

Вікторія ЯЗІНА

## ЕКОНОМІЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

Язіна, В. Економічний аналіз особливостей організації та тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізької області [Текст] / Вікторія Язіна // Економічний аналіз: зб. наук. праць / Тернопільський національний економічний університет; редкол.: В. А. Дерій (голов. ред.) та ін. – Тернопіль: Видавничо-поліграфічний центр Тернопільського національного економічного університету “Економічна думка”, 2015. – Том 19. – № 3. – С. 107-113. – ISSN 1993-0259.

### Анотація

*У статті проаналізовано сучасний економічний стан, особливості організації та тенденції розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства Запорізької області. Розглянуто загальну кількість підприємств останнього та проаналізовано їх динаміку. Визначено основні перешкоди, що суттєво гальмують розвиток готельно-ресторанного бізнесу та розроблено рекомендації щодо вдосконалення його організації у Запорізькій області на основі аргументованих тенденцій розвитку галузі гостинності.*

**Ключові слова:** організація управління; підприємства готельно-ресторанного господарства; економічний аналіз; тенденції розвитку; динаміка розвитку.

Viktoria YAZINA

## ECONOMIC ANALYSIS OF ORGANIZATION AND DEVELOPMENT TRENDS OF HOTEL AND RESTAURANT INDUSTRY OF ZAPORIZHZHYA REGION

### Abstract

*The article focuses on the analysis of the current economic state of the organization characteristics and development trends of the enterprises of hotel and restaurant business in Zaporizhzhya region. Hotel and restaurant business is actively developing, gaining new features and new impulses for the development. In recent years it has accumulated a number of outstanding issues. The problem of development in the sphere of hotel and restaurant business is very relevant because of its economic and social importance. The purpose of this paper is to conduct economic analysis of organization and to identify the main trends of the hotel and restaurant business in Zaporizhzhya region. It has been considered the total number of enterprises of hotel and restaurant enterprises and their dynamics has been analyzed. The major obstacles that significantly inhibit the development of hotel and restaurant business are identified. The recommendations to improve the organization of hotel and restaurant business of Zaporizhzhya region on the basis of a reasoned trends of this industry have been worked out.*

**Keywords:** organization of the management; enterprises of hotel and restaurant services; economic analysis; development trends; development dynamics.

### JEL classification: M41, R00

Готельно-ресторанне господарство як одна з високорентабельних сфер світової економіки, у XXI ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. У сучасному світі туризм формує економіку багатьох держав, розширює кордони співробітництва та стає важливою передумовою для стабільного розвитку світової індустрії гостинності.

В усьому світі готельно-ресторанний бізнес є одним з найбільш привабливих для інвесторів, а його рентабельність у розвинутих країнах не буває нижчою за 40 %, при цьому досягаючи в «туристичних» зонах позначки 100 % [1].

Ефективність організації готельно-ресторанного господарства залежить від багатьох зовнішніх та внутрішніх факторів, що мають широкий вплив на подальший розвиток господарства. Готельно-ресторанний бізнес активно розвивається, знаходячи нові якісні риси та нові імпульси свого розвитку, але за останні роки накопичилась низка невирішених питань. Проблема розвитку у сфері готельного та ресторанного бізнесу є досить актуальною, з огляду на її економічне та соціальне значення в галузі гостинності. Саме тому не втратили своєї актуальності особливості організації готельно-ресторанного господарства Запорізької області та пошук чітких та ефективних підходів до організації управління

готельно-ресторанним господарством на сучасному етапі.

У статті проаналізовано фахові джерела та статистичну інформацію, що присвячені вивченню питань, пов'язаних зі станом та розвитком готельно-ресторанного господарства.

Питання економіки і організації діяльності готельно-ресторанного господарства у своїх працях розглядали О. І. Амбросій, І. Б. Андренко, С. І. Байлик, Л. Я. Буфон, Н. М. Гоблик-Маркович, О. М. Домбик, К. В. Каленік, Л. І. Нечаюк, Ю. В. Панченкова, П. Р. Пуцентейло, Н. О. Телеш, В. О. Ткач та інші.

Метою статті є проведення економічного аналізу особливостей організації та виявлення основних тенденцій розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізької області.

Об'єкт дослідження – готельно-ресторанне господарство Запорізької області.

