

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I JĘZYKÓW OBcych W WARSZAWIE (WSTIJO)
(РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА)
EMBASSY OF HUNGARY, DEPARTMENT OF ECONOMIC AFFAIRS (УГОРЩИНА)
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I EKOLOGII
(РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА)
МІЖНАРОДНА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА ІСС UKRAINE
ФАКУЛЬТЕТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО
І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

VIII МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

8-9 квітня 2021 рік

Реєстрація Міністерства освіти і науки України
Лист № 22-1/10-2175 від 20.10.2020

Тези доповідей

КИЇВ 2021

УДК 640.43+379.851+330.341.1

Г 725

*Друкується за рішенням Вченої ради
Київського національного університету культури і мистецтв
(протокол № 10 від 22 березня 2021 р.)*

Г 725 Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації : тези доповідей VIII Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., Київ, 8-9 квіт., 2021 р. / М-во освіти і науки України; Інститут модернізації змісту освіти; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури ; Ф-т готельно-ресторанного і турист. бізнесу. – Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2021. – 350 с.

ISBN 978-966-602-325-7

Збірник містить наукові тези VIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Гостинність, сервіс, туризм : досвід, проблеми, інновації», яка відбулася 8-9 квітня 2021 р. на базі Міжнародної Торговельної Палати ICC Ukraine, Wyższa Szkoła Turystyki i Języków Obcych w Warszawie (WSTiJO) (Республіка Польща), EMBASSY OF HUNGARY – HUNGARIAN TOURISM Information Office (Угорщина), Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii (Республіка Польща), Мережі еко-ресторанів «Батьківська хата», Асоціації кулінарів України, Асоціації сомельє України, Сім'ї ресторанів Дмитра Борисова. Матеріали містять певні підсумки наукових досліджень провідних учених України та країн-учасниць конференції, а також доробки докторантів, аспірантів, магістрантів та будуть цікавими й корисними для широкої наукової громадськості, фахівців готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та соціокультурної сфери, викладачів, аспірантів, студентів.

Матеріали подано в авторській редакції

ISBN 978-966-602-325-7

© Київський національний університет
культури і мистецтв, 2021
© Автори тез, 2021

НАУКОВО-ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ
VIII МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ:
ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ



Голова комітету:

Поплавський Михайло Михайлович доктор педагогічних наук, професор,
заслужений діяч мистецтв України

Співорганізатори:



Міжнародна Торгівельна Палата ICC Ukraine

Wyższa Szkoła Turystyki i Języków Obcych w Warszawie
(WSTiJO) (Республіка Польща)



EMBASSY OF HUNGARY – HUNGARIAN TOURISM Information Office
(Угорщина)



Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii
(Республіка Польща)

Мережа еко-ресторанів «Батьківська хата»



Асоціація кулінарів України



Асоціація сомельє України



*.Сім'я ресторанів.
Дмитра Борисова*



BUSINESS & RELAX HOTEL

Сім'я ресторанів Дмитра Борисова

Секція 4. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Русавська В.А., Таран М.	<i>Управління якістю продукції та послуг як інструмент для успішного вирішення проблем конкурентоспроможності в ресторанному бізнесі</i>	285
Антоненко А.В., Дзюндзя О.В.	<i>Кейтеринг – «еволюція» ресторанного бізнесу</i>	290
Булгакова Н.В., Міронов В.В., Дроздик О.	<i>Сучасні проблеми конкурентоспроможності індустрії гостинності</i>	293
Верезомська І.Г., Штанько О.	<i>Підвищення якості послуг в закладах гостинності як шлях до вирішення проблем конкурентоспроможності</i>	296
Веценура Н.В.	<i>Теоретичні аспекти оцінки конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності</i>	298
Ворошилова Г.О., Калитв'янська К.	<i>Теоретичні підходи щодо стратегічного управління конкурентоспроможністю підприємства ресторанного бізнесу</i>	302
Ворошилова Г.О., Хоменко Д.	<i>Сучасні маркетингові технології в ресторанному бізнесі</i>	305
Ворошилова Г.О., Павлюк Д.	<i>Маркетингові тренди в готельному бізнесі</i>	308
Владимир О.М.	<i>Основні тенденції розвитку підприємств готельно- ресторанного бізнесу та сфери туризму у 2019-2021 роках</i>	311
Hihov Borislav	<i>The state and trends of the formation of a competitive expert in the search for a new paradigm in the field of tourism in Bulgaria</i>	315
Ганич Н.М., Гаталяк О.М.	<i>Тенденції розвитку індустрії гостинності в конкурентному середовищі</i>	317
Завадинська О.Ю., Дубчак Є.	<i>Вплив пандемії коронавірусу на послуги індустрії гостинності і проблеми їх якості</i>	320

