

Електронний журнал «Ефективна економіка» включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України № 975 від 11.07.2019). Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292. Ефективна економіка. 2025. № 10.

DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2025.10.62>

УДК 658.6:640.4

Є. В. Козловський,

к. держ. упр., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Національний університет біоресурсів і природокористування України

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0878-6170>

О. Є. Зараховський,

к. культурології, доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Національний університет біоресурсів і природокористування України

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1246-3040>

С. М. Неїленко,

к. т. н., доцент, доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, Національний університет біоресурсів і природокористування України

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7282-2682>

**СПЕЦИФІКА ПРОЄКТУВАННЯ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ
ХАРЧУВАННЯ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ**

Ye. Kozlovskiy,

*PhD in Public Administration, Associate Professor, Associate Professor of the
Department of Hotel and Restaurant Management and Tourism,
National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine*

O. Zarakhovskiy,

*PhD in Culturology, Associate Professor, Associate Professor of the Department
of Hotel and Restaurant Management and Tourism,
National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine*

S. Neilenko,

*PhD in Technical Sciences, Associate Professor, Associate Professor of the
Department of Hotel and Restaurant Management and Tourism,
National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine*

SPECIFICS OF PLANNING THE FOOD SERVICE PROCESSES IN HOSPITALITY ENTERPRISES

В статті розглянуто методичні аспекти проектування комплексних сервісних послуг у підприємствах готельного бізнесу. Послуги харчування в ресторанах при готельних комплексах є невід'ємною частиною процесу надання послуг у готелі в цілому. Вони приносять додатковий дохід і можуть суттєво вплинути на думку гостей, проте не всі ресторани при готельних комплексах працюють ефективно та приносять прибуток. Організації харчування потрібно приділяти не менше уваги, аніж організації туристичних і готельних послуг, оскільки всі ці три поняття нерозривно пов'язані, а загальний успіх залежить від успішної організації кожного з них.

У статті досліджено культурні та екологічні фактори, що впливають на проектування комплексних сервісних послуг у підприємствах готельного бізнесу для досягнення конкурентних переваг. Зазначено, що культура обслуговування – це система цінностей і переконань, що підтримується обслуговуючою компанією, її основна мета – надати

споживачеві високоякісні послуги з урахуванням правил, процедур, систем винагороди і конкретних дій.

У статті зазначається, що стратегічний підхід до проектування процесів комплексу послуг харчування та розміщення дозволяє готельним підприємствам вирізнитися на ринку, створюючи власні унікальні пропозиції. Це також сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів, що може призвести до позитивного впливу на репутацію підприємства та його фінансовий успіх. Гнучкість та адаптивність у процесі вирішення цього питання може стати визначальним фактором для успішного вибудовування відносин з клієнтами та забезпечення сталого розвитку готельного підприємства.

The article considers methodological aspects of planning the complex services in hospitality enterprises. Food services in restaurants at hotel complexes are an integral part of the process of providing services in the hotel as a whole. They bring additional income and can significantly influence the opinion of guests, however, not all restaurants at hotel complexes work effectively and bring profit. The organization of food service should be given no less attention than the organization of tourist and hotel services, since all these three concepts are inextricably linked, and the overall success depends on the successful organization of each of them.

The article observes cultural and environmental factors that influence the planning of complex services in hospitality enterprises to achieve competitive advantages. It is noted that the culture of service is a system of values and beliefs supported by the service company, its main goal is to provide the consumer with high-quality services taking into account rules, procedures, reward systems and specific actions.

One of the important aspects of planning the food service is the choice of menu. The menu should be diverse, tasty and affordable. It should also take into account the preferences of guests, as well as be adapted to different ages and dietary needs. The decoration of dishes also plays a big role in the design of

catering services. Dishes should not only be tasty, but also look beautiful and attractive. The decoration of dishes can include the use of fresh vegetables and fruits, modern plates and cutlery.

The article underlines that the main task of the staff in the hotel and restaurant business is to achieve the trust of guests so that the visitor of the establishment can relax and enjoy the time spent in the restaurant. In addition, the waiter must be sufficiently informed about the menu, provide guests with comprehensive advice on choosing food or drinks, since many people feel uncomfortable when choosing dishes. The task of any hotel and restaurant business is to create such conditions for guests that they do not experience any inconvenience and difficulties.

