельного бізнесу. *Актуальні проблеми та перспективи розвитку обліку, аналізу та контролю в соціально-орієнтованій системі управління підприємством* : матеріали IV Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Полтава, 31 берез. 2021 р.). Ч. 1. Полтава, 2021. С. 272-275. URL: <http://dspace.dsau.dp.ua/jspui/handle/123456789/5153> (дата звернення: 05.10.2020).

124. Шостак Л. Б., Петровська І. О. Страхування як економічний інструмент управління ризиками у сфері індустрії гостинності та сталого розвитку. *Формування ринкових відносин в Україні*. 2020. № 7–8. С. 29–46. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/frvu_2020_7-8_5 (дата звернення: 19.02.2021).

125. Юдіна О. І. Вплив витрат за елементами операційної діяльності на ефективність функціонування підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Сер. : Економічні науки*. 2019. № 2. С. 263-267. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_2_50 (дата звернення: 05.10.2020).

126. Юдіна О. І. Особливості моделі управління сталим економічним розвитком підприємства готельно-ресторанного господарства на основі моніторингу витрат. *Ефективна економіка*. 2020. № 5. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_5_87 (дата звернення: 05.10.2020).

Розділ 5

Менеджмент готельно-ресторанного господарства

127. Аверіхіна Т. В., Власа А. Ю. Впровадження системи адаптивного менеджменту на підприємствах туристичної сфери. *Економіка. Фінанси. Право*. 2021. № 12. С. 5-7.

У статті досліджено теоретичні основи адаптивного управління та необхідність його впровадження у підприємства туристичної сфери у кризових економічних умовах, спричинених пандемією COVID-19. Обґрунтовано необхід-

ність впровадження адаптивних систем управління на підприємствах туристичної сфери. Розроблено практичні рекомендації для підприємств туристичної сфери, що мають потенціал адаптації до постійно мінливих умов функціонування. Запропоновано етапи адаптивного управління на підприємствах туристичної сфери.

128. Андрющенко Я. Е. Аналітичний огляд онлайн та хмарних систем управління готелем у створенні іміджу готельного закладу. *Інноваційна педагогіка*. 2021. Вип. 40. С. 119-123. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/innped_2021_40_27 (дата звернення: 05.10.2022).

129. Балабаш О. С. Управління конкурентоспроможністю підприємства готельного бізнесу на засадах процесного підходу. *Науковий вісник Одеського національного економічного університету*. 2019. № 5. С. 31-43. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nv_2019_5_4 (дата звернення: 05.10.2022).

Проведено аналіз тенденцій розвитку готельного ринку України. Доведено, що готельний бізнес є одним із найперспективніших в Україні. Цьому сприяли ряд факторів: інтеграція держави в європейське і світове співтовариство; поліпшення інвестиційного та бізнес - клімату в Україні; поступове зростання бізнес - активності всередині країни та збільшення частоти ділових візитів з-за кордону; зростання туристичної привабливості України. Дані фактори, відповідно, сприяли різкому росту конкуренції серед готельних підприємств. Обґрунтовано доцільність переходу до процесно-орієнтованого управління діяльністю готелю з метою забезпечення його конкурентоспроможності.

130. Бовш Л. А., Гопкало Л. М., Расулова А. М. Диверсифікаційний підхід до клієнтоорієнтованого управління діяльністю суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. *Наукові горизонти*. 2020. Т. 23. № 11. С. 88–100.

URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzhnau_2020_23_11_12
(дата звернення: 05.10.2022).

131. Бриндзя З. Ф., Кулик А. М. Прагматика удосконалення планування та управління в готельно-ресторанному бізнесі. *Інноваційна економіка*. 2020. № 7-8. С. 56-64. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2020_7-8_9 (дата звернення: 05.10.2022).

132. Гончар Л. О., Поплавська А. В., Аухімік О. В. Управлінський аналіз особливостей системи контролю в готельно-ресторанному бізнесі. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 3. С. 12-17. URL: <http://www.journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/1053> (дата звернення: 05.10.2020).

133. Давидова О. Ю., Усіна А. І., Сегеда І. В. Ресторанний менеджмент : підруч. Харків : ХНУМГ, 2014. 279 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/1591262/> (дата звернення: 05.10.2020).

У підручнику розглядаються основні принципи ресторанного менеджменту, особливості сучасної організації виробництва й обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства. Особлива увага приділяється характеристичі типів, класів закладів ресторанного господарства та їхній класифікації; видам і формам продовольчого, матеріально-технічного забезпечення закладів ресторанного господарства; загальним принципам організації основних та допоміжних підрозділів виробництва, виробничого процесу; організації трудових процесів, оперативному плануванню виробництва; організації повсякденного обслуговування споживачів у ресторані; організації обслуговування споживачів із використанням «шведського столу»; організації обслуговування банкетів і прийомів; організації обслуговування іноземних туристів, спеціальним формам об-

слуговування. Особлива роль відводиться послугам, що надаються в закладах ресторанного господарства. У підручнику стандартизація й сертифікація продукції та послуг ресторанного господарства розглядаються як визначальні елементи специфічного менеджменту, що чинять найбільш важливий вплив на процес постійного забезпечення виробництва та постачання на ринок конкурентоспроможної продукції й послуг. Призначається для студентів і викладачів вищих навчальних закладів, а також працівників сфери гостинності.

134. Денисенко М. П., Бреус С. В. Сучасний стан розвитку туристичної сфери у контексті управління готельним бізнесом. *Вчені записки університету "КРОК". Сер. : Економіка*. 2020. Вип. 3. С. 105-110. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzuk_2020_3_15 (дата звернення: 05.10.2020).

135. Денисенко М. П., Будякова О. Ю. Сучасні принципи та методи управління готельним бізнесом в контексті надання якісного продукту. *Вчені записки університету "КРОК". Сер. : Економіка*. 2021. Вип. 2. С. 73-81. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vzuk_2021_2_10 (дата звернення: 05.10.2020).

136. Доценко В. Ф., Косова Т. Д., Ярошевська О. В. Корпоративне управління в готельно-ресторанному господарстві: організація, стандартизація, фінансiалiзацiя. *Бiзнес Iнформ*. 2020. № 6. С 181-189. URL: <http://surl.li/dsgqk> (дата звернення: 05.10.2020).

137. Завідна Л. Д. Концепція управління стратегічним розвитком підприємства готельного господарства. *Економічний простір*. 2020. № 153. С. 51-55. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/есpros_2020_153_11 (дата звернення: 05.10.2020).

138. Завідна Л. Д. Формування стратегії розвитку підприємства готельного господарства. *Бізнес-навігатор*. 2020. Вип. 1. С. 120–125. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2020_1_23 (дата звернення: 05.10.2020).

139. Корсак Р., Кашка М. Проблеми покращення стратегічної діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Вип. 28(2). С. 167-171. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apgnd_2020_28\(2\)_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apgnd_2020_28(2)_30) (дата звернення: 05.10.2020).

140. Крайнюк Л. М., Полчанінова І. Л., Баландіна І. С. Оцінювання рівня якості управління підприємствами готельно-ресторанного комплексу регіону: соціологічний підхід. *Проблеми економіки*. 2019. № 1. С. 67-73. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pekon_2019_1_9 (дата звернення: 05.10.2020).

141. Крахмальова Н. А., Хмелевська Л. П., Шевчук Ю. А. Теоретико-методичні аспекти оцінювання ефективності управління розвитком готельно-туристичної індустрії. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Сер. : Економічні науки*. 2019. № 6. С. 40–46. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vknutden_2019_6_6 (дата звернення: 05.10.2020).

142. Кушнір О. І., Жигулін О. А. Відновлення ефективності методів управління підприємством: агропродовольча, готельна й ресторанна сфера. *Економіка харчової промисловості*. 2022. Т. 14. Вип. 2. С. 36-43. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2022_14_2_6 (дата звернення: 05.10.2020).

143. Ліпич Л., Хілуха О., Кушнір М., Матвійчук І. Удосконалення системи антикризового управління в готельному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2021. Т. 4. № 2. С. 248-267. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rhci_2021_4_2_6 (дата звернення: 05.10.2020).

144. Малюга Л. М., Загороднюк О. В. Антикризове управління підприємствами готельно-ресторанної сфери. *Збірник наукових праць Уманського національного університету садівництва*. 2020. Вип. 96(2). С. 131-141. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/zhpumus_2020_96\(2\)_11](http://nbuv.gov.ua/UJRN/zhpumus_2020_96(2)_11) (дата звернення: 05.10.2020).

145. Маслиган О. О., Тодьєрішко Е. В., Кузнецова О. В., Шафранова К. В. Цифровізація менеджменту та маршрутизація кластерів туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні. *Агросвіт*. 2022. № 3. С. 40–48.

У межах дослідження доведено, що цифровізація менеджменту та маршрутизація кластера туристичного та готельно-ресторанного бізнесу забезпечує поступове перетворення локальних процесів планування, організації, мотивації та контролю учасників на інтегровані та формує єдині маршрути прямування інформації між мережами кластеру. Окреслена проблематика зумовила потребу у системному описі специфіки цифровізації менеджменту та маршрутизації кластерів туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

146. Менеджмент готельного і ресторанного господарства : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" денної форми навчання / уклад. А.

І. Бурковська. Електрон. текст. дані. Миколаїв : МНАУ, 2021. 48 с.

147. Менеджмент ресторанного господарства : навч. посіб. / Л. М. Яцук та ін. Харків : Світ Книг, 2021. 486 с.

148. Милько І., Нагорнова О., Ожема С. Заходи підвищення ефективності управління розвитком готельно-ресторанного. *Modeling the development of the economic systems*. 2021. № 2. С. 19-24. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/mdes_2021_2_5 (дата звернення: 05.10.2020).

