

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет  
імені Василя Стефаника»  
Львівський інститут економіки і туризму



**РЕКРЕАЦІЙНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ПРИКАРПАТТЯ**  
історія, сучасний стан, перспективи

**ВИПУСК 5**

**МАТЕРІАЛИ**

Всеукраїнської науково-практичної конференції  
«Курортна і готельно-ресторанна справа Українських Карпат:  
історія та сьогодення»

Івано-Франківськ, 2017

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ДВНЗ «Прикарпатський національний університет**  
**імені Василя Стефаника»**  
**Львівський інститут економіки і туризму**



**РЕКРЕАЦІЙНИЙ ПОТЕНЦІАЛ ПРИКАРПАТТЯ**  
**історія, сучасний стан, перспективи**

**ВИПУСК 5**

**МАТЕРІАЛИ**

**Всеукраїнської науково-практичної конференції**  
**«Курортна і готельно-ресторанна справа Українських Карпат:**  
**історія та сьогодення»**

**Івано-Франківськ, 2017**



УДК 338.488.2:640.43+711.455 (477)

ББК 74.04 (4 Укр)

P-36

**Рекреаційний потенціал Прикарпаття : історія, сучасний стан, перспективи.** – Вип. 5 : Збірник статей : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Курортна і готельно-ресторанна справа Українських Карпат: історія та сьогодення» (Івано-Франківськ, 5–6 грудня 2017 р.) / ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»; голова редколегії – проф. Володимир Клапчук. – Івано-Франківськ : «Фоліант», 2017. – 232 с.

Рекомендовано до друку Вченою радою  
ДВНЗ «Прикарпатський національний університет  
імені Василя Стефаника»

**Редакційна колегія:**

Володимир КЛАПЧУК, д.і.н., проф. (голова редколегії);

Ірина МЕНДЕЛА, к.е.н., доц. (заст. голови редколегії);

Олександр НОВОСЬОЛОВ, к.і.н., доц. (відп. секретар)

**РЕЦЕНЗЕНТИ:**

Ганна ДУТКА – доктор педагогічних наук, професор, проректор з навчальної та виховної роботи, Львівський інститут економіки і туризму;

Іван КАЛУЦЬКИЙ – доктор сільськогосподарських наук, професор, завідувач кафедри туризму і рекреації, ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»

ISBN 978-966-2988-94-9

УДК 338.488.2:640.43+711.455 (477)

ББК 74.04 (4 Укр)

© ДВНЗ «Прикарпатський національний університет  
імені Василя Стефаника», 2017

© Львівський інститут економіки і туризму, 2017

© «Фоліант», 2017

<i>Лояк Л.М.</i>	Роль інноваційних технологій у розвитку ресторанного господарства Прикарпаття.....	130
<i>Маланюк Т.З.</i>	Туристичні притулки в Українських Карпатах.....	135
<i>Мендела І.Я.</i>	Державна політика в сфері курортної діяльності...	142
<i>Миськів Г.В., Вівчарук О.М.</i>	Інноваційний розвиток закладів ресторанного господарства з орієнтацією на ринкові потреби....	146
<i>Новосолов О.В.</i>	Брендінг Івано-Франківщини: чинники формування конкурентоспроможності регіону.....	150
<i>Орлова В.В.</i>	Ліцензування, стандартизація та сертифікація послуг закладів готельного комплексу як основа надання якісних послуг.....	159
<i>Остап'юк Н.І.</i>	Стан та проблеми розвитку ринку послуг гостинності (туризму) в Україні.....	163
<i>Пасєка С.Р., Насідка А.О.</i>	Рекреаційно-туристські ресурси Івано-Франківщини – основа розвитку курортної та готельно-ресторанної справи.....	170
<i>Польова Л.В.</i>	Удосконалення якості послуг в санаторно-курортних підприємствах.....	176
<i>Попов С. В.</i>	Інноваційні технології готельно-ресторанного бізнесу.....	182
<i>Приходько К.О., Бровенко Т. В.</i>	Рациональність використання локальних продуктів у закладах ресторанного господарства на прикладі ресторану «Fabbrica» у місті Івано-Франківську....	187
<i>Рогова Н.В., Рибакова С.С., Куц Л.І.</i>	Сучасні технології обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.....	192
<i>Румянцева І.Б.</i>	Якість надання послуг в готельно-ресторанному та туристичному бізнесі.....	196
<i>Філюк С.М.</i>	Європейський досвід агротуризму в зарубіжних країнах: принципи, концепції, моделі розвитку.....	199
<i>Шикеринець В.В., Заріччяк А.П.</i>	Особливості проведення інструктажів з охорони праці на підприємствах сфери обслуговування та соціокультурної діяльності.....	207
<i>Шпет Я.В.</i>	Інтеграція зарубіжного досвіду у готельну галузь України.....	212
<i>Яковлева В.А.</i>	Соціальне партнерство як механізм модернізації сучасної професійної освіти в галузі готельно-ресторанного бізнесу.....	218
<i>Ящук В.І.</i>	Моделювання задач управління інвестиційними проектами у сфері гостинності в умовах ризику та невизначеності.....	223
	Відомості про авторів.....	229