Предметом дослідження є комплекс теоретичних та практичних аспектів організації управління готельно-ресторанним господарством.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розробці рекомендацій щодо удосконалення організації готельно-ресторанного господарства Запорізької області на основі обґрунтованих тенденцій розвитку галузі гостинності в області.

Практичне значення одержаних результатів полягає у розробці наукових та практичних підходів до ефективної організації готельно-ресторанного господарства Запорізької області, а також висновки і рекомендації можуть бути основою для формування стратегічних напрямів раціонального використання готельно-ресторанних ресурсів області, що сприятиме вирішенню економіко-соціальних проблем та забезпечить функціональну роботу в туристичній галузі. Це дозволить органам державної влади та місцевого самоврядування збільшити туристичні потоки до області, налагодити систему звітності.

Сьогодні вітчизняні підприємства готельного господарства перебувають у стадії становлення і розвитку, оскільки ще донедавна Україна мала закритий тип економіки. Проведення аналізу та тенденцій розвитку готельного бізнесу є важливим етапом у формуванні економічної діяльності, оскільки Україна перейшла на більш високий рівень і позиціонує себе сучасною європейською країною. Як приклад розвитку готельного бізнесу, було взято Запорізьку область.

Аналіз економічного стану та тенденцій розвитку готельного господарства області проведено на основі статистичних даних головного управління статистики Запорізької області.

Статистичну інформацію про стан розвитку готелів та інших місць для тимчасового перебування (готелі та аналогічні засоби розміщення; кількість розміщених у них осіб) Запорізької області показано в таблиці 1 [2].

Станом на 01.01.2015 р. у Запорізькій області функціонує 125 готелів. Якщо порівнювати їх кількість за 2011-2012, то видно тенденцію до збільшення. Середньооблікова кількість штатних працівників значно зменшилася, згідно з даними Головного управління статистики в Запорізькій області у 2011 році їх кількість становила 790 осіб, у 2012 році 721 чоловік, і в 2014 році 711 осіб було задіяно у сфері послуг готельного господарства, що свідчать про стабільну тенденцію скорочення кількості обслуговуючого персоналу. Доходи від наданих послуг мають позитивні темпи зростання і станом на 01.01.2015 р. складають 60565,2 тис. гривень.

**Таблиця 1. Кількість готелів та інших місць для тимчасового перебування в Запорізькій області за період 2009-2014 рр.**

Рік	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Готелі та аналогічні засоби розміщення, одиниць	76	80	115	89	126	125
Кількість розміщених, осіб	81902	84651	91783	93618	103322	105378

*\*Таблицю створено за даними Головного управління статистики в Запорізькій області [2]*

Як доводять дані статистики, у Запорізькій області спостерігається наступна тенденція: кількість готельних закладів за 2009-2011 роки була відносно сталою, але на момент проведення Євро-2012 істотно знизилася, що пояснюється безліччю перевірок та невідповідністю готелів європейському рівню, що зумовило жорстку конкуренцію між підприємствами готельного господарства. У 2013-2014 роках кількість готелів стабілізувалась, чисельність розміщених осіб почала зростати, однак статистична інформація на даний момент нестабільна і готельне господарство піддається впливу зовнішніх та внутрішніх факторів, зокрема особливе значення відіграє політична та економічна ситуація в країні, що пов'язано з подіями на сході.

Головною проблемою готелів є якісне надання послуг, це стосується не тільки Запоріжжя та області, але є також проблемою усіх готелів України. Надання готельних послуг високої якості є складовою

частиною постійної уваги адміністрації готелю незалежно від форми майна. Діяльність у сфері гостинності передбачає високий ступінь контакту і координації між обслуговуючим персоналом та гостями. Найбільші дії, які часто зустрічаються, у цьому сенсі спрямовані на поліпшення і контроль якості послуг готельних підприємств (температура гарячої води, кількість рушників, умови приготування їжі та ін.). Однак якість готельних послуг залежить не тільки від вирішення технічного боку справи. Зусилля підприємств готельної індустрії традиційно були спрямовані на залучення клієнтів, на максимальне виконання побажань гостей, завоювання довіри [3].