149. Мізюк Б. М., Миронов Ю. Б. Декомпозиційний підхід до процесу системного управління в готельно-ресторанних корпораціях. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 64-68. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itgtse_2021_1_10 (дата звернення: 05.10.2020).

150. Молоченко В. В. Розробка організаційного механізму вдосконалення управління іміджем готельного підприємства. *Економіка. Фінанси. Право*. 2019. № 7(2). С. 20-23. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esfirg_2019_7%282%29__6 (дата звернення: 05.10.2020).

151. Січка І. І. Управління проектами на міжнародному готельному ринку. *Бізнес-навігатор*. 2020. Вип. 1. С. 17-21. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2020_1_5 20-23 (дата звернення: 05.10.2020).

152. Пеньковський В. С. Напрями розвитку та удосконалення операційного менеджменту готельно-

ресторанних і туристичних підприємств та мереж. *Агроросвіт*. 2022. № 4. С. 64–67.

153. Постова В. В., Лук'янець А. В. Особливості формування та підтримка іміджу підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Підприємництво та інновації*. 2020. Вип. 14. С. 63-67. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pidinnov_2020_14_14 (дата звернення: 05.10.2020).

154. Сегеда І. В., Богдан Н. М. Формування організаційної структури управління на підприємствах готельного бізнесу. *Комунальне господарство міст. Сер. : Економічні науки*. 2019. Вип. 4. С. 19-29. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2019_4_6 (дата звернення: 05.10.2020).

155. Сидорук А. В., Маковецька Н. В., Бортников Є. Г. Бренд- і PR-менеджмент підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу: теоретичні аспекти. *Соціально-економічні проблеми сучасного періоду України*. 2021. Вип. 3. С. 16-19. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sepsru_2021_3_5 (дата звернення: 05.10.2020).

156. Фостолович В. А. Сучасні інструменти системи управління бізнесом у сфері готельно-ресторанної справи. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 11-12. С. 18-25. URL: <http://eprints.zu.edu.ua/34375/1/Fostolovych.pdf> (дата звернення: 05.10.2020).

157. Фрей Л. В., Дяченко А. М. Напрями підвищення конкурентоспроможності підприємства готельно-ресторанного господарства. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання* : матеріали X Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 21–22 берез. 2019 р.). Черкаси : ЧДТУ,

2019. С. 405-409. URL: <http://surl.li/dqfft> (дата звернення: 06.10.2022).

158. Хитрова О. А. Інформаційні системи як складник управління підприємствами готельного бізнесу в умовах конкуренції. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. Вип. 2. С. 299-303. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/схеєбу_2020_2_46 (дата звернення: 06.10.2022).

159. Чириченко Ю. В., Білова Н. А., Зайцев В. Є. Окремі стратегічні аспекти розвитку готельно-ресторанної справи. *Економічний простір*. 2018. № 131. С. 97-103. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/есргос_2018_131_12 (дата звернення: 06.10.2022).

160. Чміль Г. Л. Стратегічний аналіз діяльності підприємства індустрії гостинності: виклики Covid-19. *Економіка. Фінанси. Право*. 2020. № 8. С. 14-17.

У роботі розглянуто особливості визначення стратегій розвитку та діяльності підприємства індустрії гостинності. Побудовано SWOT-таблицю вибору базової стратегії для підприємства ресторанного господарства, що складається з трьох базових стратегій з відповідними заходами: А стратегія нарощування виробництва; В стратегія стабілізації виробництва; С стратегія скорочення виробництва. Обґрунтовано, що за умов адаптаційного карантину ресторан повинен обрати стратегію С6 (за наявності можливостей) та С12 (за існування тільки загроз). Запропоновано для стратегії С6 обрати такі заходи стабілізації забезпечення зменшення постійних витрат, використання резервів; С12 оренда оборотних активів; оптимізація персоналу за кваліфікацією; виведення неефективного обладнання. Визначено чинники, що впливають на ефективність управління витратами підприємств ресторанного господарства.

161. Чміль Г. Л., Джгугашвілі Н. М. Цифровізація управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії. *Бізнес Інформ*. 2020. № 8. С. 237-245. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2020_8_33 (дата звернення: 06.10.2022).

Клієнтський досвід усе більше набуває важливості як підґрунтя (необхідна умова) нароцнення конкурентних переваг у готельно-ресторанній індустрії. У новітніх умовах клієнти стають дедалі вибагливішими та вимогливішими до сервісного продукту готелю, у результаті чого ускладнюється завдання управління клієнтським досвідом. Тому актуальним є дослідження формування цінності клієнтського досвіду та прикладного інструментарію ефективного управління ним в умовах цифровізації. Мета роботи - розробка науково-практичного інструментарію управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії в умовах цифровізації економіки. Досліджено проблеми цифровізації управління клієнтським досвідом у готельно-ресторанній індустрії та розроблено науково-практичний інструментарій, який здатний забезпечити підвищення ефективності управлінського процесу. ідентифіковано замкнений цикл формування цінності клієнтського досвіду як така послідовність: посилення конкурентних переваг; підвищення задоволеності клієнтів; формування лояльності; прихильність до готелю та адвокація; приваблення нових клієнтів.

162. Юдіна О. І. Обґрунтування механізму реалізації стратегії управління сталим економічним розвитком підприємства готельно-ресторанної сфери. *Ефективна економіка*. 2020. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2020_1_65 (дата звернення: 06.10.2022).

Розділ 6

Інноваційні технології у ресторанному та готельному господарствах

163. Баніт О. Використання smm-технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. Управління. Інновації. Сер. : Економічні науки*. 2022. Вип. 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2022_1_3 (дата звернення: 05.10.2022).

164. Бойко В. Є., Кабанець О. О., Пшеничний Б. М., Колісниченко Т. О. Пріоритетні напрями безконтактного обслуговування розвитку інноваційних технологій готельного бізнесу в умовах COVID-19. *Інноватика в освіті, науці та бізнесі: виклики та можливості* : матеріали II Всеукр. конф. здобувачів вищої освіти і молодих учених. (м. Київ, 18 листоп. 2021 р.). Т. 2. Київ : КНУТД, 2021. С. 60-65. URL: <https://er.knutd.edu.ua/handle/123456789/19578> (дата звернення: 06.10.2022).

165. Влащенко Н. М. Інноваційні технології у ресторанному, готельному господарстві та туризмі : навч. посіб. Харків : ХНУМГ, 2018. 373 с.

166. Гаман М. В., Туболец І. І. Необхідність активізації інноваційних підходів в управлінні конкурентоспроможністю туристичних підприємств. *Агросвіт*. 2019. № 15. С. 20–24.

Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А., Семак Б. Б. Екоінновації як елемент маркетингу готельного і туристичного бізнесу. *Інновації, тренди та перспективи індустрії гостинності* : матеріали I Міжнар. наук.-практ. Інтернет конф. (12 груд. 2019 р.). Львів : ЛТЕУ,

2019. С. 110-114. URL: <http://surl.li/dqfhm> (дата звернення: 05.10.2022).

167. Голобородько О. О., Нікітіна Т. А. Застосування послуги оксигіпертермії як інновації в готельному бізнесі. *Modern Technology and Innovative Technologies*. 2020. Issue № 14. Part 3. Р. 85–89. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/handle/123456789/34379> (дата звернення: 06.10.2022).

168. Гребенюк Г. М., Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Пікуліна О. В. Інноваційний підхід до розвитку туризму та готельно-ресторанного бізнесу України в умовах кризи. *Агросвіт*. 2021. № 5-6. С. 57–62.

Авторами наголошено, що внаслідок пандемії коронавірусу та відповідних карантинних заходів більшість туристичних компаній та готельно-ресторанний бізнес понесли значні втрати та збитки. В зв'язку з цим авторами запропоновано сучасні методи та інструменти управління бізнес-процесами, які базуються на принципах їх пристосування до мінливих умов, з урахуванням застосування інноваційних технологій.

169. Давидова О. Ю. Аналіз та оцінювання ризиків інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Проблеми системного підходу в економіці*. 2019. Вип. 2(1). С. 93-98. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/PSPE_print_2019_2\(1\)__16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/PSPE_print_2019_2(1)__16) (дата звернення: 05.10.2022).

170. Давидова О. Ю. Інноваційне управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства: концептуальний аспект. *Бізнес Інформ*. 2018. № 6. С. 139-144. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2018_6_20 (дата звернення: 05.10.2022).

Мета роботи - формування концепції інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства як економічних систем у сучасних ринкових умовах. Визначено, що рушійною силою перетворень у рамках підприємства є інноваційне управління його розвитком, ефективність якого визначається характером змін зовнішнього середовища, спроможністю підприємства адекватно сприймати ці процеси і перебудовуватися відповідно до об'єктивних закономірностей. Проведено теоретичний аналіз дозволив виділити головні риси адаптації з позицій системного, ситуаційного й процесного підходів та представити основні елементи адаптації. Визначено, що інноваційність управління економічними процесами є складним та недооціненим явищем, що включає в себе управління змінами, орієнтацію на результат і спроможність. За результатами проведеного дослідження запропоновано концепцію інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства як економічних систем.

171. Давидова О. Ю. Формування системи адаптивного інноваційного управління розвитком підприємств готельно-ресторанного господарства. *Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг*. 2019. Вип. 1. С. 195-207. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esprstp_2019_1_19 (дата звернення: 05.10.2022).

172. Д'яченко Ю. Ю., Огар А. В. Особливості управління інноваційними процесами на підприємствах готельно –ресторанного господарства. *Вісник Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля*. 2021. № 3. С. 53-57. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VSUNU_2021_3_10 (дата звернення: 05.10.2022).

173. Еко-інновації у розвитку підприємств індустрії гостинності / О. В. Литвин та ін. *Sciences of Europe*. 2022. Вип. 103. С. 37-40. URL: <https://www.europe-science.com/wp-content/uploads/2022/10/Sciences-of-Europe-No-103-2022.pdf#page=37> (дата звернення: 06.10.2022).

