

громадянином і державою, що сприятиме розширенню міжнародної підтримки Україні у питанні протидії агресії та пришвидшенні реформ;

- успіхи на економічному напрямі вимагають принципового визначення сфер застосування дипломатичних та економічних інструментів, які є в наявності у держави. Важливим і необхідним компонентом у цьому питанні є активна діяльність інституту торговельного представника України [2];

- окремої уваги потребує енергетична безпека України як пріоритетна сфера зовнішньополітичної діяльності з огляду на її особливу роль у зміцненні державності та сталому розвитку.

- важливим також є іміджевий інструмент, або міжнародний бренд України, вагому роль у створенні якого забезпечує дипломатична активність, зокрема, публічна дипломатія МЗС, зовнішньодипломатичні установи та Дипломатичної академії України.

#### **Перелік використаних джерел:**

1. Концепція зовнішньої політики України. Експертні рекомендації. Під загальною редакцією Є. Габер, С. Корсунського, Г. Шелест. Вид-во Фонду ім. Фрідріха Еберта, Жовтень 2020, 108 с.

2. Про рішення Ради національної безпеки і оборони України від 30 липня 2021 року «Про Стратегію зовнішньополітичної діяльності України»: Указ Президента України №448/2021 від 26 серпня 2021 р. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/4482021-40017>

3. Стив Фуллер — против того, во что вы верите URL: <https://www.colta.ru/articles/society/22087-stiv-fuller-protiv-togo-vo-chto-vy-verite>

УДК 005:351

**Паляниця Віктор**

кандидат економічних наук, доцент

доцент кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

м. Тернопіль, Україна

**Михайлишин Марта**

студентка-магістр кафедри управління інноваційною діяльністю та сферою послуг  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

м. Тернопіль, Україна

**Victor Palyanytsia**

PhD (Economics), Docent

Associate Professor of Department of Innovation Management and Services  
Ternopil Ivan Puluj National Technical University

Ternopil, Ukraine

**Marta Mikhailishin**

master's student of Department of Innovation Management and Services

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

Ternopil, Ukraine

## **РОЗШИРЕННЯ СФЕР ВИРОБНИЦТВА ТА НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВАМИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК МОЖЛИВІСТЬ ЇХ СТАЛОГО РОЗВИТКУ У СИСТЕМІ СЕРВІСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ EXPANSION OF THE FIELDS OF PRODUCTION AND PROVISION OF SERVICES ENTERPRISES OF HOTEL AND RESTAURANT AS A POSSIBILITY OF THEIR SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE SERVICE SUPPLY SYSTEM**

На сучасному етапі підприємства готельно-ресторанного господарства функціонують в умовах мінливого середовища, тому в управлінні підприємствами готельно-ресторанного

господарства необхідно враховувати специфіку, тому що від цього залежить не лише рівень ефективності діяльності підприємства, але й стійкий розвиток управління підприємства та утримання його позицій на ринку. Варто зосередити увагу на тому, що сутність послуги гостинності полягає у тому, що вона є тим, що створює у гостя (клієнта) уявлення про підприємство готельно-ресторанного господарства. Водночас необхідно завжди пам'ятати про те, що підприємство надає послуги, схожі з тими, які пропонують клієнтам конкуруючі фірми. Коли клієнт прямо отримав сервіс, то він отримує лише те, що вимагає, а також те, про що просить. Коли ж клієнту надається гостинність, то співробітники запитують “гостя” про те, що можна для нього зробити, і саме це і робиться. Ось чому вищою метою ділової активності у сфері гостинності є задоволення потреб клієнта, і тільки потім – збільшення доходів підприємства [3, с. 37].

Згідно з Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 готель – це підприємство будь-якої організаційно-правової форми та форми власності, що складається із шести і більше номерів та надає готельні послуги з тимчасового проживання з обов'язковим обслуговуванням. Згідно з ДСТУ 4281:2004 ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надавання послуг стосовно задоволення потреб споживачів у харчуванні з організуванням дозвілля або без нього. Ресторан – це заклад ресторанного господарства з різноманітним асортиментом продукції власного виробництва і закупних товарів, високим рівнем обслуговування і комфорту у поєднанні з організуванням відпочинку і дозвілля споживачів [1].

Готельно-ресторанне господарство, згідно з чинною класифікацією видів економічної діяльності (КВЕД) України, ідентифікується як “тимчасове розміщення й організація харчування”. Готельно-ресторанне господарство на законодавчому рівні в Україні, згідно зі ст. 5 Закону України “Про туризм” від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР у поточній редакції від 11 лютого 2015 року, відноситься до туристичних послуг і визначається, як учасник та суб'єкт процесу: “учасниками відносин, що виникають при здійсненні туристичної діяльності, є юридичні та фізичні особи, які створюють туристичний продукт, надають туристичні послуги з тимчасового розміщення, харчування”.