*Антоненко А.В., кандидат технічних наук, доцент,
доцент кафедри готельно-ресторанного
і туристичного бізнесу,
ПВНЗ «Київський університет культури»,
Київ, Україна*

*Дзюндзя О.В., кандидат технічних наук, доцент,
Херсонський державний
аграрно-економічний університет,
Херсон, Україна*

КЕЙТЕРИНГ – «ЕВОЛЮЦІЯ» РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Організація кейтерингу – складний і багатоступінчастий процес, що включає в себе розробку загальної концепції заходу. Якщо ще недавно в Україні про кейтеринг було відомо лише вузькому колу професіоналів, то сьогодні український ринок кейтерингу сформований і широко розвинений. Український кейтеринг представлений як приватними підприємцями, що доставляють обіди кільком клієнтам, так і відомими ресторанами та представництвами великих міжнародних компаній. Слово «кейтеринг», як додаткова послуга чи окремий вид діяльності, увійшло в ужиток працівників сфери ресторанного господарства України порівняно відносно недавно, що пояснює недостатню опрацьованість нормативно-правового забезпечення, відсутність класифікації кейтерингу з метою ефективно організації та управління даним видом послуг. Водночас недостатньо розробленими залишаються проблеми класифікації послуг кейтерингу, знання якої є важливою умовою ефективного управління процесом створення і надання зазначених послуг, що, безумовно, позначається на якості управління кейтерингом і зумовлює актуальність проведеного дослідження. За ознакою «місце надання кейтерингових послуг» підприємства кейтерингу розподіляються залежно від наявності приміщень для організації кейтерингового обслуговування та побажань замовників кейтерингових послуг. Кейтеринг у приміщеннях характеризується тим, що підприємець або група підприємців орендує або володіє приміщенням з банкетним залом і кухнею, де є усе необхідне устаткування для проведення різних заходів. Кейтеринг у приміщеннях є конкурентом традиційному банкетному обслуговуванню в ресторанах, де ця послуга є однією з основних поряд з послугою харчування[1].

Першим закордонним підприємством, яке з'явилося на вітчизняному ринку кейтерингу, стала німецька компанія «Дуссман-Україна», що вийшла на ринок в 1999 р. До початку 2002 р. в Україні найбільш відомими кейтеринговими компаніями, які надавали послуги кейтерингу, були: «Два гуся», «Гетьман-фуршет», «Київ-Кейтеринг», Royal Catering Service і інші [2]. На Заході послуги у сфері кейтерингу існують понад сотню років. Перша кейтерингова компанія «Обід-доставка» з'явилася в Україні лише в 1995 р., пізніше була перейменована в «Український смак». Водночас обсяг ринку кейтерингу в нашій державі стабільно збільшується, темпи зростання

досягають до 20% на рік. Експерти відзначають розвиток кейтерингу в світі на рівні близько 13% щорік, а обсяг світового ринку оцінюють в 70 млрд доларів США [3]. Діюча нормативно-законодавча база не розкриває повною мірою специфіки кейтерингу на сучасному етапі розвитку ринкових відносин, тому стає очевидною необхідність розробки нових підходів до визначення, класифікації кейтерингу. У п'ятірку провідних організацій українського ринку кейтерингу входять «Гетьман фуршет», «Знак якості», «Фігаро кейтерінг», «Best EVENT Catering», «Оріон-кейтерінг». Український ринок кейтерингу на даний момент має переважний розвиток у двох містах – Києві і Одесі. Професіонали відзначають, що на ринок Києва доводиться майже 62% від загального обсягу ринку кейтерингу в Україні, на Одесу – 22%. Але далеко не всі компанії користуються послугами даного роду, незважаючи на розвиток ринку кейтерингу в Україні [4].

