

встояли. При цьому очевидно, що заставою успішного використання підприємницьких здібностей є перш за все самі підприємці, їх кваліфікація і рівень освіти, здатність брати на себе відповідальність та ініціативу, уміння орієнтуватися у висококонкурентному середовищі, а також їх відчуття соціальної відповідальності.

### **Список використаних джерел**

1. Акопян В.Г. Морально-етичні цінності підприємця: формування та розвиток (соціально-філософський аналіз): Дис...канд.філос. наук: 09.00.03/ Інститут вищої освіти АПН України. –К., 2004. –167 арк.

2. Сагайдак Ю.В. Адміністративно-правові засади легалізації суб'єктів підприємницької діяльності в Україні : дис.. ...канд. юрид. наук : спец. 12.00.07 «Адміністративне право і процес; фінансове право; інформаційне право» / Сагайдак Юлія Вікторівна. – К., 2012. – 228 с.

*Науковий керівник – Мельник І.О., канд. екон. наук, доцент, кафедра економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет*

## **РЕСТОРАННЕ ГОСПОДАРСТВО ЯК СКЛАДОВА ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

**Заволока Д.В., здобувач вищої освіти,  
Миколаївський національний аграрний університет**

В даний час головною конкурентною перевагою в ресторанному бізнесі є якісний сервіс. Споживачів приваблює, в першу чергу, сервісне обслуговування, і вони готові платити за нього, так як задоволення, яке отримує в процесі споживання послуги, важливіше, ніж ціна. В умовах конкурентного середовища висококласний сервіс стає більш ефективним інструментом підвищення обсягів продажів, ніж маркетинг.

Якісне обслуговування клієнтів стає чинником виживання компанії в довгостроковій перспективі. Система сервісного обслуговування передбачає надання широкого спектра додаткових послуг, привабливих для споживача і супроводжуючих основну послугу. Роль додаткових послуг полягає в передбаченні потреб клієнтів і забезпеченні такого рівня обслуговування, за яке вони готові платити.

В цілому, поняття «сервіс» можна визначити як вид професійної діяльності, який би задоволення потреб в обслуговуванні. Глибоке розуміння потреб клієнтів має для них особливу цінність. Сама ж націленість на таке розуміння є в даний час елементом ринкової орієнтації компанії.

Адаптація підприємств ресторанного бізнесу для маломобільних груп населення дозволить підвищити якість сервісу, репутацію закладу і виведе його на новий соціальний рівень. На першому етапі, при забезпеченні доступності ресторану та прилеглої території, повинні бути передбачені спеціальні доріжки для інвалідів-візочників, ширина яких становить від 1,5 м і більше, а ухил - 4-6 см на погонний метр. Вхід повинен бути обладнаний пандусом шириною 1-1,1 м з кутом нахилу не більше 30-35 градусів. Ширина дверних прорізів становить не менше 0,9 м. Санвузол повинен бути обладнаний спеціальними поручнями і кнопкою виклику.

На другому етапі створюються паркувальні місця для автомобілів інвалідів. На третьому етапі забезпечується доступність візуальної, звукової, тактильної інформації.

Незважаючи на актуальність даного питання, існують проблеми з впровадженням інклюзивних технологій на підприємствах ресторанного комплексу. Більшість закладів не мають адаптованої до потреб маломобільних груп населення інфраструктури. Також при проектуванні елементів доступного середовища залишаються неврахованими деякі аспекти, які в подальшому можуть вплинути на функціонування закладу в цілому.

Однією з найважливіших проблем є некомпетентність персоналу в специфіці обслуговування інвалідів. Створення доступного середовища, в

свою чергу, здатне вплинути на якість послуг, що надаються для всіх категорій споживачів сфери сервісу. Заклади з доступною середовищем здатні обслужити більшу кількість клієнтів, тим самим отримати більший прибуток.

Шляхи вирішення проблем вдосконалення сервісу в ресторанних комплексах:

1. Доопрацювання об'єктів ресторанного комплексу для забезпечення їх доступності для інвалідів та МГН. Доопрацювання потрібно як прилеглим до будівель територіях, так і внутрішніх приміщень.

2. Підвищення кваліфікації працівників ресторанних комплексів - проведення тренінгів та майстер-класів по роботі з особами з обмеженими можливостями.

3. Розробка та впровадження інструктажу для працівників ресторанних комплексів, який підвищить їхню професійну компетентність в необхідній комунікації з особами з обмеженими можливостями.

4. Поширення інформації про ресторанних комплексах з доступною середовищем в засобах масової інформації та з використанням інтернет-технологій.

6. Проведення спеціальних розважальних заходів для осіб з обмеженими можливостями в ресторанних комплексах - тематичних свят, екскурсійних програм, творчих майстер-класів.

В результаті реалізації даних заходів підвищиться рівень сервісу в ресторанному бізнесі, що в свою чергу, відіб'ється на лояльності клієнтів. Лояльність виражається в готовності постійно користуватися товарами або послугами певної компанії. Таким чином, лояльність клієнтів ресторанних комплексів проявляється в тому, що вони пред'являють стабільний попит до послуг готелю чи ресторану

#### **Список використаних джерел**

1. Ковальчук Т.Г. Перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні в умовах глобалізації світового господарства / Т.Г. Ковальчук // Науковий вісник Ужгородського національного університету:

серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. — 2019. — Вип. 23, Ч. 1. — С. 126—130.

2. Смагіна А. В гості до сонячних людей: як працюють інклюзивні кафе та ресторани в Україні. URL: <https://rubryka.com/article/inclusive-cafes/>

3. Шеремет І.І. Розвиток ресторанного сервісу. URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/sheremet2.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/sheremet2.htm)

*Науковий керівник – Мельник І.О., канд. екон. наук, доцент, кафедра економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет*

## **ФОРМИ УПРАВЛІННЯ В ГОТЕЛЬНІЙ СФЕРІ**

**Запорожець В.В., здобувач вищої освіти,**

**Миколаївський національний аграрний університет**

Для посилення ефективності економічного, фінансового, інформаційного потенціалу підприємств в умовах постійно зростаючого рівня конкуренції виникла необхідність удосконалення організаційних форм управління шляхом їх поєднання. Найбільш поширені форми управління у цих умовах: управління за контрактом, управління за договором франчайзингу, оренда. Виходячи з міжнародного досвіду, франчайзинг зарекомендував себе як високоефективний спосіб ведення бізнесу як у сфері послуг у цілому, так й у сфері готельного бізнесу.

Однією з основних форм управління підприємствами індустрії гостинності, що одержала широке поширення з початку 1970-х років, є управління за контрактом. Під контрактом на управління розуміється письмова угода, що укладається між власником підприємства (готелю, ресторану) і менеджером або компанією, що спеціалізується в управлінні відповідними типами підприємств.