Автоматизація виробничих процесів зумовила суттєве зростання продуктивності праці, що своєю чергою призвело до абсолютного витіснення робочої сили за межі матеріального виробництва, до переливу її до сфери послуг. Такі зміни у суспільному виробництві отримали назву “софтизація” – процес зростання ролі нематеріальних ресурсів у забезпеченні суспільного відтворення, під яким розуміють насичення економіки науково-технічними розробленнями, інформацією, сучасними засобами зв'язку, оптимізацію та оперативність управління, зростання значення послуг із консалтингу, інжинірингу тощо [3, с. 90].

Дослідження показують, що основною причиною того, чи вдостояє споживач своїм відвідуванням підприємство обслуговування ще раз чи ні, є гарне або погане обслуговування, яке йому надане. У перший раз клієнта можна залучити вдалою рекламою, інтер'єром, меню, але вдруге він приходить завдяки професійній роботі персоналу та високій якості обслуговування, отриманого раніше. Чому якість має таке велике значення? Якщо ми будемо розглядати підприємства сфери обслуговування з погляду динаміки їх розвитку, то якість буде виявляти найбільший вагомий вплив на їхню життєздатність. Успішна реалізація якісного продукту клієнту є головним джерелом існування фірми [2, с. 85]. Дослідження чинників розвитку сфери послуг дозволяє схарактеризувати роль сфери послуг у національному господарстві. Сфера послуг посідає чільне місце у розвитку людського капіталу; впливає на функціонування та розвиток матеріального виробництва; сприяє збільшенню вільного часу; створює можливості для глибшого задоволення та розвитку потреб людей і суспільства; є найважливішим елементом формування сучасної якості життя; забезпечує якість економічного зростання та підвищення конкурентоспроможності країни [3, с. 292].

Під якістю додаткових послуг розуміється комплекс їх корисних якостей, нормативно-технологічних характеристик обслуговування, завдяки яким суспільні та індивідуальні потреби задовольняються на рівні встановлених вимог, порівняних як з національними традиціями, так і зі світовими стандартами. Якість має на увазі відповідність надаваних послуг очікуваним або встановленим стандартам. Система заходів, що забезпечує високий рівень комфорту у господарських запитах, які задовольняють різноманітні побутові потреби гостей, називається у готельно-ресторанному господарстві сервісом. Висока якість обслуговування клієнтів забезпечується колективними зусиллями працівників усіх служб готелю, постійним й ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалювання форм і методів обслуговування, вивченню й впровадженню передового досвіду, нової техніки та технології, розширенню асортиментів і вдосконалюванню якості надаваних послуг. Надаючи будь які послуги, персонал повинен проявляти тактовність і коректність. При наданні послуг головним є не лише їх кількість, але і якість. Тому в багатьох готелях проживаючим при від'їзді дають заповнити невеликі анкети, які здаються разом з ключами у службу приймання та розміщення, а потім їх вивчають у службі реклами та у. Отже, можемо зробити висновок, що сутністю готельно-ресторанної послуги є задоволеність потреби клієнтів у розміщенні та харчуванні, тобто у тимчасовому проживанні у житловому приміщенні, а також у супутніх до проживання послугах.

Послуги, надавані у готелях, поділяються на основні та додаткові. Вони можуть бути безкоштовними та платними. До основних послуг відносяться проживання та харчування. Оформлення клієнтів у готелі повинно проводитися цілодобово. В організаціях громадського харчування, зв'язку та побутового обслуговування, розміщених у готелі, особи, що проживають у готелі, обслуговуються позачергово. Безкоштовно гостям можуть бути надані наступні види послуг: доставка у номер кореспонденції при її отриманні; розбудження до певного часу; користування медичною аптечкою; виклик швидкої допомоги; надання окропу, голок, ниток, одного комплекту посуду та столових приладів. Крім обов'язкових і безкоштовних послуг, готель надає цілий комплекс усіляких інших послуг, які оплачуються додатково. Перелік таких послуг може доповнюватися, видозмінюватися та диференціюватися залежно від розмірів готелю, його місця розташування та цільового призначення. Найчастіше готель пропонує своїм гостям скористатися такими послугами, як: торговельних автоматів; харчування (бару, ресторану, кафе, у, коктейль-бару,) продуктового та сувенірного магазинів; провести вільний час та відпочити можна на дискотеці, у казино, нічному клубі, залі ігрових автоматів, залі відеоігор, більярдної та кегельбані.