Стратегія розвитку підприємств готельного господарства повинна містити не тільки розвиток маркетингової стратегії та матеріально-технічної бази, але і розглядати психологічні аспекти взаємодії колективу між собою. Також в управлінні підприємствами готельного господарства важливої уваги заслуговує таке поняття, як «гостинність», яке визначає відносини обслуговуючого персоналу і гостей.

Гостинність як науковий термін – це система заходів та порядок їх здійснення з метою задоволення найрізноманітніших побутових, господарських і культурних запитів гостей, їх обслуговування, надання низки послуг.

Гостинність важко виміряти конкретними величинами або інтегрувати в навчальні програми. Це якість обслуговування, а не рівень підготовки або досвід, якому вчать. Проте не можна сказати, що навчання тут не є важливим. Належне навчання дає фахівцеві навички, необхідні для створення умов, за яких може проявитися гостинність [4].

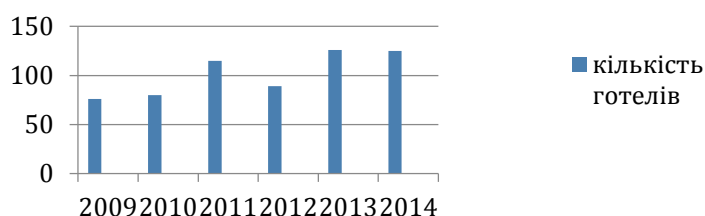
В області з кожним роком кількість підприємств готельного господарства збільшується, проте сам факт наявності підприємств ще не означає, що вони функціонують, активність приїжджих невелика за кількісними показниками, кількість штатних працівників зменшується, все це свідчить про слабкий розвиток готельного господарства. Основними причинами останнього є застаріла готельна база та неякісне надання послуг, неефективна маркетингова стратегія.

Є. Моргунов при дослідженні проблеми ефективного управління готельним бізнесом пропонує: щоб ефективно управляти підприємством, необхідно знати механізм функціонування процесу, всю систему факторів, що викликають його зміни, а також засоби впливу на ці фактори. Отже, можна говорити про певний механізм функціонування системи управління готельним бізнесом і про використання різних інструментів впливу, тобто про певну технологію роботи [5].

Для вдосконалення регулювання розвитку готельного господарства як на рівні регіонів, так і загалом у країні, рекомендують здійснювати аналіз готелів за комплексною системою показників.

Висока якість обслуговування – основа конкурентоспроможності готельного господарства. Для цього необхідним є забезпечення постійного навчання персоналу культурі поведінки і світовим стандартам обслуговування. Важливо забезпечити обізнаність персоналу як однієї з умов залучення прибутку [6].

Динаміку кількості готелів та інших місць тимчасового проживання в Запорізькій області за 2009-2014 роки зображено на рисунку 1.



**Рис. 1. Кількість готелів та інших місць тимчасового проживання в Запорізькій області за 2009-2014 роки [2]**

Найбільша кількість готельно-ресторанного господарства припадає на Бердянський, Мелітопольський райони і м. Запоріжжя. Це пояснюється тим, що Бердянський та Мелітопольський райони – це основні рекреаційні комплекси в області з найбільшими туристичними потоками. Щодо міста Запоріжжя, то середньорічна завантаженість готелів протягом 2009-2013 років складала 8,2 – 58,1 %. За інформацією сектору туризму Запорізької міської ради, станом на 01.01.2015 року, в місті Запоріжжі налічується 41 готель різного рівня комфортності. Номерний фонд готельних підприємств складає 1520 номерів. У Запоріжжі налічується 18 готелів три-, чотири- та п'ятизіркових. Найбільшим за кількістю номерів (230) є готель «Інтурист», розташований на центральній площі міста (пл. Фестивальна). Готель має категорію «4 зірки». Протягом 2011-2012 рр. реконструйовано готель «Театральний» (109 номерів), який відповідає стандарту «3 зірки». Готель діє з 1912 року, розташований у старій частині міста (територія Старого Олександрівська). Готель «Дніпро» (147 номерів), розташований також на просп. Леніна у центральній частині міста, перебуває на реконструкції. Замовник і новий оператор – національна мережа готелів «7 днів».