The article notes that a strategic approach to the planning of processes for the complex of food and accommodation services allows hospitality enterprises to stand out in the market by creating their own unique offers. This also contributes to increasing the level of customer satisfaction, which can lead to a positive impact on the reputation of the enterprise and its financial success. Flexibility and adaptability in the process of solving this issue can be a determining factor for successfully building customer relationships and ensuring the sustainable development of the hospitality enterprise.

Ключові слова: *послуги харчування; проєктування процесів; оптимізація бізнес-процесів; якість сервісного обслуговування; комплексні сервісні послуги; підприємства сфери гостинності; готельний бізнес.*

Keywords: *food services; process design; business process optimization; service quality; comprehensive services; hospitality companies; hotel business.*

Постановка проблеми. *Зараз у сучасному світі поступово розвиваються туризм, готельні та ресторани послуги, вимоги гостей до якості постійно зростають, тому готельєри та власники ресторанів використовують різні методи для залучення та утримання клієнтів. Наразі*

готельно-ресторанний бізнес є перспективною сферою, яка динамічно розвивається та отримує великий прибуток.

В умовах сучасного туристичного ринку готельні підприємства відіграють ключову роль у забезпеченні комфорту та задоволення потреб мандрівників. Одним із найважливіших аспектів такого обслуговування є надання послуг харчування. Проектування процесу надання послуг харчування підприємствах готельного бізнесу – ключовий аспект забезпечення високого рівня сервісу та задоволення потреб клієнтів.

Зараз ця тема є актуальною оскільки обумовлена постійним розширенням спектру послуг харчування у готельному бізнесі. Наразі існує велика кількість можливостей щодо удосконалення процесу надання послуг харчування, однак у готельному бізнесі вони використовуються не повною мірою. Також сучасні підприємства змушені постійно вдосконалювати свою діяльність. Це вимагає розробки нових технологій і методів ведення бізнесу, підвищення якості кінцевих результатів, а також впровадження нових, ефективних методів управління та організації діяльності підприємств. У цьому дослідженні ми розглянемо основні аспекти цього процесу та його вплив на задоволення потреб гостей.

Аналіз останніх досліджень публікацій. Питання удосконалення процесу надання послуг харчування у підприємствах готельного бізнесу наразі є різнобічними та неоднозначними. Перспективи та тенденції розвитку ринку якості послуг в закладах готельно–ресторанного господарства досліджували багато вітчизняних вчених, серед яких можна відзначити О.Ю. Давидова, О.В. Загороднюк, Л.М. Малюга, В.М. Стамат, В.Ю. Шаркова та ін.

Проте, незважаючи на різні аспекти розвитку сфери готельно–ресторанного бізнесу, якій присвячено чимало наукових праць та досліджень, проблеми проектування процесу надання послуг харчування у підприємствах готельного бізнесу з теоретичної та практичної точки зору, залишаються малодослідженими.

Мета статті – визначення кардинальних особливостей проектування процесу надання послуг харчування у підприємствах готельного бізнесу в умовах сьогодення.

Виклад основного матеріалу. У суспільстві сфера готельного бізнесу є однією з найпопулярніших напрямів реалізації підприємницької діяльності. Загалом у світовій економіці сфера туризму і гостинності вийшла на лідируючі позиції, конкуруючи лише зі здобиччю нафти, і таке стійке становище займала до 2019 року включно. В опублікованому на початку 2021 року Всесвітньою туристичною організацією UNWTO звіті «Барометр міжнародного туризму» було наведено статистичні дані подорожей за 2020 рік, а також надано прогноз ймовірності розвитку цієї сфери у найближчій перспективі. Так, втрати сфери міжнародного туризму на рік початку пандемії коронавірусу стали найсуттєвішими за всю історію спостережень. Відбулося зниження доходів на 1,3 трлн дол. США, що в 11 разів більше втрат від кризи 2009 року [5].

