



Міністерство освіти і науки України  
Мукачівський державний університет  
Київський національний торгово-економічний університет  
Полтавський університет економіки і торгівлі  
ДВНЗ Прикарпатський національний університет імені В. Стефаника  
Луцький національний технічний університет  
Ужгородський торговельно-економічний інститут КНТЕУ

## **«РЕАЛІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ»**

*Тези доповідей всеукраїнської  
науково-практичної конференції*



**Мукачево  
26 березня 2019 р.**

## **УДК 640.4**

Рекомендовано до поширення через мережу Інтернет  
Вченою радою Мукачівського державного університету  
(протокол № 11 від 25 квітня 2018 )

### **П 26**

**Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах інтеграційних процесів: тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Мукачево: РВВ МДУ, 2019.- 75с.**

**Відповідальний за випуск** – доктор економічних наук, професор Мілашовська О.І.

У збірнику тез висвітлюються погляди науковців, аспірантів, слухачів магістратури, представників підприємницьких структур на актуальні проблеми розвитку туристичної та готельно-ресторанної сфери України і світу. Тематика конференції охоплює дослідження особливостей туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в сучасних умовах на рівні світової та національної економіки, регіонів та підприємств.

**УДК 640.4**

Матеріали подано в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів несуть відповідальність за підбір, точність наведених фактів, цитат, статистичних даних, галузевої термінології, інших відомостей.

**© Мукачівський державний університет, 2019**

**Мукачівський державний університет  
Факультет туризму та готельно-ресторанного бізнесу  
Кафедра готельно-ресторанної справи**

**РЕАЛІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ  
ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ**

**ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ ВСЕУКРАЇНСЬКОЇ  
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

**26 березня 2019 р.**

**МУКАЧЕВО 2019**

## **ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ**

### *Голова організаційного комітету:*

**Щербан Тетяна Дмитрівна** - ректор, Мукачівський державний університет, Заслужений працівник освіти України, доктор психологічних наук, професор.

### *Заступники голови організаційного комітету:*

**Гоблик Володимир Васильович** - перший проректор, Мукачівський державний університет, Заслужений економіст України, доктор економічних наук, професор;

**Мілашовська Ольга Іванівна** - завідувач кафедри готельно-ресторанної справи, Мукачівський державний університет, доктор економічних наук, професор.

### *Члени організаційного комітету:*

**Лужанська Тетяна Юріївна** - декан факультету туризму і готельно-ресторанного бізнесу, кандидат географічних наук, доцент;

**Гоблик-Маркович Надія Михайлівна** – кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи;

**Рубіш Марина Андріївна** – кандидат економічних наук, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи;

**Головко Ольга Миколаївна** – кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи;

**Удворгелі Лариса Іванівна** - кандидат технічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи;

**Молнар-Бабіля Джосія Імреївна** – кандидат хімічних наук, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи;

**Чорій Мирослава Василівна** – старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи.

Секретар:

**Ільтьо Тетяна Іванівна** – аспірант, старший викладач кафедри готельно-ресторанної справи.

## **«РЕАЛІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ»**

### **ТЕМАТИЧНІ НАПРЯМИ РОБОТИ КОНФЕРЕНЦІЇ:**

- 1. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА СТРАТЕГІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ ТА ТУРИЗМУ**
- 2. РЕГІОНАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**
- 3. СВІТОВІ ДОСЯГНЕННЯ ТА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**
- 4. ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ В ГАЛУЗІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**
- 5. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ АСПЕКТИ КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ ІНДУСТРІЇ**
- 6. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА МАРКЕТИНГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ТА ТУРИЗМІ**

#### **СЕКЦІЯ 4. ХАРЧОВІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ В ГАЛУЗІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ**