Кейтеринг-інсайд – організація банкетів і фуршетів у приміщенні постачальника кейтерингових послуг або замовника, а кейтеринг-аутсайд – це обслуговування заходів на природі (пікніки, барбекю тощо). За ознакою «повнота наданих послуг» виділяють два види кейтерингового обслуговування: доставка готових продуктів харчування (вид виїзного обслуговування, при якому підприємство кейтерингу бере на себе зобов'язання у виробництві та доставці страв, але не бере участі в обслуговуванні безпосередньо на місці) та повносервісне (вид виїзного обслуговування, при якому кейтерингова компанія повністю бере на себе зобов'язання з організації та обслуговування замовлення).

Корпоративний кейтеринг – це обслуговування ділових зустрічей, презентацій, конференцій, семінарів, корпоративних вечірок тощо.

Соціальний кейтеринг – послуги з організації харчування некомерційних організацій (притулків, лікарень, харчування військових і робітників інших некомерційних структур).

Транспортний кейтеринг – організація харчування на авіаційному, залізничному, морському, автомобільному транспорті, при організації регулярних перевезень співробітників компаній і споживачів транспортних послуг.

Готельний кейтеринг – організація харчування мешканців готелів. Кейтеринг будівельних майданчиків – організація.

Найпоширенішими на сьогоднішній день видами кейтерингу в Україні є фуршет або «шведський стіл» та кава-брейк – обслуговування учасників семінарів, конференцій, нарад.

Найурочистіший вид кейтерингу – банкет з повним обслуговуванням офіціантами. Він призначений для найбільш визначних подій і передбачає повне розсаджування гостей за банкетними столами.

Сучасний та актуальний вид банкетного обслуговування, який використовують кейтерингові компанії, – це формат гала-вечері. Він застосовується під час обслуговування заходів високого рангу, це «пік» мистецтва кейтерингу преміям класу, можливість продемонструвати гостям все розмаїття гастрономічних вишуканих страв під час одного вечора. Для нього є

характерним вишукане сервірування, канделябри, офіціанти у лівреях, все, що створює атмосферу святковості та офіціальності. Детально спроектоване меню, що включає зміну 5-6 курсів страв офіціантами – найважливіша складова такого заходу.

Зростає актуальність таких видів ділового кейтерингу як кава-брейк, коктейль-обслуговування. Коктейль-обслуговування застосовується, як правило, на заходах світського характеру, а час його проведення досить обмежений. Даний формат обслуговування ідеальний для організації «welcome»-частини заходу, а також у випадках, якщо простір площадки не дозволяє встановити фуршетні лінії і бари. Поєднання високої кухні та оригінальної подачі зробило цей формат кейтерингового обслуговування одним з найбільш популярних. Обслуговування здійснюється офіціантами, які пропонують напої та закуски гостям «в обніс». При цьому гості споживають закуски і напої стоячи, усі закуски беруть руками, столові прибори не використовуються [5].

Набуває популярності барбекю-кейтеринг. Даний вид обслуговування характеризується обслуговуванням на лоні природи і передбачає при мінімальному замовленні наявність мангала, фахівця кухаря і офіціантів, які обслуговують гостей. Окремо можна замовити послуги бар-станцій з шоу-барменів, DJ, тощо. До організації такого обслуговування потрібно підходити дуже ретельно і відповідально. Для оформлення площадки для такого заходу «open-air» кейтерингові компанії пропонують як класичне виконання, так і оригінальні ідеї – наприклад, вечірка по-гавайськи.