За прогнозом UNWTO галузь зможе відновитися не раніше кінця 2025 року, але у зв'язку із теперішньою ситуацією у світі через політичну кризу в міжнародних відносинах, військові конфлікти у деяких країнах пострадянського простору, країнах Близького Сходу та інших, стає очевидним, що процес відновлення затягнеться. Закриті кордони і міжнародна обстановка дозволять внутрішньому туризму, який володіє великим потенціалом, підвищити рівень готельних об'єктів і забезпечити гостям якісний відпочинок. Також існують інші чинники, яким необхідно приділяти увагу в процесі розвитку сфери туризму і гостинності, це стосується зокрема і питань організації харчування у підприємствах готельного бізнесу.

Потреба в їжі, за пірамідою американського психолога Абрахама Маслоу, відноситься до фізіологічних потреб і є головною разом із потребою у сні, житлі та воді. Звідси випливає, що організації харчування потрібно приділяти не менше уваги, аніж організації туристичних і готельних послуг,

оскільки всі ці три поняття нерозривно пов'язані і загальний успіх залежить від успішної організації кожного з них. У більшості випадків у готельних комплексах є одна або декілька точок харчування відповідно до класифікації готелів. Залежно від готелю, ресторани, кафе та бари пропонують свої послуги виключно гостям, які проживають у готелі, або також відкриті для відвідувачів, які не користуються послугами розміщення [2, с. 243].

Надання послуг харчування у підприємстві готельного бізнесу має велике значення в багатьох аспектах існування всього підприємства. Потенційний гість, обираючи готель, користується певними критеріями, які впливають на його кінцеве рішення. Для однієї категорії гостей, наприклад, для людей, які їдуть у робоче відрядження, наявність можливості споживання їжі у місці проживання може відіграти ключову роль, оскільки це дозволить зберегти цінний час ділових людей. Крім того, поєднання послуги розміщення та харчування, як комплексу сервісних послуг, може виявитися дуже зручним для проведення різного роду заходів: ділові заходи, бенкети, весілля, корпоративні свята тощо, оскільки можна скористатися двома основними послугами в одному місці. Водночас, роблячи ресторан, який працює у складі готелю, доступним для гостей, які не проживають у ньому, власникам закладу можна отримати додатковий прибуток. У зв'язку з цим вивчення проектування процесу послуг харчування стає важливим завданням для будь-якого готельного бізнесу.

У всіх готелях особлива увага приділяється сніданку. На відміну від обіду та вечері, майже всі гості готелю відвідують сніданок. У цьому сенсі необхідно звернути увагу на наступні моменти: зала, в якій подається сніданок, має бути чистою, світлою та добре вентильованою, персонал має бути доброзичливим та усміхненим. Незважаючи на організацію раннього сніданку, процес обслуговування повинен бути безперебійним, забезпечувати постійну заміну посуду та прибирання брудного посуду зі столів.

Крім того, слід зважити на особливі звички гостей з різних країн. Під час організації сніданків або вечері практикуються різні методи

обслуговування. Ресторани організують послуги для урочистих прийомів, зустрічей, конференцій, бенкетів, весілля. Вечорами у ресторані звучить жива музика. Обслуговують гостей у таких підприємствах офіціанти та бармени. У готелях, що приймають іноземних гостей, передбачається, що обслуговуючий персонал володіє однією з іноземних мов, в першу чергу англійською, це вкрай необхідно для виконання їх професійних обов'язків. Розвиток високої культури обслуговування, орієнтованої на потреби клієнтів, має першорядне значення у діяльності, наприклад, кейтерингової компанії. Нетактовність, грубість, неповага до відвідувачів неприпустимі у всіх сферах роботи, у сфері обслуговування особливо [3, с. 116].

Для повного усвідомлення проблеми слід розглянути поняття культури обслуговування загалом. Культура обслуговування – це система цінностей і переконань, що підтримується обслуговуючою компанією, її основна мета – надати споживачеві високоякісні послуги з урахуванням правил, процедур, систем винагороди і конкретних дій. Також, в готелі повинні піклуватися і про максимальний комфорт гостей під час надання послуг харчування. У ресторані готелю відвідувач повинен мати можливість замовити їжу на виніс для комфортного прийому у зручному для нього місці у зручний час. Крім того, перебуваючи в номері готелю, гість може скористатися послугою доставки страв у номер.