УДК 338.242.2

**СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА  
ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

*Н.В. Рогова, С.С. Робакова, Л.І. Куш*

ВНЗ «Полтавський університет економіки і торгівлі»

У менеджменті кращих компаній світу, незалежно від моделі, у якій вони існують, незалежно від національної приналежності, проявляються такі риси: клієнт-орієнтований підхід; диверсифікованість бізнесу; активізація людського фактора; використання сучасних інтегрованих інформаційних маркетингових технологій; розвиток партнерських зв'язків, у тому числі через нові організаційні форми управління: глобальні об'єднання, стратегічні альянси, консорціуми, що забезпечують доступ до дешевих ресурсів і важливих ринків збуту; домінування адаптивних структур управління; серйозна робота зі створення й підтримки мікрокультури. Ці інноваційні заходи дозволяють підприємствам не просто реалізувати послугу контрагентові або споживачеві, але й формувати попит, підвищувати ефективність діяльності на ринку.

На сьогоднішній день найбільш популярною технологією такого типу є застосування у рестораних закладах безкоштовного Wi-Fi. Це дозволяє відвідувачам в очікуванні замовлення працювати, переглядати новини, спілкуватися з бізнес-партнерами чи друзями.

Якість їжі і обслуговування не являються єдиними факторами розвитку ресторанного бізнесу. За останні роки інновації суттєво змінилася індустрія ресторанного харчування. Тому для отримання високих прибутків та підтримки свого престижу Заклади ресторанного господарства повинні бути в курсі актуальних новинок. Кожне підприємство намагається запропонувати якісні цікаві новинки не лише в обслуговуванні споживачів, але й в управлінні підприємством.

Сучасний ресторан кафе, бар, клуб, готель – це, перш за все, красивий і комфортний спосіб проведення часу, один з основних елементів дозвілля. Організація подібного процесу вкрай складна за своїм змістом та наповненням і вимагає: дотримання санітарних і технологічних норм, контроль за стилем і культурою поведінки обслуговуючого персоналу, за обліковим процесом, аналіз транзакцій, облік надходження продуктів, формування вартості страв і напівфабрикатів, процедури списання продуктів. Вимога

автоматизації всіх цих процесів впливає, перш за все, з необхідності врахування великої кількості деталей, які узагальнено до: неможливості наочного контролю керівниками кожного технологічного процесу за умов диверсифікації та відокремленості технологічних процесів; необхідності швидкого прийняття рішень і високої мобільності людських кадрів.

Зручність використання автоматизованих систем управління очевидна, не лише з точки зору власника але і з позицій споживачів, так як інформаційні системи дозволяють більш оперативно здійснювати розрахунки з відвідувачами, черговість обслуговування, забезпеченість пропонованого меню усіма необхідними інгредієнтами.

Метою автоматизації ресторанного бізнесу є підвищення економічної ефективності управління підприємством харчування, прискорення швидкості і якості обслуговування гостей, мінімізація зловживань персоналу, за рахунок автоматизації усіх процесів.

Автоматизація ресторану, а саме програми що використовуються, повинні бути багатофункціональними системами для підвищення прибутковості та зниження витрат підприємства, легкими у впровадженні та простими в обслуговуванні.

Автоматизація ресторану за допомогою програм компанії «ІС-Рарус» дозволяє оптимально поєднувати всі функції, необхідні для ефективного управління рестораном, надаючи високу надійність і якість.

Модуль xPOS «Інвентаризація» надає менеджеру дієві важелі контролю над діями співробітників, не можна порівняти за ефективністю з ручним обліком, максимально ускладнить життя непорядним співробітникам, збільшить дохід закладу.

Informer – це програма, яка візуалізує всі етапи роботи над замовленням гостя, починаючи з прийому замовлення до його виносу гостю. Ця програма дозволяє оптимізувати час роботи офіціантів і кухні, немає зайвих рухів і витрат часу, тому що 2 ключових особи, які обслуговують клієнта – «офіціант» і «кухар», миттєво отримують і бачать необхідну інформацію про статус замовлення.