Серед відомих міжнародних готельних мереж у Запоріжжі представлені готелі «Reikartz Hotels & Resorts» («Рейкарц»), має 43 номери, а також «Four Points by Sheraton» («Шератон»), що має 164 номери, але, як повідомляє адміністрація готелю, з 1 листопада 2015 року в будівлі буде розташовуватись «Khortitsa Palace». Власник і девелопер бізнес-центру «Khortitsa Palace» «Будхаус Груп» (Анатолій Шкрібляк). Ці готелі розташовані в районі Набережної магістралі.

Ресторанне господарство є специфічною галуззю економіки, яка дуже чутливо реагує на зміну макроекономічних показників. В умовах ринку зміна в часі параметрів його розвитку може бути своєрідним індикатором соціально-економічного стану, тому саме ресторанне господарство займає особливе місце в галузі гостинності та прямо пропорційно впливає на реалізацію соціально-економічних завдань Запорізької області.

У Запорізькій області станом на 1 січня 2015 року зареєстровано близько 511 суб'єктів, які здійснюють діяльність із забезпечення стравами та напоями (ресторани, кафе, бари та ін.), з них не більше 20 % можна віднести до таких, що мають достатньо високий рівень якості послуг і можуть розглядатися як пріоритетні для обслуговування туристів.

Слід зауважити, що за останні роки спостерігається постійне скорочення мережі ресторанного господарства. Так станом на 1 січня 2015 року проти 1 січня 2014 року кількість об'єктів ресторанного господарства зменшилась і становила 511. Зменшення кількості об'єктів ресторанного господарства пов'язане з багатьма чинниками: нестабільна ситуація на сході країни, що супроводжується економічними труднощами, зокрема процес спаду ресторанного господарства значною мірою пов'язаний із зростанням кількості підприємств, що належать фізичним особам-підприємцям, а також із закриттям їдалень на промислових та інших об'єктах та ін.

Більша частина об'єктів ресторанного господарства (87,4 %) розташована у містах і міських поселеннях області. Із загальної їх кількості на території обласного центру м. Запоріжжя знаходиться 64,8 % об'єктів, лише 8,3 % – у м. Бердянську, 2,6 % – у м. Мелітополі, 4,3 % – у м. Енергодарі та 0,2 % – у м. Токмаку. У табл. 2 зазначено розвиток мережі ресторанного господарства в Запорізькій області [2].

**Таблиця 2. Кількість ресторанних господарств відповідно до 2009-2014 років у Запорізькій області**

Рік	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Кількість ресторанних господарств	748	725	688	625	532	511
Кількість місць у них	42543	44334	42044	40311	32996	30967

*\*Таблицю створено за даними Головного управління статистики в Запорізькій області [2]*

Із загальної кількості об'єктів ресторанного господарства 52,8 % становили кафе, закусочні, буфети (кіоски), кількість яких проти 1 січня 2015р. скоротилась на 10,8 % і склала 281 одиницю. Поряд із цим в області діяло 156 їдалень, 55 барів, 27 ресторанів та 13 підприємств з постачання готової їжі (на 1 січня 2015 р.).

Популярність серед підприємців формату кафе пояснюється більшою гнучкістю і передбачає більш лояльні вимоги до рівня комфорту, асортименту страв та послуг, рівня обслуговування, тоді як до ресторанів та барів висувуються більш жорсткі вимоги. В умовах нестабільної економічної ситуації цей фактор є дуже важливим, оскільки дозволяє більш вільно маніпулювати з асортиментом страв, обладнанням, торговими площами, рівнем сервісу і та ін.

Взагалі щодо визначення типу ресторанного закладу в Україні не існує однозначного підходу. З одного боку, ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація» визначає такі типи, як: ресторан, кафе, бар, їдальня, закусочна [7]. З іншого, заклади, що з'явилися в Україні по іноземному франчайзингу (здебільшого фаст-фуду), декларують себе як ресторани, оскільки за кордоном, зокрема у США, будь-який заклад харчування називається рестораном (у Запоріжжі «ChickenHut», «McDonalds»). З метою привабливості клієнтів та створення певного іміджу в їх очах багато з кафе позиціюють себе на ринку як кафе-ресторани. Щодо тенденцій розвитку певних кухонь, то на ринку ресторанних послуг м. Чернігова найбільш широко представлена змішана (європейська або міжнародна) та українська (вона ж традиційна чи домашня) кухні.