Можливість донести до гостя ідею замовлення тієї чи іншої страви або напою – це потужний засіб збільшення прибутку бізнесу. Особливості сугестивного обслуговування зазвичай не ображають гостей, навпаки, гості задоволені, що офіціант їм щось радить, намагаючись догодити уподобанням. Буває і таке, що офіціант може порадити скуштувати якусь страву, про яку гість просто не чув. Мета запропонованого сервісу – це перетворити обслуговуючий персонал на кваліфікованих продавців ресторанних послуг, які чудово обізнані про власний продукт.

Основне завдання персоналу – це завоювати довіру гостей, щоб відвідувач закладу міг розслабитися та отримати задоволення від часу,

проведеного у ресторані. Крім того, офіціант повинен бути достатньо поінформований, щоб надавати гостям вичерпні поради щодо вибору їжі чи напоїв, оскільки багато людей почуваються некомфортно під час вибору страв. Завдання будь-якого закладу готельно-ресторанного бізнесу – створити такі умови для гостей, щоб вони не відчували жодних незручностей та труднощів.

Організація розваг та відпочинку – це ще одна з важливих функцій ресторану. Відвідувачі приходять до закладу не лише для того, щоб смачно поїсти, але й провести час у гарному настрої та в особливій атмосфері. Розважальні заходи мають емоційне забарвлення, обслуговують потреби психологічного рівня, а також підвищують тонус людини загалом. Цілі розважальних заходів – це підвищення психологічного тону, формування гарного настрою. Відвідуючи ресторан, людина має отримати позитивні емоції, а потім піти з приємними відчуттями та бажанням повернутися. І тому важливо створити правильну атмосферу.

Першим та ключовим кроком у проектуванні процесу надання послуг харчування є аналіз потреб цільової аудиторії. Різноманітні категорії гостей – від ділових мандрівників до сімей з дітьми – мають різні переваги та вимоги до харчування. Врахування цих нюансів дозволяє створити меню, яке відповідає очікуванням та запитам різноманітної аудиторії, що є важливим фактором у досягненні високого рівня задоволення клієнтів. Далі необхідно врахувати особливості місцевої кулінарної традиції та культури. Готельне підприємство має надавати як якісні страви, так й створювати атмосферу, що віддзеркалює виняткові риси регіону. Це може стати додатковою перевагою та залучити гостей, які шукають справжньої унікальності.

Важливим етапом у проектуванні процесу надання послуг харчування є організація робочого процесу кухні та ресторану. Ефективна взаємодія між персоналом, правильне використання обладнання та оптимізація часу приготування страв суттєво впливають на якість обслуговування відвідувачів. Також необхідно приділяти особливу увагу питанням безпеки

їжі та дотримання санітарних норм у самому закладі. Спеціальні умови харчування практикуються у готелях, які працюють, наприклад, за системою клубного відпочинку (крім триразового харчування, впродовж усього дня відвідувачам пропонується великий вибір безкоштовних закусок, алкогольних та інших напоїв).

Особливість організації роботи ресторану – це високий клас обслуговування. Класність передбачає сукупність відмітних ознак підприємств, які характеризуються якістю послуг, рівнем та умовами обслуговування. Отже, при проектуванні процесу надання послуг харчування необхідно враховувати безліч факторів, таких як тип готелю, його розташування, цільову аудиторію та бюджет. Також важливо враховувати сезонність та місцеві уподобання в їжі та напоях.

Одним із головних аспектів проектування процесу надання послуг харчування є вибір меню. Меню має бути різноманітним, смачним та доступним за ціною. Воно також має враховувати переваги гостей та бути адаптованим для різного віку та дієтичних потреб. Оформлення страв також відіграє у проектуванні процесу надання послуг харчування велику роль. Страви повинні бути не лише смачними, але й виглядати гарно. Оформлення страв може включати використання свіжих овочів і фруктів, сучасних тарілок і столових приладів.

Меню безпосередньо призначене для інформування споживачів про асортимент страв, кулінарних та кондитерських виробів, напоїв та інших товарів, їх кількісні характеристики. У будинках відпочинку та санаторіях споживачі можуть замовити харчування наступного дня за запропонованим меню. Бенкетне меню складається з урахуванням типу бенкету та часу його проведення. Також існують меню тематичних заходів на новорічних урочистостях або у дні традиційних свят.