Отримана інформація допоможе вдосконалити процес «опрацювання замовлення», оптимізувати кількість персоналу, підвищити якість обслуговування і кількість клієнтів, збільшити виручку закладу

Програмний продукт «IikoChain» – це рішення для успішного

управління як окремим рестораном чи кафе, так і ресторанної мережею і корпорацією в цілому. Дана програма дозволяє здійснювати звітність в розрізі по ресторанах і загальну звітність ресторанної мережі з продажу, виробництва, персоналу та фінансів, а також управління залишками та складськими запасами на рівні всіх підрозділів.

Програма «R-Keereg» призначена для автоматизації продажу, обслуговування клієнтів, роботи кухні і барів, накопичення та аналізу даних з продажу і сервісу за різні проміжки часу на підприємствах громадського харчування та центрах індустрії розваг. Накопичені дані використовуються в системах складського обліку та бухгалтерського обліку.

Програмний комплекс «UNISYSTEM Ресторан» здійснює централізований товарний і фінансовий облік підприємства, орієнтований на глобальний контроль руху товару та грошових коштів. Система моніторингу торгового залу дозволяє відстежувати всі операції з обслуговування клієнтів офіціантами.

Автоматизація ресторанного бізнесу дозволяє виключити втрати прибутку з причини людського фактора, збільшити швидкість обслуговування клієнтів і навіть виробити маркетингову стратегію бізнесу.

Попри громіздкість, як може здатися на перший погляд, кожний програмний продукт використовує мінімум ресурсів, оскільки вже на першому етапі проектування повністю спрямований для використання на ПК невеликої потужності. Таким чином, така перевага дає змогу пересічним користувачам швидко та зручно освоїти певний програмний комплекс у власних цілях.

Таким чином, основні тенденції готельного і ресторанного бізнесу охоплюють напрями інноваційної політики підприємств (впровадження нових технологій, техніки, вдосконалення продукції і послуг, застосування нових управлінських рішень) і враховують сучасні форми здорового харчування, безпеки і відпочинку населення. Наведені вище рекомендації сприяють активізації та розвитку інноваційної діяльності підприємств галузі.

#### **Список використаних джерел**

1. Антонова В.А. Якість і маркетингова стратегія ресторанного бізнесу / В.А. Антонова // Торгівля і ринок України. – Донецьк, 2008. – Вип. 25, Т. 2. – С. 9-15.



2. Groupon открыває сервіс бронювання ресторанів : [Електронний ресурс]. – Реж. доступу: <http://www.hopesandfears.com/hopesandfears/news/news/121111-groupon>.
3. Інновації в ресторанному бізнесі : [Електронний ресурс]. – Реж. доступу: [http://tourlib.net/statti\\_tourism/innovacii-restoran.htm](http://tourlib.net/statti_tourism/innovacii-restoran.htm).
4. Литвиненко Т.Є. Новітні технології обслуговування у сфері ресторанного бізнесу / Т.Є. Литвиненко // Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах. – К., 2003. – С. 123–127.
5. Оліфіров О.В. Маркетингові стратегії підприємства ресторанного господарства в умовах розвитку Інтернет-технологій / О.В. Оліфіров, К.О. Маковейчук : [Електронний ресурс]. – Реж. доступу: [http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/Tiru/2010\\_30\\_1/Olifirov.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/Tiru/2010_30_1/Olifirov.pdf).
6. QR-коди у Львові : [Електронний ресурс]. – Реж. доступу: <http://lviv.travel/ua/profitably/QR-codes>.
7. <http://varenykytut.wordpress.com/>
8. <http://r-keeper.org/>
9. <http://stolik.ua/>
10. <http://turrux.nton.info/>



**Рекреаційний потенціал Прикарпаття : історія, сучасний стан, перспективи.** – Вип. 5 : Збірник статей : Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Курортна і готельно-ресторанна справа Українських Карпат: історія та сьогодення» (Івано-Франківськ, 5–6 грудня 2017 р.) / ДВНЗ «Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника»; голова редколегії – проф. Володимир Клапчук. – Івано-Франківськ : «Фоліант», 2017. – 232 с.

**Статті подані у авторській редакції і висловлюють власні погляди авторів.  
Автори несуть всю відповідальність за достовірність та унікальність інформації.**

Підписано до друку 14.11.2017 р. Формат видання 640x900<sub>1/16</sub>. Папір офсетний. Друк офсетний. Гарнітура Times New Roman. Ум. друк. арк. 15,1. Наклад 100 прим. Замовлення №7759/17.

Друкарня «Фоліант» (СПДФО «Віконська О.В.»),  
м. Івано-Франківськ, вул. Старозамкова, 2, тел. (0342) 50-21-65,  
e-mail: [Foliant.drukarnja@gmail.com](mailto:Foliant.drukarnja@gmail.com),  
[www.foliant.if.ua](http://www.foliant.if.ua)