174. Жук Ю. Інноваційні підходи до розвитку готельного господарства України: екологізація готелів. *Географія, економіка і туризм: національний та міжнародний досвід* : матеріали XIV Міжнар. наук. конф. (м. Львів, 9 жовт. 2020 р.). Львів, 2020. С. 382-386. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/31074/1/materialy%202020.pdf#page=382> (дата звернення: 05.10.2022).

175. Ільницька-Гикавчук Г. Я. Формування механізму управління інноваційною діяльністю готельного господарства. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2021. № 2. С. 91-93. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2021_2_17 (дата звернення: 05.10.2022).

176. Інновації в готельно-ресторанній індустрії / М. З. Паска та ін. *Humanities Studies*. 2022. Вип. 12. С. 153-159. URL: <http://humstudies.com.ua/article/view/266506/262517> (дата звернення: 06.10.2022).

177. Капліна Т., Красномовець, В. Інновації в системі розвитку підприємств готельного господарства. *Підприємництво та інновації*. 2021. № 16. С. 63-66. URL: <https://doi.org/10.37320/2415-3583/16.10> (дата звернення: 05.10.2022).

178. Ковтуненко Ю. В., Ольшевська Д. О., Алексєнко А. А., Савков Є. О. Особливості використання ін-

новаційних технологій за сучасних умов у готельному та ресторанному бізнесі. *Бізнес Інформ*. 2020. № 12. С. 195-201. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2020_12_28 (дата звернення: 05.10.2022).

Визначено та досліджено особливості використання інноваційних технологій у готельному та ресторанному бізнесі. Наведено порівняльну статистику щодо реалізованого обсягу послуг у готельному та ресторанному бізнесі, яка однозначно вказує на необхідність застосування раціонально підібраних інноваційних технологій. Надано характеристику самих інноваційних технологій, а також розглянуто їх раціональне використання в конкретних випадках. Проаналізовано застосування певних інноваційних технологій, які набули більшої популярності та більшого обсягу залучення саме під час карантину. Досліджено сутність багатьох інноваційних технологій як у інформаційному просторі, так і у практичному застосуванні в готельному та ресторанному бізнесі. Передумовами залучення інновацій є покращення умов праці та автоматизація й роботизація багатьох рутинних процесів у готельному та ресторанному бізнесі. Тенденція залучення інноваційних технологій безпосередньо впливає на подальший, більш якісний розвиток, на максимізацію прибутку, а також на раціональне зменшення витрат у готельному та ресторанному бізнесі.

179. Конарівська О. Б, Романюк Д. Ю. Сутність та види інноваційних технологій в готельному бізнесі. *Туризм: наука, освіта, практика* : матеріали II Міжнарод. наук.-практ. конф. із нагоди 50-ої річниці створення Рівненського відділу Українського географічного товариства у Національному університеті водного господарства та природокористування (м. Рівне, 24-25 квітня 2020 р.) Рівне : НУВГП, 2020. С. 56-60. URL: <http://surl.li/dqfni> (дата звернення: 06.10.2022).

180. Кононенко Т. П., Полстяна Н. В. Інноваційний розвиток підприємств готельного господарства України. URL: <http://surl.li/dqvcc> (дата звернення: 06.10.2022).

181. Лисюк Г., Терещук О., Пасічник М. Інноваційні технології у готельно-ресторанному господарстві. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 40. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-40-11> (дата звернення: 06.10.2022).

182. Малюта Л., Нагорняк Г., Кузь Т. Можливості застосування інноваційних підходів в організації ресторанного бізнесу. *Матеріали XXI наукової конференції ТНТУ ім. І. Пулюя* (м. Тернопіль, 16-17 трав. 2019 р). Тернопіль : ТНТУ, 2019. С. 160–161. URL: <http://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/28078> (дата звернення: 06.10.2022).

183. Мендела І. Я. Мендела Є. М. Маркетингові інновації в готельному бізнесі. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. № 4. С. 21-25. <https://doi.org/10.36477/tourismhospsee-4-3> (дата звернення: 06.10.2022).

184. Нікітіна Т. А. Інновації як складова конкурентоспроможності готельного підприємства. *Інноваційні технології в готельно-ресторанному бізнесі* : матеріали ІХ Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Київ, 19 - 20 трав. 2020 р.). Київ : НУХТ, 2020. С. 133-134. URL: <http://dspace.nuft.edu.ua/jspui/handle/123456789/31496> (дата звернення: 06.10.2020).

185. Паньків М., Липовий Д. Інноваційні тренди розвитку підприємств індустрії гостинності в контексті ESG-трансформації. *Grail of Science*. 2022. № 14-15. С.

56–62. URL: <https://doi.org/10.36074/grail-of-science.27.05.2022.006> (дата звернення: 06.10.2020).

186. Плахтюк В. Ю., Капліна Т. В. Екологічні інновації – джерело конкурентоспроможного функціонування підприємства готельного господарства. *Збірник наукових статей магістрів*. Полтава : ПУЕТ, 2020. С. 48-53. URL: <http://surl.li/dqvpg> (дата звернення: 06.10.2020).

187. Полінкевич О. SMM-просування інноваційних послуг у готельно-ресторанному бізнесі в умовах COVID-19. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2021. Т. 4. № 2. С. 206-222. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rhci_2021_4_2_3 (дата звернення: 05.10.2022).

188. Онопрієнко О. В., Онопрієнко О. М. Інновації у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання* : матеріали XII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 18–19 берез. 2021 р.). Черкаси : ЧДТУ, 2021. С. 95-97. URL: <http://surl.li/dqvra> (дата звернення: 05.10.2022).

189. Орлик О. В. Інноваційні технології в діяльності підприємств готельного бізнесу. *Тенденції та перспективи розвитку менеджменту в умовах глобальних викликів* : матеріали I Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Херсон, 28 трав. 2021 р.). Херсон : Книжкове видавництво ФОП Вишемирський В.С., 2021. С. 415-417. URL: https://rep.btsau.edu.ua/bitstream/BNAU/6505/1/Financial_engineering.pdf#page=415 (дата звернення: 05.10.2022).

190. Рибаківа С. С., Міронов Д. А. Якість та інновації в управлінні розвитком підприємств готельного господарства. *Науковий вісник Мукачівського державного університету. Сер. : Економіка*. 2019. Вип. 2. С. 73-80. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmdue_2019_2_14 (дата звернення: 05.10.2022).

191. Сапельнікова Н. Л., Никончук О. В. Проблеми формування та реалізації інноваційних систем готельно-ресторанного бізнесу. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2018. Вип. 2. С. 12-22. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rhci_2018_2_3 (дата звернення: 05.10.2022).

192. Інноваційні технології в управлінні бізнес-процесами підприємств сфери готельно-ресторанних та туристичних послуг / Р. М. Скриньковський та ін. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Сер. : Економічні науки*. 2021. № 7(1). С. 46-55. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2021_7\(1\)__8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2021_7(1)__8) (дата звернення: 05.10.2022).

193. Управління інноваціями : навч. посіб. / О. І. Гуров та ін. Харків : Діса плюс, 2016. 266 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/3078603/> (дата звернення: 05.10.2022).

194. Шикіна О., Гончаренко Я. Сутність інноваційної діяльності у готельному господарстві. *Інноваційний розвиток та безпека підприємств в умовах неоіндустріального суспільства* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (27 жовт. 2020 р.). 2020. 234-236. URL: <https://evnuir.vnu.edu.ua/handle/123456789/19303> (дата звернення: 05.10.2022).

195. Шикіна О., Ремігайло І. Бутік-готелі як інноваційний напрям розвитку готельного господарства. *Інноваційний розвиток та безпека підприємств в умовах неоіндустріального суспільства* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (27 жовт. 2020 р.). 2020. С. 236-238. URL : <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/19308/1/236-238.pdf> (дата звернення: 05.10.2022).

196. 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. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rhci_2020_3_2_5 (дата звернення: 05.10.2022).

Розділ 7

Управління персоналом в готельному та ресторанному бізнесі

197. Александрова В. О., Хаустова І. Є., Шовкопляс Т. С. Дослідження проблем управління персоналом в готельному бізнесі. *Вісник НТУ «ХПІ». Сер. : Економічні науки*. 2019. № 23. С. 55-58. URL: http://repository.kpi.kharkov.ua/bitstream/KhPI-Press/47998/1/vestnik_KhPI_2019_23_Aleksandrova_Doslidzhennia.pdf (дата звернення: 05.10.2020).

198. Балабанова Л. В., Сардак О. В. Управління персоналом : підруч. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 468 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/543021/> (дата звернення: 05.10.2020).

199. Гузар У. Є., Завидівська О. І., Кулик О. М. Особливості формування корпоративної культури під-

приємств готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2020. Вип. 2. С. 188-194. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/sxeebu_2020_2_29 (дата звернення: 06.10.2022).

200. Збрицька Т. П., Савченко Г. О., Татаревська М. С. Управління розвитком персоналу : навч. посіб./ за заг. ред. М. С. Татаревської. Одеса : Атлант, 2013. 427 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/1371460/> (дата звернення: 06.10.200).

201. Климова І. Г., Брутман А. Б. Управління персоналом в умовах цифровізації готельного бізнесу. *Стратегічні пріоритети трансформації економіки в умовах цифровізації* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф.(м. Запоріжжя, 29–30 жовт. 2019 р.). Запоріжжя : ФОП Мокшанов В. В., 2019. С. 139-142. URL: <http://г.допну.єду.ца/bitstream/123456789/1663/1/24.pdf#page=139> (дата звернення: 06.10.2022).

202. Мальська М. П. Управління персоналом у туризмі: теорія та практика : навч. посіб. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 234 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/2973728/> (дата звернення: 06.10.2022).