Зазначимо, що просто запуск спеціальної пропозиції на підприємстві не принесе успіху. Потенційні клієнти повинні знати про акції, для цього необхідно провести ефективну маркетингову кампанію. Насамперед,

необхідно визначити цільову аудиторію, виділити цільовий бюджет на рекламу та використовувати один або кілька інструментів продажу, наприклад опублікувати акції на офіційному сайті підприємства або інших інтернет-ресурсах, або використовувати зовнішню рекламу, розсилку електронною поштою та ін.

Ефективне проектування комплексних процесів послуг харчування та розміщення у готельному підприємстві сприяє підвищенню рівня задоволеності клієнтів, покращенню якості послуг та збільшенню конкурентоспроможності підприємства. В якості аргументів до цієї тези можна віднести:

1. Адаптацію до потреб клієнтів: проектування комплексних процесів послуг харчування та розміщення повинно враховувати різні потреби та переваги клієнтів. Таким чином, готельне підприємство може пропонувати різноманітні меню, включаючи вегетаріанську, дієтичну та дитячу їжу, щоб задовольнити потреби різних груп клієнтів.

2. Оптимізацію операцій: проектування комплексних процесів послуг харчування та розміщення має забезпечувати оптимальне використання ресурсів та мінімізацію часу очікування клієнтів. Наприклад, підприємство може використовувати автоматизовані системи замовлення та обробки, щоб прискорити обслуговування та знизити ймовірність помилок.

3. Забезпечення якості: проектування комплексних процесів послуг харчування та розміщення має містити контроль якості продуктів, їх приготування та сервісу. Підприємство повинно мати чіткі стандарти та процедури, щоб гарантувати високу якість послуг та задоволення клієнтів.

Слід зазначити, що якість харчування відіграє найважливішу роль, тому що страви з поганих продуктів вочевидь не будуть користуватися мають попитом, після такого гості не будуть замовляти щось знову, та й можуть зовсім не захотіти повертатися до цього готелю. З урахуванням сучасних тенденцій, важливо надавати гнучкі варіанти харчування, враховуючи дієтичні уподобання та потреби вегетаріанців, веганів та людей з

харчовими алергіями та іншими харчовими обмеженнями та уподобаннями. Створення адаптивного меню, яке поєднує здорове харчування та смак, є актуальним напрямком у розвитку послуг харчування у підприємствах готельного бізнесу.

Кейтеринг у готелях відіграє важливу роль і може суттєво вплинути на загальне враження гостей. Ось кілька аспектів, в яких кейтеринг може вплинути на рішення клієнтів вибирати той чи інший заклад розміщення: готель, що пропонує високоякісні та різноманітні страви у своєму кейтерингу, може залучити більше клієнтів. Це особливо важливо для тих, хто обирає місце проживання не лише як місце ночівлі, але й як місце для проведення заходів, конференцій чи весілля. Якісне обслуговування з боку персоналу кейтерингу може позитивно впливати на загальне сприйняття готелю, професійні та доброзичливі офіціанти можуть створити приємне враження. Готелі, що надають гнучкі послуги з кейтерингу та готові адаптуватися до потреб клієнтів, можуть залучити більше бізнес-замовлень.

Зараз у сфері надання послуг харчування існує велика різноманітність пропозицій, зокрема кухні всіляких країн, майстер-класи, гастрономічні екскурсії. Але з іншого боку, у межах готельного підприємства ці унікальні можливості використовуються часто-густо не повною мірою. Таким чином, проблема полягає у недостатньому використанні всіх наявних варіацій послуг харчування та розміщення у готельному підприємстві. На наш погляд, ця проблема може призвести до зниження доходів підприємства та погіршення рівня обслуговування клієнтів, що потребує уваги та вжиття заходів для її вирішення.

Розглянемо деякі аргументи для підтвердження цієї тези. Для визначення тенденцій та перспектив проектування процесу надання послуг підприємствам готельного бізнесу необхідно постійно підвищувати конкурентоспроможність за рахунок об'єктивного оцінювання свого стану та виправлення показників, що гальмують розвиток як організації, так й сфери туризму і гостинності в цілому.