Для аматорів активного відпочинку деякі вітчизняні готелі пропонують скористатися послугами: басейну (відкритим, критим і дитячим); сауни, лазні, масажної. До схожих послуг також відносяться: дитячі площадки; міні-гольф; можна також відвідати салон краси, перукарню; спортзали; скористатися послугами медпункту, обміну валют, пункту замовлення квитків (на літак, поїзд, автобус, таксі тощо); тренажерний зал, майданчика для гольфа, у, волейболу, настільний теніс, пляж на морському, озерному, річковому узбережжі, а також устаткування для водного та підводного видів спорту; бюро подорожей та екскурсій, пункту прокату автомобілів, автостоянкою і паркуванням автомобілів, гаражем, чищенням взуття. До послуг ділових людей відносяться наступні: у номерах гостям пропонується додатковий посуд у номер, праску, телевізори, холодильники тощо; зал нарад, концертний зал, бізнес-центри, копіювальний апарат, факс, місцевий і міжнародний телефон.

Якість і перелік надання платних додаткових послуг повинен відповідати вимогам готелю із середнім і високим рівнем комфортабельності, для якої характерна наявність величезного переліку додаткових послуг: послуги організацій громадського харчування (бар, ресторан, кафе, буфет, пивний бар); інфраструктура розваг (дискотека, казино, нічний клуб, зал ігрових автоматів, більярдна); магазини (сувенірний, продуктовий), торговельні автомати; екскурсійне обслуговування, послуги гідів-перекладачів; організація продажу квитків у театри, цирк, на концерти тощо; купівля та доставка квітів; транспортні послуги (бронювання квитків на всі види транспорту, замовлення автотранспорту за заявкою гостей,

виклик таксі); побутове обслуговування (ремонт і чищення взуття; ремонт і прасування одягу; послуги хімчистки та пральні; зберігання речей і цінностей; розвантаження, навантаження та доставка багажу в номер; прокат предметів культурно-побутового призначення – телевізори, посуд, спортивний інвентар тощо; ремонт годинників, побутової техніки, радіоапаратури; послуги перукарні, манікюрного та масажного кабінетів й інші побутові послуги); продаж сувенірів, листівок й іншої друкованої продукції; послуги салону краси; сауна, баня, басейни, тренажерний зал; оренда залів переговорів, конференц-залу; послуги бізнес-центру.

**Перелік використаних джерел:**

- 1 ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>.
2. Основні проблеми економіки розвитку: пер. з англ. Філіпенко А., Геєць В., Крючкова І., Ліанова Е., Опарін В., Федорова В. К.: Либідь, 2003. 684 с.
3. Остафійчук Я. В. Потенціал сфери послуг у стимулюванні розвитку регіонів шляхом формування міжрегіональних науково-освітньо-виробничих кластерів з урахуванням принципу поляризованого просторового розвитку. Національне господарство України: теорія та практика управління: зб. наук. праць. Вип. 84. К.: Рада по вивченню продуктивних сил України НАН України, 2009. С. 86-91.

УДК 338.1: 658.531

**Потьомкін Микола**

аспірант

Херсонський національний технічний університет

Херсон, Україна

**Potomkin Mykola**

Post-graduate student

Kherson National Technical University

Kherson, Ukraine

**Науковий керівник: Шандова Наталія**

доктор економічних наук, професор

**Scientific supervisor: Nataliya Shandova**

Doctor of Sciences (Economics), Professor

**УМОВИ І ФАКТОРИ ТРАДИЦІЙНОГО ПІДВИЩЕННЯ  
КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ПЕРЕРОБНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ  
CONDITIONS AND FACTORS OF TRADITIONAL INCREASE OF  
COMPETITIVENESS OF PROCESSING ENTERPRISES IN UKRAINE**

Оптимальний вибір споживання продукції (як соціально - економічної системи), переробного підприємства залежить від тривалості традиційних макро-і мікроциклів. Тому перелік можливих варіантів споживання продукції повинен бути взаємопов'язаний з зручним способом її придбання споживачем і ефективних стратегій розвитку аналізованого типу підприємств. Одночасно необхідно формувати логічні системи різноманітних варіантів споживання в різні пори року.

Для об'єктивної характеристики умов підвищення рівня конкурентоспроможності українських підприємств необхідно розглядати різноманітні групи населення за групами споживання продукції властивою українському суспільству: поширена, що пристосовується, інтелігентна, престижна, вишукана, комбінована.

Найбільшою групою споживачів продукції є перша, названа нами «Поширена». Вона характеризується споживанням дешевих товарів в значних для здійснення нормальної