203. Музичка Є. О., Ситайло У. В. Особливості управління персоналом готельних підприємств. *Економіка та держава*. 2020. № 2. С. 101-103. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecde_2020_2_20 (дата звернення: 06.10.2022).

204. Нечаюк Л. І., Нечаюк Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: менеджмент : навч. посіб., 3-тє вид. Київ : ЦУЛ, 2019. 344 с.

205. Ніфатова О. М., Ковальова К. Л. Шляхи підвищення ефективності управління персоналом готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Київського національного університету технологій та дизайну. Серія : Економічні науки*. 2018. № 1. С. 45-54. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vknutden_2018_1_7 (дата звернення: 06.10.2022).

206. Огієнко М., Огієнко А., Мельник А. Управління персоналом підприємств готельно-ресторанного бізнесу. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В. О. Сухомлинського. Економічні науки*. 2018. № 2. С. 56-62. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvmduce_2018_2_12 (дата звернення: 06.10.2022).

207. Орленко О. В., Жуйков Г. Є. Професійний розвиток персоналу – основа ефективності готельно-ресторанного бізнесу. *Бізнес-навігатор*. 2018. Вип. 1-1. С. 158-161. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2018_1-1_35 12 (дата звернення: 06.10.2022).

208. Охота В. І. Зарубіжний досвід управління персоналом в готельно-ресторанному бізнесі. *Інноваційна економіка*. 2020. № 3-4. С. 127-132. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/inek_2020_3-4_19 (дата звернення: 06.10.2022).

209. Петрова І. Л. Стратегічне управління людськими ресурсами : навч. посіб. Київ : КНЕУ, 2013. 466 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/2169009/> (дата звернення: 06.10.2022).

210. Полінкевич О. Технології управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Т. 5. № 1. С. 23-

36. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rhci_2022_5_1_4 (дата звернення: 06.10.2022).

211. Рябенка М. О., Мазуркевич І. О. Управління персоналом у закладах готельно-ресторанного господарства. *Інтелект XXI*. 2020. № 1. С. 75-80. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/int_XXI_2020_1_15 (дата звернення: 06.10.2022).

212. Управління персоналом : навч. посіб. / Т. І. Балановська та ін. 2-е вид. Київ : Компринт, 2018. 417 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/3307394/> (дата звернення: 06.10.2022).

213. Управління персоналом : підруч. / ред. В. М. Данюк. Київ : КНЕУ; Краматорськ : НКМЗ, 2013. 666 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/2496704/> (дата звернення: 06.10.2022).

214. Управління персоналом : підруч. / ред. О. М. Шубалий. Луцк : ІВВ Луцького НТУ, 2018. 404 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/3731467/> (дата звернення: 06.10.2022).

215. Ходаківський Є. І., Богоявленська Ю. В., Грабар Т. П. Психологія управління : підруч. 5-те вид. перероб. та допов. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 492 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/2957340/> (дата звернення: 06.10.200).

216. Швець І. Б., Коваленко Т.В. Комплексна оцінка якості управління персоналом : моногр. Донецьк : ДВНЗ «ДонНТУ», 2013. 159 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/1563210/> (дата звернення: 06.10.2022).

Розділ 8

Маркетингова діяльність підприємств готельного та ресторанного господарств

217. Алілуйко М. Сенсорний маркетинг в готельно-му господарстві. *Інновації розвитку харчових технологій та індустрії гостинності у готельно-ресторанному бізнесі* : зб. тез допов. II Всеукр. наук.-практ. конф. (м. Тернопіль, 19 трав. 2021 р.). Тернопіль : ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі», 2021. С. 61-63. URL: <http://surl.li/drpzq> (дата звернення: 06.10.2020).

218. Баніт О. Використання smm-технологій у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Економіка. Управління. Інновації*. 2022. № 1(30). URL: <http://eui.zu.edu.ua/article/view/260841> (дата звернення: 06.10.2020).

219. Барна М. Ю., Гліненко Л. К., Дайновський Ю. А. Маркетингові дослідження у сфері готельно-ресторанного і туристичного бізнесу: проблеми і недоліки. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2021. № 1. С. 5-17. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itgtsse_2021_1_3 (дата звернення: 06.10.2020).

220. Бовш Л., Босовська М., Расулова А. Стратегії диджитал-маркетингу в ресторанному бізнесі. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2022. С. 145(5). С. 74–92. URL: <http://journals.knute.edu.ua/scientia-fructuosa/article/view/1569/1494> (дата звернення: 06.10.2020).

221. Бойчук І. В., Дмитрів А. Я. Маркетинг підприємства : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2014. 60 с.

222. Босовська М., Бовш Л., Охріменко А. Цифрова трансформація технологій маркетингу. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2022. № (4). С. 52–71. URL: <http://journals.knute.edu.ua/scientia-fructuosa/article/view/1346/1287> (дата звернення: 06.10.2020).

Метою статті є наукове обґрунтування перспектив розвитку готельного бізнесу у пост-воєнному періоді на основі трансформації технологій цифрового маркетингу.

223. Буднікевич І. М., Благун І. І., Крупенна І. А., Бокучава В. Б. Напрямки застосування маркетингових інновацій у комунікаційній політиці готельних закладів. *Бізнес Інформ*. 2020. № 8. С. 266-277. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2020_8_37 (дата звернення: 06.10.2020).

224. Вислободська Г., Бернацька І., Брух О., Дранус Л. Особливості маркетингу готельних та ресторанних господарств. *Вісник Львівського національного аграрного університету. Сер. : Економіка АПК*. 2021. № 28. С. 172-176. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vlnau_econ_2021_28_32 (дата звернення: 06.10.2020).

225. Гурбик Ю. Ю., Біляєв С. С. Сутність маркетингової діяльності підприємства готельного господарства. *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу*. 2021. № 1. С. 55-60. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vbumb_2021_1_10 (дата звернення: 06.10.2020).

226. Давидова О. Ю. Розробка комплексу концепції маркетинг-мікс 11Р на підприємствах готельно-ресторанного господарства. *Соціальна економіка*. 2018. Вип. 55. С. 89–96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/se_2018_55_11 (дата звернення: 06.10.2020).

227. Зайцева О. І., Фурсов А. М. Маркетинг вражень як інструмент реалізації клієнтоорієнтованого підходу в діяльності готельних підприємств. *Вісник Хмельницького національного університету. Сер. : Економічні науки*. 2019. № 4(1). С. 95-99. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_4\(1\)_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_4(1)_20) (дата звернення: 06.10.2020).

228. Карабаза І. А. Економічні фактори маркетингового середовища підприємств ресторанного бізнесу. *Галицький економічний вісник*. 2020. № 2. С. 208–213. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/gev_2020_2_24 (дата звернення: 06.10.2020).

229. Каропова С. В. Маркетинг в галузях і сферах діяльності. URL: https://stud.com.ua/170606/marketing/marketing_v_galuzuah_i_sferah_diyalnosti (дата звернення: 06.10.2020).

230. Коваленко Л., Нагернюк Д. Стратегія розвитку маркетингу готельних послуг в умовах нестабільності ринкового середовища. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 30. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/633/608> (дата звернення: 06.10.2020).

231. Кожушко С. П., Захарова С. Г. Маркетингові дослідження та методи збору маркетингової інформації в сучасному готельному підприємстві. *Держава та регіони. Сер. : Економіка та підприємництво*. 2020. № 4. С. 81-84. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/drep_2020_4_16 (дата звернення: 06.10.2020).

В умовах конкурентного ринку послуг гостинності підприємства готельного бізнесу під час обслуговування туристів та інших категорій громадян мають не лише забезпе-

чити високий рівень комфорту проживання, але й постійно підвищувати рівень сервісного обслуговування клієнтів, пропонувати широкий вибір додаткових та супутніх послуг, зокрема інформаційних, побутових, посередницьких, послуг бізнес-центру, організації дозвілля. Актуальна проблема впровадження в систему господарювання вітчизняних готельних підприємств сучасних ефективних моделей управління, що відповідають світовим стандартам, зумовлена необхідністю збору маркетингової інформації щодо надання високоякісних послуг, зниження витрат, координації персоналом, проведення маркетингових досліджень ринку готельних послуг.

232. Колонтаєвський О. П., Гиря М. В. Креативний маркетинг в готельно-ресторанному бізнесі. *Комунальне господарство міст. Сер. : Економічні науки*. 2018. Вип. 6. С. 50–53. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2018_6_12 (дата звернення: 06.10.2020).

233. Колонтаєвський О. П., Привалова К. О. Особливості формування маркетингової політики підприємств готельного господарства. *Комунальне господарство міст. Сер. : Економічні науки*. 2019. Вип. 2. С. 85–88. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/kgm_econ_2019_2_17 (дата звернення: 06.10.2020).

234. Крупенна І. А., Фортуна Д. І., Баранюк Д. С. Актуалізація технологій антикризового маркетингу в туристичній індустрії. *Потенціал сталого розвитку в умовах регіональних та глобальних викликів* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Чернівці, 11-13 трав. 2022 р.). Чернівці : ЧНУ ім. Ю. Федьковича. 2022. С. 78-80. URL: <http://surl.li/drqdo> (дата звернення: 06.10.2020).

235. Лістрова О. С., Матвієнко О. О., Соломина Т. В. Інструменти інноваційного маркетингу готельного господарства. *Економічний вісник*. 2020. №2. С. 105-114. URL: https://ev.nmu.org.ua/docs/2020/2/EV20202_105-114.pdf (дата звернення: 06.10.2020).

236. Мазаракі А., Мельниченко С., Даниленко М. Інтернет-маркетинг у готельному бізнесі. *Вісник Київського національного торговельно-економічного університету*. 2018. № 5. С. 46-58. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vknteu_2018_5_5 (дата звернення: 06.10.2020).