І тому необхідно вивчити чинники, які впливають на організацію та діяльність готельного бізнесу. Вони поділяються на зовнішні та внутрішні. Розглянемо обидві групи. Перша – зовнішні чинники. Вони показують вплив навколишнього середовища, подій у регіоні, країні та світі загалом на сферу гостинності. До них відносяться культурні, соціально–демографічні, техніко–технологічні, економічні, політико–правові та екологічні.

Друга група – внутрішні чинники. Вони характерні для конкретного підприємства готельного бізнесу та пов'язані з його організацією та функціонуванням. Серед них виділяють маркетинг підприємства, місцезнаходження, трудові ресурси, фінансову забезпеченість та фактор сезонності. Від останнього чинника залежать потік туристів та завантаженість номерного фонду, що в свою чергу впливає на ефективність роботи готелю. Сезонність пов'язана з географічним та соціальним факторами, видами туризму та кліматом регіону. Для підвищення прибутку в низький сезон підприємствам необхідно проводити грамотну політику щодо залучення якомога більшу кількість відвідувачів у такий сезон. Врахування цього чинника вкрай необхідне в процесі проектування надання послуг харчування у підприємстві готельного бізнесу.

Сезонність у контексті проектування надання послуг харчування означає використання свіжих продуктів, вирощених та зібраних на місці розташування готелю на той час року, коли врожай досягає свого піку. Багато підприємств сприйняли цю тенденцію як вдалий спосіб надати клієнтам найкращі враження від відвідування власного закладу. Сезонні продукти не лише свіжіші, але й мають більш яскравий смак і поживну цінність. Коли фрукти та овочі зібрані у потрібний час, вони насичені вітамінами та поживними речовинами, які можуть принести користь нашому здоров'ю. Крім того, сезонні продукти часто доступніші за ціною, оскільки їх не потрібно перевозити здалеку або зберігати в холодильнику протягом тривалого часу.

Організація процесу харчування у готельному підприємстві може враховувати сезонність у меню, пропонуючи фірмові страви, виготовлені із сезонних продуктів. Наприклад, у літні місяці в ресторанах можуть подаватися страви, приготовані з лісових ягід, соковитого кавуна або дозрілої полуниці, тоді як восени популярні гарбуз, горіхи та сезонні гриби. Виходячи з зазначеного, можна зробити висновок: готельним підприємствам обов'язково необхідно враховувати різні внутрішні та зовнішні фактори під час проектування процесу надання послуг харчування. Їх врахування дозволить оптимізувати роботу організації, підвищити кількість та задоволеність гостей, а також скоротити витрати на закупівлю продуктів, враховуючи фактор сезонності.

Важливим елементом успішного проектування процесу надання послуг харчування є навчання персоналу. Сервіс у ресторані та на кухні повинен бути на найвищому рівні, і для цього персонал має бути компетентним та доброзичливим. Інвестування у навчання персоналу підвищує рівень сервісу, покращує взаємодію з клієнтами та сприяє формуванню позитивного іміджу. Зазвичай успіх підприємства готельного бізнесу безпосередньо залежить від уважного та ввічливого ставлення персоналу до гостей.

Висновки. Сучасний бізнес висуває досить високі вимоги до закладів готельно–ресторанного господарства. Це здатність підприємства пропонувати своїм гостям широкий спектр додаткових послуг, високі вимоги стосовно знань та навичок у персоналу закладу, а також потреба в сучасному технічному оснащенні всього підприємства.

На наш погляд, щоб уникнути найбільш поширених помилок у наданні комплексу послуг харчування та розміщення в готелях, необхідно дотримуватися наступного плану:

1. Визначення потреб гостей. Впровадження опитувальників для гостей готельного підприємства про їх переваги у стравах, харчових алергіях та обмеженнях у харчуванні дозволить провести якісний аналіз для проектування послуг, пов'язаних із харчуванням.

2. Розробка меню. На основі даних, отриманих в результаті аналізу, відповідальному співробітнику (наприклад, шеф-кухарю) необхідно розробити меню, яке може включати наступні розділи страв: основне, сезонне меню та національна кухня.