<b>Бомба М.Я., Войтишин Л.Я.</b> Нетрадиційна рослинна сировина в оздоровчому харчуванні.....	51
<b>Завідна Л.Д.</b> Управління якістю послуг як стратегічний чинник розвитку підприємства готельного господарства.....	52
<b>Матвійчук Л.Ю., Карпюк І.В.</b> Управління системою якості в готельному господарстві.....	54
<b>Молнар-Бабіля Д.І., Головка О.М.</b> Визначення алюмінію в питних водах.....	56
<b>Рорук М.</b> Improvement of the service quality in the system of ensuring the competitiveness of enterprises of the hotel industry and restaurant business.....	58

#### **СЕКЦІЯ 5. ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ АСПЕКТИ КАДРОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАНОЇ ІНДУСТРІЇ**

<b>Домище-Медяник А.М., С.Ю. Талапа</b> Управління персоналом бренд-готелів.....	60
<b>Серьогіна І.Ю.</b> Тренінг «Професійна етика в готельному бізнесі» при вивченні курсу «Організація готельного господарства» у педагогічному університеті.....	62
<b>Феср О.В.</b> Підготовка фахівців для готельно-ресторанного бізнесу в контексті стратегічного розвитку країни .....	64

#### **СЕКЦІЯ 6. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ТА МАРКЕТИНГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ ТА ТУРИЗМІ**

<b>Жолинська Г.М., Сторчак Г.М.</b> Некваліфіковані менеджери – проблема сьогодення.....	65
<b>Морохович В.С., Верес Ю.З.</b> Використання інформаційних технологій в управлінні підприємствами готельного господарства.....	67
<b>Пугачевська К.Й., Пугачевська К.С.</b> Технологічний підхід до формування інноваційного комплексу туризму.....	69
<b>Рубіш М.А., Білик О.Є.</b> Управління конкурентоспроможністю готельно-ресторанного господарства.....	71
<b>Рубіш М.А., Зозулич К.О.</b> Управління комунікаційними процесами на підприємстві готельно-ресторанного господарства.....	72

## **IMPROVEMENT OF THE SERVICE QUALITY IN THE SYSTEM OF ENSURING THE COMPETITIVENESS OF ENTERPRISES OF THE HOTEL INDUSTRY AND RESTAURANT BUSINESS**

Today, the restaurant business and hotel industry are considered to be extremely important as well as dynamically developing sectors of the global economy. The provision of services in this sector is becoming more and more popular and is also one of the priority areas of development of the national economy, adequate in its formation to the main stages of the evolution of society. To increase the competitiveness of domestic enterprises of the hotel industry and restaurant business, it is necessary to solve a number of problems, first of all those related to the improvement of the quality management system.

The purpose of the research is to study the concept of quality as a key factor of ensuring the competitiveness of enterprises of hotel industry and restaurant business and to identify the ways to increase it in an ever-growing competition.

A distinctive feature of the enterprises of hotel and restaurant industry is the production of non-material products, in other words – services, the main criterion for assessing of which is quality. So, the quality of service or the level of service today is perhaps the only factor of the differentiation of hotels or restaurants of the same class. According to the experts in the sector of hotel and restaurant industry, this fact is confirmed by the direct dependence between the provision of quality service and the amount of return on invested capital.

In manufacturing term «quality» is a measure of excellence or a state of being free from defects, deficiencies and significant variations. It is brought about by strict and consistent commitment to certain standards that achieve uniformity of a product in order to satisfy specific customer or user requirements. [1].

In accordance with the international standard ISO 9000, quality is the set of properties and characteristics of services that enable them to meet existed, predefined or foreseeable needs of consumers. Quality prompts the client to choose one or the other product (if the price factor is not taken into account), influences client's decision to use the services of a particular manufacturer, not its competitor [2, 3].

In the general sense, quality of service is a complex category, a significant indicator of the efficiency of the enterprises of the hotel and restaurant industry, an object of analysis, planning and management. The main component of the quality management system is the quality of the provided services. The level of quality of service depends on how appropriate guest's representations of real and desired service are.