237. Мандюк Н. Л., Масюк Ю. О. Маркетингове управління та формування конкурентних переваг готельно-ресторанних підприємств. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 40. С. 246-250. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ifrctr_2020_40_46 (дата звернення: 06.10.2020).

238. Маркетинг : навч. посіб. / Н. Іванечко та ін. Тернопіль : ЗУНУ, 2021. 180 с. URL: <http://surl.li/drqtx> (дата звернення: 06.10.2020).

239. Марусей Т. Пріоритети розвитку digital-маркетингу готельного бізнесу. *Економіка та суспільство*. 2021. Вип. 26. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/401/388> (дата звернення: 06.10.2020).

240. Мирошник Ю., Абрамова А., Пушка О. Використання можливостей соціальних мереж в індустрії гостинності. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 38. URL: <http://www.economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1321> (дата звернення: 06.10.2020).

241. Москвяк Я. Є. Управління маркетинговою діяльністю підприємства готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Сер. : Економічні науки.* 2022. № 1. С. 137-141. URL: <http://surl.li/drqif>. (дата звернення: 06.10.2020).

242. Сагірова А. С. Фірмовий стиль готельного бізнесу в системі туристичного маркетинг. *Вісник Приазовського державного технічного університету. Сер. : Економічні науки.* 2019. Вип. 37. С. 182-187. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VPDTU_ek_2019_37_27 (дата звернення: 06.10.2020).

243. Самойлик Ю. В., Стеблюк Н. Ф., Кучер М. М., Сайгак Є. Л. Міжнародний досвід формування стратегії та маркетингової політики підприємств готельного бізнесу. *Вісник Хмельницького національного університету. Сер. : Економічні науки.* 2021. № 3. С. 197-202. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2021_3_34 (дата звернення: 06.10.2020).

244. Селютін С. В. Визначення напрямів стратегічного розвитку закладів ресторанного господарства на засадах бенчмаркінгу. *Економічний аналіз.* 2018. Т. 28. № 3. С. 184–191. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/есan_2018_28\(3\)_26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/есan_2018_28(3)_26) (дата звернення: 06.10.2020).

245. Сенишин О. С., Кривешко О. В. Маркетинг : навч. посібник. Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2020. 347 с. URL: <http://surl.li/auodr> (дата звернення: 06.10.2020).

246. Старинець О. А., Коваленко В. В. Особливості маркетингу системи готельних ланцюгів. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання* : матеріали XII Міжнар. на-

ук.-практ. конф (м. Черкаси, 18–19 берез. 2021 р.) Черкаси : ЧДТУ, 2021. С. 187-188. URL: <http://surl.li/drpxm> (дата звернення: 06.10.2020).

247. Старостіна А. О., Кравченко В. А., Пригара О. Ю., Ярош-Дмитренко Л. О. Маркетинг : навч. посіб. / за заг.ред. А. О. Старостіної. Київ : «НВП «Інтерсервіс», 2018. 216 с. URL: <http://surl.li/akkgw> (дата звернення: 06.10.2020).

248. Сучасний маркетинг: аналіз і перспективи розвитку : наук. посіб. / П. А. Орлов та ін. Харків : ХНЕУ, 2015. 212 с.

249. Тімонін О. М., Небилиця О. А. Маркетинг : навч. посіб. Харків : ХНЕУ, 2015. 152 с.

250. Хумарова Н. І., Михайлюк О. Л. Маркетингова політика просування послуг у готельному бізнесі України. *Вісник соціально-економічних досліджень*. 2018. № 3. С. 53-61. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsed_2018_3_8 (дата звернення: 06.10.2020).

251. Цвілій С. М., Кукліна Т. С., Зайцева В. М. Маркетинг в туризмі : навч. посіб. Запоріжжя : НУ «Запорізька політехніка», 2022. 260 с. URL: http://eir.zntu.edu.ua/bitstream/123456789/9158/1/NP_Tsviliy.pdf (дата звернення: 06.10.2020).

252. Чепурда Л. М., Чернова Д. В. Сучасні тенденції маркетингу в готельно-ресторанній справі. *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання* : матеріали XI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Черкаси, 19–20 берез. 2020 р.). Черкаси : ЧДТУ, 2020. С. 361-363. URL: <http://surl.li/drqaj> (дата звернення: 06.10.2020).

253. Янчук Т. В., Любінчак К. Р., Вовколуп А. Ю. Ефективність упровадження маркетингових технологій на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2020. Вип. 29. С. 176-179. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvuumevcg_2020_29_37 (дата звернення: 06.10.2020).

Розділ 9

Особливості логістики у готельно-ресторанному бізнесі

254. Гуторов О. І., Лебединська О. І., Прозорова Н. В. Логістика : навч. посібн. Харків : Міськдрук, 2011. 322 с.

255. Заборська Н. К., Жуковська Л. Е. Основи логістики : навч. посіб. Одеса : ОНАЗ ім. О.С. Попова, 2011. 216 с. URL: https://dut.edu.ua/uploads/l_201_33535647.pdf (дата звернення: 07.10.2022).

256. Зубар Н. М., Григорак М. Ю. Логістика у ресторанному господарстві : навч. посіб. Київ. : Центр учбової літератури, 2019. 312 с.

257. Кулик А. М., Бриндзя З. Ф., Спьяк Г. І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в контексті оптимізації логістичних процесів. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Сер. : Економічні науки*. 2021. № 1(45). Т. 1. С. 14-28. URL: <http://dspace.wunu.edu.ua/handle/316497/42735> (дата звернення: 05.10.2022).

258. Логістика : навч. посіб. / К. В. Мельникова та ін. Харків : ХНЕУ, 2015. 272 с.

259. Логістика в готельно-ресторанному бізнесі : курс лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" денної форми навчання / уклад.: Т. Я. Іваненко, Я. Е. Андрющенко. Миколаїв : МНАУ, 2021. 54 с.

260. Мажник Л. О., Письмак В. О. Логістика невинробничої сфери: Управління ризиками в логістиці: навч. посібн. Харків : ХНЕУ, 2016. 164 с.

261. Марченко В. М., Шутю В. В. Логістика : підруч. Київ : «КПІ ім. Ігоря Сікорського», 2018. 314 с
URL.: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/36003/1/Logistyka_Marchenko.pdf (дата звернення: 07.10.2022).

262. Рудик А. О. Особливості логістики у ресторанному бізнесі. *Логістика майбутнього: ефективні рішення для торгівлі* : матеріали Всеукр. наук.-практ. Інтернет-конф. (м. Київ, 13 берез. 2019 р.). Київ. С. 76-78. URL.: <http://sur1.li/dsgvf> (дата звернення: 07.10.2022).

263. Січка І. І. Головні міжнародні логістичні компанії у сфері готельно-ресторанного бізнесу. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 40. С. 14-18. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ifrcr_2020_40_4 (дата звернення: 05.10.2022).

264. Чайка Т. Ю. Оптимізація системи показників матеріальних потоків у готельно-ресторанному бізнесі: логістичний аспект. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука"*. Сер. : Економічні науки. 2020. № 11(2). С. 9-13. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2020_11\(2\)_3](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2020_11(2)_3) (дата звернення: 05.10.2022).

265. Щербіна В. В. Особливості логістичних процесів в готельно-ресторанному бізнесі. *Розвиток методів управління та господарювання на транспорті*. 2020. Вип. 1(70). С 99-114. URL: <https://www.daemmt.odesa.ua/index.php/daemmt/article/view/303/260> (дата звернення: 07.10.2022).

Розділ 10

Етикет та сервіс у готельно-ресторанних господарствах

266. Антошкова Н. А. Клієнтоорієнтований сервіс як пріоритетний споживчий запит споживачів підприємства ресторанного господарства у XXI столітті. *Вісник Хмельницького національного університету. Сер. : Економічні науки*. 2019. № 6(1). С. 14-18. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6\(1\)__4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2019_6(1)__4) (дата звернення: 07.10.2022).

267. Архіпов В. В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані : навч. посіб. 3-є вид. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 382 с. URL: <https://www.twirpx.com/file/1888707/> (дата звернення: 07.10.2022).

268. Афанасьєв І. Діловий етикет. Етика ділового спілкування. Київ: Апельтерпрес, 2003. 368 с. URL: <http://librarium.freehostia.com/suspil/etyka/11/diloviy-etiket-afanasyev.html> (дата звернення: 07.10.2022).

269. Бізнес-етика в індустрії гостинності : конспект лекцій для здобувачів вищої освіти ступеня "Бакалавр" спеціальності 241 "Готельно-ресторанна справа" денної форми навчання / уклад.: Я. Е. Андрющенко, Т. Я. Іваненко. Миколаїв : МНАУ, 2021. 140 с.

270. Борецька Н. П., Тимофєєва О. Основні шляхи підвищення професійної етики персоналу підприємств у сфері гостинності. *Бізнес-навігатор*. 2019. Вип. 5–1. С. 100–106. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2019_5-1_19 (дата звернення: 07.10.2022).

271. Гірняк Л. І., Сопіга В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Сер. : Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2018. Вип. 21(1). С. 50–55. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvumevcg_2018_21\(1\)__13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvumevcg_2018_21(1)__13) (дата звернення: 07.10.2022).

272. Давидова О., Сисоєва С. Організація гостинності та крос-культурні особливості в сфері послуг. *Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика* : зб. тез доп. II Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. (м. Львів, 19 трав. 2022 р.). Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2022. С. 61-64. URL: <http://www.tourism.puet.edu.ua/files/zbtez190522.pdf#page=61> (дата звернення: 07.10.2022).

273. Даниленко О. В. Соціокультурна складова сервісу готельно-ресторанних комплексів як предмет наукового інтересу українських дослідників. *Культура і сучасність*. 2021. № 1. С. 24-29. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Kis_2021_1_6 (дата звернення: 07.10.2022).