3. Навчання персоналу. Співробітники залучені до процесу надання послуг харчування у готельному підприємстві мають бути обізнані щодо приготування страв, сервірування столу та обслуговування клієнтів.

4. Контроль якості. Відповідальний співробітник повинен контролювати якість продуктів, що використовуються для приготування страв, а також якість самої страви перед поданням гостю.

5. Зворотній зв'язок. Отримання від гостя зворотного зв'язку про якість наданих послуг дозволить покращити процес надання послуг харчування у готельному підприємстві та запобігти зниженню репутації внаслідок негативних відгуків клієнтів на сайтах бронювання готелів.

Крім перелічених пунктів, проектування процесів комплексу послуг харчування та розміщення в готельному підприємстві має включати регулярне оновлення адаптивного меню, співпрацю з місцевими постачальниками та впровадження нових технологій для залучення більшого потоку гостей. При правильному плануванні послуг харчування у готельному підприємстві можна досягти великих успіхів у розвитку свого бізнесу, оскільки в сучасному світі їжа є одним з найважливіших критеріїв при виборі готелю. Наприклад, поїхавши б на відпочинок з дитиною, багато хто б гості зробили б однозначно зробила вибір на користь готелю, який має у своєму меню дитячі страви, виготовлені з натуральних продуктів. Також ми впевнені, що між готелем зі смачними сніданками, приготованими зі свіжої та якісної сировини, та готелем, у якому сніданок не приносить жодного гастрономічного задоволення, більшість би вибрала перший варіант.

Підсумовуючи слід зазначити, що ця тема відіграє значну роль у сучасному готельному бізнесі. Стратегічне проектування процесів комплексу послуг харчування та розміщення у готельному підприємстві є складним та

важливим завданням. Воно має бути засноване на аналізі потреб гостей, специфіки готелю та його місця розташування. Врахування цих факторів дозволить створити унікальний та привабливий для різних категорій гостей асортимент страв та напоїв, що сприятиме успішному функціонуванню готельного підприємства на ринку послуг. Незважаючи на те, що знайдуться люди, котрі вважають, що не так, що харчуватися можна і в спеціалізованому місці, ми все-таки дотримуємося думки, що ефективне проектування процесу надання послуг харчування у підприємствах готельного бізнесу дуже важливо.

Література

1. Давидова О. Ю. Стратегічні орієнтири розвитку готельної індустрії в Україні. Бізнес Інформ. 2025. № 2. С. 727-736.
2. Малюга Л. М., Загороднюк О. В. Конкурентоспроможність підприємств ресторанного бізнесу. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2020. Вип. 2 (25). С. 241-245.
3. Стамат В. М., Шаркова В. Ю. Розвиток маркетингу ресторанного бізнесу в Україні. Modern Economics. 2024. № 43. С. 114-122.
4. Ткаченко Т. І., Козловський Є. В. Вплив глобальних дистрибутивних систем на розвиток сучасного туристичного бізнесу. Економіка та держава. 2018. № 6. С. 56-59.
5. UNWTO World Tourism Barometer. Statistical annex. URL: https://www.wto.org/english/tratop_e/envir_e/unwto_barom21.pdf (дата звернення 27 вересня 2025).

References

1. Davydova, O.Yu. (2025), "Strategic guidelines for the development of the hotel industry in Ukraine", Biznes Inform, vol. 2, pp. 727-736.

2. Maliuha, L.M. and Zahorodniuk, O.V. (2020), “Competitiveness of enterprises in restaurant businesses”, *Skhidna Yevropa: ekonomika, biznes ta upravlinnia*, vol. 2 (25), pp. 241-245.
3. Stamat, V.M. and Sharkova, V.Yu. (2024), “Development of restaurant business marketing in Ukraine”, *Modern Economics*, vol. 43, pp. 114-122.
4. Tkachenko, T.I. and Kozlovskiy, Ye.V. (2018), “Influence of global distribution systems on the development of modern tourism business”, *Ekonomika ta Derzhava*, vol. 6, pp. 56-59.
5. World Tourism Organization (2021). “UNWTO World Tourism Barometer. Statistical annex”, available at: https://www.wto.org/english/tratop_e/envir_e/unwto_barom21.pdf (Accessed 27 September 2025).

Стаття надійшла до редакції 04.10.2025 р.