While studying the category of quality, the basis for it is the standards that define the form and content of how the service process should occur. This is primarily confirmed by the current trends in the sector of hotel and restaurant business, reflecting the overall focus on increasing the standards of service quality.

Service can be qualitative only if: 1) the policy of hotel or restaurant enterprise is clearly aimed at consumers needs, that is, the vectors of expectations of customers, staff and service quality management have a single trajectory of movement; 2) the priority goal of the enterprise is to maximize customers' satisfaction. That is why a significant proportion of enterprises of hotel and restaurant

business use the indicator of consumer satisfaction as the most important indicator of the quality of their work.

Most of the problems associated with the provision of quality service are due to the limited ability to control the quality of services, because, firstly, the work of employees in the sphere of hospitality, unlike the sectors of material production, is less exposed to typing, and, secondly, employees themselves in direct contact with clients, as a rule, can not be a subject of continuous control by the management.

In addition, for enterprises of the hotel and restaurant industry, much more important is not the ability to identify the causes of poor-quality service in order to their further elimination, but rather their prevention. Firstly, it is almost impossible to identify all the causes of poor-quality service, since the majority of consumers who are dissatisfied with the service, as a rule, do not express their dissatisfaction, but at the same time the enterprise loses them as regular customers. Meanwhile, researches show that it is 5–6 times harder to attract a new client than to keep already existing one. Secondly, even in case of identifying the causes of poor-quality service, to eliminate them will mean only to avoid this in the future, but will not correct the available feeling of customer's dissatisfaction, since services, unlike material products, cannot be “redone”.

It is possible to avoid the problems related to the quality of service with the help of so-called system of total quality management, which is increasingly used in the hotel and restaurant industry.

A quality system is a combination of the organizational structure, methods, processes and resources necessary for the implementation of total quality management. Quality management is a continuous process involving all organizational levels of the enterprise in order to identify the expectations of consumers of services and to determine the best way to meet these expectations or even to exceed them.

The quality system contains the following elements: effective business management based on marketing; creation of a corporate culture; implementation of standards of service quality; input quality control for products and services of providers; output quality control of services provided at the hotel (restaurant) and their sales by intermediaries [4].

The system of total quality management is based on the following principles: improvement of the quality of the provided services should be of a continuous nature; to improve the quality of services, it is necessary to implement a new philosophy of business, which consists in the inadmissibility of non-conformities; complete discontinuation of contracts on the basis of the lowest prices; widespread application of innovations and know-how; introduction of new management methods, which motivate high-quality work of personnel; removing barriers among divisions and employees; encouraging employees to self-improvement and advanced training; involving of all staff in the process of improving of the quality at all levels of the organization [4].

So, we can conclude that one of the main factors for ensuring the competitiveness of enterprises of the hotel and restaurant industry is the service quality, which is determined by the degree of compliance of the services actually provided with the expected standards. Standardization of services developed on the basis of customer expectations, as well as the organization of work of personnel in accordance with these standards should be carried out as a part of the total quality management strategy that permeates all organizational levels of an enterprise and is based on flexibility, adaptability and effective human resources management system.

1. *Business dictionary* URL: <http://www.businessdictionary.com/definition/quality.html>. 2. *ISO 8402:1994 Quality management and quality assurance. Vocabulary.* URL: <https://www.iso.org/standard/20115.html>. 3. *Malska M., Pandiak I., Zanko Y. (2011). Organization of hotel service: textbook.* Kyiv: Znannia. (in Ukrainian). 4. *Topolnyk V.H. (2018). Quality Management of the Products and Services in the Hotel and Restaurant Industry: textbook.* Lviv: «Mahnoliia-2006. (in Ukrainian).



**Наукове видання**

**Реалії та перспективи розвитку індустрії гостинності в умовах  
інтеграційних процесів**

**тези доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції**

**22-23 березня 2019 р.**

Відповідальний за випуск – доктор економічних наук, професор Мілашовська О.І.