274. Джугташвілі Н. М. Вплив в'їзного туристичного потоку на розвиток готельного сервісу в Україні. *Підприємництво та інновації*. 2019. Вип. 9. С. 98-105.

URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/pidinnov_2019_9_18 (дата звернення: 07.10.2022).

275. Дьяченко Р. В., Твердохліб Ю. С. Інноваційний розвиток індустрії гостинності: готельний сервіс. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2019. № 3. С. 268-273. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdakkkm_2019_3_55 (дата звернення: 07.10.2022).

276. Дьяченко Р. В. Ресторанний сервіс: від задоволення утилітарно-прагматичних – до культурно-дозвіллевих потреб. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. 2021. № 2. С. 37-41. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdakkkm_2021_2_8 (дата звернення: 07.10.2022).

277. Етика ділових відносин : навч. посіб. / О. Й. Лесько та ін. Вінниця : ВНТУ, 2011. 309 с. URL: https://shron1.chtyvo.org.ua/Lesko_Oleksandr/Etyka_dilovykh_vidnosyn.pdf (дата звернення: 07.10.2022).

278. Жегус О. В., Ілляшенко О. В. Управління лояльністю клієнтів у закладах готельно-ресторанного господарства в умовах нових викликів. *Проблеми економіки*. 2020. № 3. С. 118-125. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/PeKon_2020_3_15 (дата звернення: 07.10.2022).

Доведено, що сучасна ситуація, яка характеризується політичною, соціально-економічною кризою в Україні, ускладнилася наслідками пандемії коронавірусу COVID-19, що у сукупності зумовило нові виклики в готельно-ресторанній індустрії. Актуальність обраного напрямку дослідження зумовлена необхідністю розвитку сучасних і маркетингових технологій управління для адаптації, виживання та подальшого розвитку закладів готельно-

ресторанного господарства в умовах сучасних викликів. Одним із пріоритетних напрямів управління є оцінювання лояльності клієнтів, пошук і прийняття рішень для її підвищення. З метою подальшого розвитку теоретичних аспектів і практичного інструментарію в контексті досліджуваної проблематики обґрунтовано характеристики споживчої лояльності з урахуванням специфіки готельно-ресторанної індустрії та запропоновано науково-методичний підхід до її оцінювання та управління. Готельно-ресторанний продукт представлено як сукупність матеріального продукту, послуг і сервісу, атмосфери, які у сукупності формують унікальну торгову пропозиції в готельно-ресторанній індустрії.

279. Земліна Ю. В., Вецпура Н. В., Полуда В. В. Формування професійної компетентності консьержів готельного бізнесу. *Індустрія туризму і гостинності в Центральній та Східній Європі*. 2022. № 5. С. 45-52. URL: <http://www.journals-lute.lviv.ua/index.php/tourism/article/view/1122/1059> (дата звернення: 07.10.2022).

280. Зусін В. Я. Етика та етикет ділового спілкування : навч. посіб. 2-е вид., перероб. і допов. Київ : Центр навчальної літератури, 2005. 224 с. URL: https://library.udpu.edu.ua/library_files/406456.pdf (дата звернення: 07.10.2022).

281. Інноваційні підходи до управління конфліктами при веденні туристичного бізнесу / А. В. Косенко та ін. *Вісник Національного технічного університету "ХПІ". Сер. : Економічні науки = Bulletin of the National Technical University "KhPI". Economic sciences* : зб. наук. пр. Харків : НТУ "ХПІ", 2019. № 1. С. 45-49. URL: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/43986> (дата звернення: 07.10.2022).

282. Камушков О. С., Ткач В. О., Язіна В. А., Жилко О. В. Культура сервісу: дефініція поняття, основні структурні складові сервісу та аналіз його ролі в індустрії гостинності. *Актуальні проблеми інноваційної економіки*. 2021. № 2. С. 38-43 .URL: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/51587> (дата звернення: 07.10.2022).

У даній статті розглядаються основні поняття, види якості, методи управління якістю, показники та критерії оцінки рівня якості, а також надано рекомендації щодо вдосконалення якості обслуговування. Сервісна діяльність – це область людських взаємин, де формується і вдосконалюється реабілітаційно-альтруїстичний стиль в задоволенні наших потреб. Управління якістю реалізується за допомогою застосування певного набору прийомів і засобів, які можна класифікувати за чотирма сферами: управління якістю, процесом, персоналом та ресурсами. Доведено важливість сервісу в індустрії гостинності та перспективного напрямку розвитку українського туризму. Визначимо методи та принципи підвищення сервісу обслуговування.

283. Кац Ю. В. Міжнародний етикет та крос-культурна комунікація : конспект лекцій. Суми : СумДУ, 2019. 392 с. URL: <http://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/75053> (дата звернення: 07.10.2022).

Подорожуючи різними країнами, відразу можна зрозуміти, що всі вони відрізняються на культурному рівні: своїми звичаями, традиціями та, звісно, етикетом і правилами поведінки. Тому, приїжджаючи в чужу країну, передусім необхідно поважати її відмінності. Основні правила ввічливості універсальні, тобто їх додержуються не лише в побуті, а й у міжнародному спілкуванні. Інколи трапляється так, що вихована людина опиняється в незручному становищі. Зазвичай це відбувається, коли потрібно знати правила міжнародного етикету. Кожен представник своєї дер-

жави – носій політичних поглядів, релігійних переконань, обрядів і національних традицій, стилю життя, психології та культури. Спілкування з представниками інших країн потребує не лише знання іноземних мов, а й уміння поводити себе толе-рантно, невимушено та гідно.

284. Клімова А. М. Професійна компетентність персоналу як складова успіху туристичного підприємства. *Агросвіт*. 2020. № 11. С. 115–120.

Мета дослідження полягає в розкритті сутності концептуальних вимог до професійної компетентності, виокремленні та дослідженні комплексу професійних компетентностей персоналу туристичного підприємства відповідно до вимог ринкового бізнес-середовища. У статті розглянуто основні вимоги, які сприяють нарощуванню якісного персоналу туристичного підприємства. Охарактеризовано можливі складові професійної компетентності персоналу туристичного підприємства.

285. Корсак Р., Кіш Г., Годя І. Організація роботи персоналу ресторанного підприємства. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2020. Вип. 20. Том 1. С.4-7. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/37467> (дата звернення: 07.10.2022).

286. Корсак Р., Малець В., Годя І. Рестораний сервіс: стандарти : практ. посіб. ресторатора. Ужгород : Карпатська Вежа, 2020. 145 с. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/30121> (дата звернення: 07.10.2022).

287. Корсак Р., Малець В., Годя І. Стандарти готельного обслуговування: практичний посібник готельєра. Ужгород : Карпатська Вежа, 2022. 104 с. URL: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/handle/lib/45314> (дата звернення: 07.10.2022).

288. Мазуркевич І. О., Лук'янець А. В. Теоретичні аспекти культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства. *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. 2018. Вип. 6. С. 143–146. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/evzdia_2018_6_28 (дата звернення: 07.10.2022).

289. Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посіб. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.

290. Марусич О. Сервіс у ресторані: стандарти обслуговування у ресторані – Poster. Poster POS – програма автоматизації HoReCa: система учета для общепита на планшеті. URL: <https://joinposter.com/ua/post/servis-v-restorani-pislya-karantynu> (дата звернення: 07.10.2022).

291. Масюк Ю. О., Мандюк Н. Л., Білоус С. В. Нові форми організації ресторанного сервісу в світі та в Україні: комунікаційні особливості. *Інфраструктура ринку*. 2020. Вип. 45. С. 128-135. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ifrctr_2020_45_23 (дата звернення: 07.10.2022).

292. Мельник І. М., Антошкова Н. А. Потенціал підприємства ресторанного господарства в забезпеченні клієнтоорієнтованого сервісу. *Інтелект XXI*. 2019. № 6(1). С. 133-138. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/int XXI_2019_6\(1\)_26](http://nbuv.gov.ua/UJRN/int XXI_2019_6(1)_26). (дата звернення: 07.10.2022).

293. Новічкова Т. П., Лебеденко Т. Є., Новічков В. К. Імплементція сервісних інновацій в організацію діяльності закладів ресторанного господарства. *Економіка харчової промисловості*. 2021. Т. 13. Вип. 1. С. 69-

74. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/echp_2021_13_1_9 (дата звернення: 07.10.2022).

294. Олійник О. М. Культурно-рекреаційна складова сервісу міських готельно-ресторанних комплексів. *Питання культурології*. 2021. Вип. 37. С. 191-199. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pk1_2021_37_20 (дата звернення: 07.10.2022).

295. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів : навч. посіб. / Л. О. Радченко та ін. Харків : Світ Книг, 2020. 288 с.

296. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин : навч. посіб. Київ : Кондор, 2007. 356 с. URL: https://library.nlu.edu.ua/POLN_TEXT/KNIGI/KONDOR1/CD/ETUKA_DV.pdf (дата звернення: 07.10.2022).

297. Полінкевич О. Технології управління конфліктами в готельно-ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. № 5(1). С. 23–36. URL: <https://doi.org/10.31866/2616-7468.5.1.2022.260869> (дата звернення: 05.10.2022).

298. Поплавська А., Батченко Л., Гончар Л. Організаційно-економічні тригери збалансованого розвитку ресторанної мережі в умовах сервісної економіки. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2022. Т. 5. № 1. С. 8-22. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rhci_2022_5_1_3 (дата звернення: 07.10.2022).

299. Редько В. Є., Ваніна С. В. Вплив корпоративної культури на якість готельного сервісу. *Ефективна економіка*. 2018. № 11. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_11_34 (дата звернення: 07.10.2022).

300. Ресторанний сервіс в різних країнах світу. Сі-м'я ресторанів Файного Міста - fainemisto.com. URL: <https://fainemisto.com/blog/Restorannyu-servis-v-riznykh-krayinakh-svitu/> (дата звернення: 07.10.2022).