Щорічно на ринку України з'являється до 10 нових гравців. Величезна конкуренція і зниження рентабельності кейтерингових послуг змушують багато компаній припинити свою діяльність. За підрахунками фахівців цифра становить близько 15 компаній в рік. Сьогодні в Україні діє близько 300 компаній, провідними гравцями, які акумулюють на себе основну частину ринку кейтерингу, є 20 компаній. У п'ятірку провідних організацій українського ринку кейтерингу входять «Гетьман фуршет», «Знак якості», «Фігаро кейтерінг», «Best EVENT Catering», «Оріон-кейтерінг». Український ринок кейтерінгу на даний момент має переважний розвиток у двох містах – Києві і Одесі. Професіонали відзначають, що на ринок Києва доводиться майже 62% від загального обсягу ринку кейтерингу в Україні, на Одесу – 22% [6]. Але далеко не всі компанії користуються послугами даного роду, незважаючи на розвиток ринку кейтерингу в Україні. За результатами аналітичного прогнозу ємності ринку кейтерингових послуг в Києві, відзначено, що ринок ресторанного виїзного обслуговування (кейтерингу) знаходиться в загальній структурі ринку кейтерингу та найбільш привабливий для нових гравців невисокими початковими інвестиціями, швидкою окупністю вкладень і високою часткою рентабельності. За останні п'ять років ринок показав високі темпи зростання – 15% в середньому в рік. Сьогодні ринок помітно знизив свої обороти, що, в першу чергу, пов'язано з COVID-19. В 2020 році відбувся різкий спад попиту на послуги кейтерингу, що спричинило за собою зниження потенційної ємності ринку приблизно на 51%. Таким чином, кейтеринг як

самостійний вид бізнесу обслуговування з'явився на ринку послуг закладів ресторанного господарства України не так давно, але з кожним роком стрімко розвивається і вдосконалюється.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Рынок кейтеринга 2007-2009 [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://marketing.unipack.ru/362/>
2. <http://catering.in.ua/catering/departure/articles/catering/>
3. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004–07–01]. – К. : Держспоживстандарт України, 2004. – 18 с.
4. Григорьева А. Кейтеринговые факторы // Ресторанные ведомости. 2008. № 4.
5. Васильев И. Москва: выездной ресторан – наиболее прибыльный вид кейтеринга // Ресторанные ведомости. 2006. № 10.
6. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства : підручник / За ред. П'ятницької Н. О. – 2-ге вид. перероб. і доп. – К. : Центр навчальної літератури, 2011. – 584 с.

*Булгакова Н.В., викладач кафедри
готельно-ресторанного і туристичного бізнесу
Міронов В.В., асистент кафедри
готельно-ресторанного і туристичного бізнесу
Дроздик О., студентка кафедри
готельно-ресторанного і туристичного бізнесу,
Київський національний університет
культури і мистецтв,
Київ, Україна*

СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Проблема конкурентоспроможності підприємств індустрії гостинності являється однією з головних та першочергових в ринковій економіці країни, адже на сучасному етапі індустрія гостинності посідає вагоме місце в світовій економіці, є одним із ключових елементів в сфері обслуговування та являється основою розвитку туристичної галузі. Варто зазначити, що підприємства готельного господарства представляють матеріальну основу туристичної галузі і несуть в собі величезний потенціал для сталого доходу в державний бюджет. Ефективний розвиток підприємств готельного господарства є стратегічно важливим напрямком для туризму. [1]

Сьогодні існує багато поглядів щодо поняття конкурентоспроможності підприємства. Зокрема, З.Є. Шершньова, С.В. Оборська [2] трактують поняття конкурентоспроможності підприємства, як рівень компетенції підприємства відносно інших підприємств конкурентів у нагромадженні та використанні виробничого потенціалу певної спрямованості, а також його окремих