301. Розвиток ресторанного сервісу. *Все о туризме: туристическая библиотека*. URL: https://tourlib.net/statti_ukr/sheremet2.htm (дата звернення: 07.10.2022).

302. Сидоровська Є. А. Міжнародний невербальний діловий етикет XXI століття: семіотичний аспект. *Культура і сучасність*. 2021. № 1. С. 56-61. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Kis_2021_1_11 (дата звернення: 07.10.2022).

303. Стегней М. І., Гоблик-Маркович Н. М. Сервіс як запорука ефективної діяльності підприємств ресторанного господарства. *Міжнародний науковий журнал "Інтернаука". Сер. : Економічні науки*. 2020. № 11(1). С. 102-108. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2020_11\(1\)_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/mnjie_2020_11(1)_16) (дата звернення: 07.10.2022).

304. Терещук Н. В. Методологічні основи розвитку сервісології в ресторанному господарстві. *Інновації та технології в сфері послуг та харчування*. 2021. № 1-2. С. 75-83. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/itsph_2021_1-2_11 (дата звернення: 07.10.2022).

305. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет : навч. посіб. Київ : Знання, 2006. 391 с.

306. Тищук І. В., Поліщук Л. М Професійна етика у готельно-ресторанному бізнесі. *Економічний форум*. 2018. № 4. С. 320-325. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/esfor_2018_4_52 (дата звернення: 05.10.2022).

307. Ткачук Т. Лухигу-сервіс на світовому ринку готельних послуг. *Зовнішня торгівля: економіка, фінанси, право*. 2020.- № 2. С. 85-96. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/uazt_2020_2_8 (дата звернення: 07.10.2022).

У навчальному посібнику подані характеристики продукції ресторанного господарства, вимоги до якості й безпеки сировини й готової продукції, особливості приготування ресторанної продукції, товарознавча характеристика продуктів харчування, питання керування якістю. Основна увага зосереджена на сучасних технологічних процесах готування блюд, напоїв, кулінарних і кондитерських виробів на підприємствах харчування готельних і ресторанных комплексів. Автори також наводять асортимент страв закордонної кухні, що допоможе в підготовці фахівців менеджерів готельно-ресторанного сервісу поглиблено вивчити питання асортиментів і приготування страв не тільки для вітчизняного споживача, але й для іноземних гостей. Для студентів, що навчаються за спеціальністю «Менеджер готельно-ресторанного бізнесу», а також керівників і фахівців, що працюють у ресторанах, кафе, готельних комплексах, учнів профільних коледжів та училищ.

308. Шерстюк Р. П., Скемська І. І. Формування лояльності та толерантності персоналу підприємств готельно-ресторанного господарства як джерело бізнес-ефективності сфери гостинності. *Інновації розвитку харчових технологій та індустрії гостинності у готельно-ресторанному бізнесі* : зб. тез допов. II Всеукр. наук.-практ. конф. Тернопіль : ДВНЗ «Тернопільський коледж харчових технологій і торгівлі», 2021. С. 102-104. URL: <http://surl.li/drzeb> (дата звернення: 07.10.2022).

309. Шматько Н., Пантелєєв М., Кармінська-Белоброва М., Новік І. Бізнес-комунікації і бізнес-культура підприємництва у міжнародному туризмі. *Вісник Національного технічного університету "Харківський політехнічний інститут". Сер. : Економічні науки*. 2019. Вип. 24. С. 54–60. URL: <http://es.khpi.edu.ua/article/view/2519-4461.2019.24.54/182944> (дата звернення: 07.10.2022).

310. Ювковецька Ю. О. Маркери ввічливості в готельно-ресторанному дискурсі. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Сер. : Філологія. Соціальні комунікації*. 2018. Т. 29(68). № 3. С. 72–76. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_filol_2018_29\(68\)_3_16](http://nbuv.gov.ua/UJRN/UZTNU_filol_2018_29(68)_3_16) (дата звернення: 07.10.2022).

311. Юр'єва І. А., Гаряєва Г. М. Ділове спілкування у закладах готельно-ресторанного бізнесу. *Вісник Національного технічного університету "ХПІ". Економічні науки = Bulletin of the National Technical University "KhPI". Economic sciences* : зб. наук. пр. Харків : НТУ "ХПІ", 2020. № 5 (7). С. 39-42. URL: <http://repository.kpi.kharkov.ua/handle/KhPI-Press/51587> (дата звернення: 07.10.2022).

- Ганич Н. М. 33
 Гапоненко Г. І. 66
 Гаряєва Г. М. 311
 Гаталяк О. М. 33
 Гиря М. В. 232
 Гірняк Л. І. 271
 Гліненко Л. К. 219
 Гоблик В. В. 67
 Гоблик-Маркович Н. М. 303
 Годя І. 285, 286, 287
 Голобородько О. О. 167
 Головка О. М. 17, 68
 Гончар Л. О. 98, 132, 298
 Гончаренко Я. 194
 Гопкало Л. М. 130
 Горелков Д. В. 75
 Горіна Г. 18
 Горник В. Г. 85
 Грабар Т. П. 215
 Гребенюк Г. М. 168
 Гречаник Б. В. 19
 Григорак М. Ю. 256
 Гузар У. Є. 199
 Гуменюк В. В. 19
 Гурбик Ю. Ю. 225
 Гуров О. І. 193
 Гупоров О. І. 254
- Д**
- Давидова О. Ю. 20, 36, 69, 133, 169, 170, 171, 226, 272
 Дайновський Ю. А. 219
 Даниленко М. 236
 Даниленко О. В. 273
 Данько Н. І. 21
 Денисенко М. П. 134, 135
 Джугташвілі Н. М. 161, 274
 Дідоренко Т. В. 94
 Дмитрів А. Я. 221
 Доброскок І. І. 71
- Доценко В. Ф. 73, 74, 99, 100, 136
 Дранус Л. 224
 Дрожжин О. 101
 Дуб В. В. 75
 Дьяченко Р. В. 275, 276
 Дяченко А. М. 157
 Д'яченко Ю. Ю. 172
- Є**
- Євтушенко О. В. 66
 Єрко І. 30
- Ж**
- Жегус О. В. 278
 Жигулін О. А. 142
 Жилко О. В. 282
 Жуйков Г. Є. 207
 Жук І. З. 35
 Жук Ю. 174
 Жуковська Л. Е. 255
- З**
- Заборська Н. К. 255
 Завидівська О. І. 199
 Завідна Л. Д. 137, 138
 Загороднюк О. В. 144
 Зайцев В. Є. 159
 Зайцева В. М. 251
 Зайцева О. І. 227
 Застрожнікова І. В. 102
 Захарова С. Г. 231
 Збрицька Т. П. 200
 Земліна Ю. В. 279
 Зубар Н. М. 256
 Зусін В. Я. 280
- І**
- Іванечко Н. 238
 Івашенко А. В. 103
 Івченко Л. О. 60
 Ізотов С. О. 48
 Ілляшенко О. В. 278

- Лльницька-Гикавчук Г. Я. 175
 Лльтьо Т. І. 38
 Ісиченко С. Ю. 122
 Іщенко Т. І. 89
- К**
- Кабанець О. О. 164
 Калайтан Т. В. 104
 Кампов Н. С. 17
 Камушков О. С. 282
 Капліна Т. В. 177, 186
 Карабаза І. А. 228
 Кармінська-Белоброва М. 309
 Каропова С. В. 229
 Карпенко Р. В. 105
 Кац Ю. В. 283
 Кашка М. 139
 Керанчук Т. Л. 61
 Кізіма В. Л. 35
 Кійко В. В. 28
 Кісь С. Я. 19
 Кіш Г. 285
 Клапчук В. М. 22
 Клим У. І. 110
 Климова І. Г. 201
 Клімова А. М. 284
 Коба О. В. 106
 Ковалевська Н. С. 107
 Коваленко В. В. 246
 Коваленко Л. 230
 Коваленко Т. В. 216
 Ковальова К. Л. 205
 Ковальчук Т. Г. 23
 Ковешніков В. С. 24
 Ковтуненко Ю. В. 78, 108, 178
 Кожушко С. П. 231
 Козубова Н. В. 52
 Колісниченко Т. О. 40, 164
 Колонтаєвський О. П. 26, 232, 233
 Конарівська О. Б. 179
- Кононенко Т. П. 180
 Коркуна І. І.
 Коркуна О. І. 117
 Корнєєв М. В. 58, 88
 Корсак Р. 139, 285, 286, 287
 Косенко А. В. 281
 Косова Т. Д. 73, 74, 99, 100, 136
 Кравець О. М. 24
 Кравченко А. І. 50
 Кравченко В. А. 247
 Крайнюк Л. М. 140
 Краснокутська Н. С. 65
 Красномоєць В. 177
 Крахмальова Н. А. 141
 Кривешко О. В. 245
 Крижимінська Є. 18
 Круглова О. А. 65
 Круковська О. В. 79
 Круль Г. Я. 27
 Крупенна І. А. 223, 234
 Кузнецов В. М. 105
 Кузнецова О. В. 37, 145
 Кузь В. І. 109
 Кузь Т. 182
 Кузьмін О. В. 28, 77
 Кукліна Т. С. 251
 Кулак Н. В. 29
 Кулик А. М. 15, 131, 257
 Кулик О. М. 199
 Кучер М. М. 243
 Кучер С. В. 109
 Кушнір М. 143
 Кушнір О. І. 142
- Л**
- Лаговська О. А. 109
 Лебеденко Т. Є. 293
 Лебединська О. І. 254
 Легенчук С. Ф. 109
 Лесько О. Й. 277
 Липовий Д. 185

Лисюк Т. 181
 Литвин О. В. 173
 Ліпич Л. 143
 Лістрова О. С. 235
 Лола Ю. Ю. 52
 Лук'янець А. В. 153, 288
 Любінчак К. Р. 253
 Ляшук М. 30

М

Мажник Л. О. 260
 Мазаракі А. А. 80, 236
 Мазур С. А. 31
 Мазуркевич І. О. 211, 288
 Маковецька Н. В. 155
 Малець В. 286, 287
 Мальська М. П. 32,33,34,35, 202
 Малюга Л. М. 144
 Малюк Л. П. 36, 289
 Малюта Л. 182
 Мандюк Н. Л. 237, 291
 Мармуль Л. О. 81
 Мартинова В. В. 122
 Марусей Т. 239
 Марусич О. 290
 Марценюк Л. В. 168
 Марченко В. М. 261
 Масленніков Є. І. 82
 Маслиган О. О. 37, 145
 Масюк Ю. О. 237, 291
 Матвієнко А. Т. 24
 Матвієнко О. О. 235
 Матвійчук І. 143
 Махлинець С. С. 17
 Махортов Ю. О. 59
 Медвідь І. М. 89
 Мельник А. 206
 Мельник І. М. 292
 Мельник Т. Г. 110
 Мельникова К. В. 258
 Мельниченко С. 236

Мендела Є. М. 183
 Мендела І. Я. 111, 183
 Милько І. 148
 Миронов Д. А. 190
 Миронов Ю. Б. 149
 Миронова Ю. Ю. 106
 Мирошник Ю. 240
 Михайлюк О. Л. 250
 Мізюк Б. М. 149
 Мілаш І. В. 65
 Мілашовська О. І. 38
 Молнар-Бабіля Д. І. 37
 Молоченко В. В. 103, 150
 Москвяк Я. Є. 241
 Мостова Л. Н. 39
 Музичка Є. О. 203
 Мурована Л. В. 29

Н

Нагернюк Д. 230
 Нагорнова О. 148
 Нагорняк Г. 182
 Назаренко І. А. 40
 Небилиця О. А. 249
 Нестеренко І. В. 107
 Нестерчук І. К. 54
 Нечаюк Л. І. 204
 Нечаюк Н. О. 204
 Никончук О. В. 191
 Нікітіна Т. А. 167, 184
 Нікольчук Ю. М. 83, 112
 Ніфатова О. М. 205
 Новак Н. Г. 113
 Новік І. 309
 Новікова О. В. 39, 46
 Новічков В. К. 293
 Новіčkова Т. П. 293

О

Огар А. В. 172
 Огієнко А. 206
 Огієнко М. 206

Однолюк В. О.
 Ожема С. 148
 Окландер Т. О. 84
 Олійник О. М. 16, 294
 Ольшевська Д. О. 178
 Онопрієнко О. В. 188
 Онопрієнко О. М. 188
 Опанащук Ю. Я. 41
 Опря Б. О. 42
 Орленко О. В. 207
 Орлик О. В. 189
 Орлов П. А. 248
 Охота В. І. 208
 Охріменко А. Г. 80, 222

П

Палеха Ю. І. 296
 Пальжок Н. 78
 Пандяк І. Г. 34
 Пантелєєв М. 309
 Паньків М. 185
 Парфієнко А. Ю. 21
 Пасічник М. 181
 Паска М. З. 176
 Пеньковський В. С. 71, 152
 Петрищенко Н. А. 51
 Петрова І. Л. 209
 Петровська І. О. 124
 Письмак В. О. 260
 Пікуліна О. В. 168
 Плахтук В. Ю. 186
 Подлепіна П. О. 21
 Полінкевич О. 187, 210, 297
 Поліщук Л. М. 306
 Полстяна Н. В. 20, 36, 180
 Полуда В. В. 279
 Полчанінова І. Л. 140
 Польова Л. В. 22
 Поплавська А. В. 132, 298
 Постова В. В. 153
 Привалова К. О. 233

Пригара О. Ю. 247
 Приймаченко О. О. 84
 Прилуцький А. М. 31
 Продиус Ю. І. 48
 Прозорова Н. В. 254
 Пушка О. 240
 Пшенична І. В. 48
 Пшеничний Б. М. 164

Р

Радченко Л. О. 295
 Разметова О. Г. 24
 Ракленко І. М. 39
 Расулова А. М. 130, 220
 Редько В. Є. 299
 Ремігайло І. 195
 Рибаківа С. С. 190
 Романуха О. М. 70
 Романюк Д. Ю. 179
 Рудик А. О. 262
 Русавська В. А. 14
 Рябенка М. О. 211

С

Сабіров О. В. 58, 88
 Саванчук Т. М. 115
 Савєга О. Є. 89
 Савков Є. О. 178
 Савченко Г. О. 200
 Сагірова А. С. 242
 Сайгак Є. Л. 243
 Сало Я. М. 49
 Салогуб Н. Г. 105
 Самодай В. П. 50
 Самойлик Ю. В. 243
 Сапельнікова Н. Л. 191
 Сардак О. В. 198
 Сєгеда І. В. 133, 154
 Сєлютін С. В. 244
 Сєнішин О. С. 245
 Сєрьогіна Н. В. 51
 Сидоровська Є. А. 302

Сидорук А. В. 155
 Симочко Г. В. 17
 Сисоева С. 272
 Ситайло У. В. 203
 Сімак С. В. 85
 Січка І. І. 116, 151, 263
 Скемська І. І. 308
 Скриньковський Р. М. 192
 Сментина Н. 101
 Смовженко Т. С. 117
 Соломина Т. В. 235
 Сопіга В. Б. 271
 Сп'як Г. І. 257
 Старинець О. А. 246
 Старостіна А. О. 247
 Стеблюк Н. Ф. 243
 Стегней М. І. 303
 Сущенко О. А. 52

Т

Табенська О. І. 53
 Тарутіна П. 78
 Татаревська М. С. 200
 Твердохліб Ю. С. 275
 Терешкін О. Г. 75
 Терещук Н. В. 304
 Терещук О. 181
 Тимошенко Н. Л. 305
 Тимошенко Т. О. 55
 Тищук І. В. 306
 Тімонін О. М. 249
 Тімофєєва О. 270
 Ткач В. О. 282
 Ткачук Н. А. 60
 Ткачук Т. 307
 Тодьєрішко Е. В. 145
 Толок Г. А. 56
 Гранченко О. М. 118
 Туболець І. І. 166
 Турянниця К. С. 119

У

Усіна А. І. 133

Ф

Фортуна Д. І. 234
 Фостолович В. А. 86, 156
 Фрей Л. В. 157
 Фурсов А. М. 227

Х

Хаустова І. Є. 197
 Хаустова К. М. 67
 Хитрова О. А. 158
 Хілуха О. 143
 Хмелевська Л. П. 141
 Ховрак І. 57
 Ходаківський Є. І. 215
 Холодок В. Д. 66
 Хумарова Н. І. 250

Ц

Цвілій С. М. 251
 Цільник О. Я. 117
 Цубов Л. В. 87

Ч

Чабанюк О. М. 96, 120, 121
 Чайка Т. Ю. 122, 264
 Чаркіна Т. Ю. 168
 Чепурда Л. М. 252
 Чернецька О. В. 123
 Черничко Т. В. 67
 Чернова Д. В. 252
 Чириченко Ю. В. 58, 88, 159
 Чміль Г. Л. 160, 161

Ш

Шамара І. М. 66
 Шаповаленко Д. О. 26
 Шафранова К. В. 37, 145
 Швець І. Б. 216
 Шевчук Ю. А. 141
 Шерстюк Р. П. 308

Шидловська О. Б. 89
Шикіна О. 194, 195
Шматько Н. 309
Шовкопляс Т. С. 197
Шостак Л. Б. 124
Шутю В. В. 261

Щ

Щербан О. Я. 87
Щербіна В. В. 265

Ю

Ювковецька Ю. О. 310
Юдіна О. І. 90, 91, 92, 125, 126,
162
Юр'єва І. А. 311

Я

Язіна В. А. 282
Якушев О. 196
Янчук Т. В. 253
Яровенко Т. С. 92
Ярош-Дмитренко Л. О. 247
Ярошевська О. В. 73, 74, 99,
100, 136
Яценко Я. І. 71
Яцук Л. М. 147

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	3
ВСТУП	5
Розділ 1. Законодавча, нормативна та правова база готельно- ресторанного господарства	11
Розділ 2. Вплив зміни клімату на техно- логії вирощування сільсько- господарських культур	14
Розділ 3. Економіка готельно- ресторанного господарства. Загальні питання	25
Розділ 4. Звітність та облік на підприємствах готельно- ресторанного бізнесу	33
Розділ 5. Менеджмент готельно- ресторанного господарства	40
Розділ 6. Інноваційні технології у рес- торанному та готельному господарстві	50

Розділ 7. Управління персоналом в готельному та ресторанному бізнесі	58
Розділ 8. Маркетингова діяльність підприємств готельного та ресторанного господарств	62
Розділ 9. Особливості логістики у готельно-ресторанному бізнесі	69
Розділ 10. Етикет та сервіс у готельно-ресторанних господарствах	71
	82
АВТОРСЬКИЙ ПОКАЖЧИК	

Організація готельно-ресторанної справи

Рекомендаційний покажчик літератури

Укладач: **Ястремська** Анна Анатоліївна

Редактор: О. О. Цокало

Комп'ютерний набір: А. А. Ястремська

Дизайн і верстка: Д. В. Ткаченко, М. В. Гук

Формат Ум. друк. арк.
Тираж ___ прим. Зам. № ___

Надруковано у видавничому відділі
Миколаївського національного аграрного університету
54020, м. Миколаїв, вул. Г. Гонгадзе,9

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 4490 від 20.02.2013 р.

Адреса бібліотеки МНАУ:
54020, м. Миколаїв, вул. Генерала Карпенко, 73

Адреса сайту: lib.mnau.edu.ua