Станом на 1 січня 2015 року обсяг реалізованої продукції (товарів, послуг) готельно-ресторанних підприємств за їх розмірами за видами економічної діяльності склав 186634,5 тис. гривень, що майже у два рази нижче за попередній рік діяльності – на 1 січня 2014 року обсяг реалізованої продукції (товарів, послуг) складав 330469,4 тис. гривень. Статистичні дані свідчать про суттєвий спад фінансової діяльності готельно-ресторанного господарства.

Важлива роль готельного та ресторанного господарства в економіці пояснюється його тісним взаємозв'язком з такими галузями як телекомунікації, авіаперевезення, фінанси. Готельний та

---

ресторанний бізнес впливає на платіжний баланс, стимулює розвиток суміжних галузей: харчової промисловості, торгівлі і харчування, виробництва сувенірів – надає робочі місця для населення [8].

Регіональний ринок готельно-ресторанного бізнесу формується за рахунок створення підприємств готельно-ресторанної сфери, наявності споживачів цих послуг та відповідності послуг підприємств потребам споживачів. Розвиток туризму, рекреації, освіти в галузі готельно-ресторанного бізнесу, мінімальне втручання держави, налагодження системи постачання, транспорту та сфери послуг матиме результат у розвитку готельно-ресторанної галузі. Постійному підвищенню конкурентоздатності готельно-ресторанного бізнесу сприятиме запровадження інновацій, інвестиції та запозичення передового міжнародного досвіду [9].

Економічний аналіз та тенденції розвитку ресторанного господарства Запорізької області показали недостатньо високі показники. Необхідне поліпшення матеріально-технічної бази за допомогою залучення інвесторів та участі в міжнародних конкурсах на отримання грантів; щодо товарів та послуг, які надаються клієнтам, існує гостра необхідність залучати дійсно професіоналів, які мають відповідну освіту і навички роботи з клієнтами. Важлива роль у розвитку ресторанного господарства належить психологічному клімату між працівниками, який безпосередньо впливає на працездатність. Гостинність – сучасна тенденція будь-якого підприємства ресторанного господарства, яке дозволяє знайти позитивний контакт з гостем і тим самим підвищує якість надаваних послуг. Вигідне географічне розташування, сприятливі природні та кліматичні умови, високий ресурсний потенціал – запорука створення прекрасних перспектив для залучення клієнтів та подальшого розвитку ресторанного бізнесу.

Таким чином, результати дослідження дозволили виявити як позитивні так і негативні тенденції організації готельно-ресторанного господарства в Запорізькій області, зокрема у м. Запоріжжі.

Попри загальну тенденцію до зниження кількості підприємств готельно-ресторанного господарства, що обумовлена перш за все несприятливою економічною ситуацією в країні та загостреним станом галузі гостинності, сьогодні Україна намагається активно входити на ринок міжнародних корпоративних мереж, що надасть змогу для значних перспектив розвитку готельно-ресторанного господарства. Саме це дає підстави для майбутніх позитивних тенденцій організації розвитку готельно-ресторанної сфери.

Досягнення останньої у Запорізькій області є дуже скромними на тлі загальносвітової тенденції неухильного зростання, процвітання і розвитку цієї сфери діяльності.

Особливості організації готельного господарства Запорізької області можна охарактеризувати наступними положеннями: основний готельний фонд не відповідає міжнародним стандартам; обслуговуючий персонал більшості готелів не має відповідної кваліфікації, що негативно відображається на якості обслуговування; деякі висококомфортабельні готелі введені в експлуатацію за участю іноземних компаній.

Важливий напрям активізації сфери гостинності стосується інвестування. В області нараховується достатня кількість готельних та аналогічних засобів розміщення, що потребують реконструкції, а саме – тризіркові готелі та дрібні несертифіковані засоби розміщення. Вклад інвестицій саме в такі готельні комплекси має сенс, адже саме на тризіркові готелі в нашій країні існує попит та вищезазначені готелі в подальшій перспективі окупляться швидше за чотири- та п'ятизіркові. Тризіркові готелі, що будуть відповідати світовим стандартам, зможуть обслуговувати як вітчизняних, так і закордонних туристів за відповідну цінову політику, як і в Європі. Сьогодні вони є найпривабливішими для інвесторів.

Проблема впровадження у вітчизняні готельні господарства сучасних ефективних моделей менеджменту, які відповідають світовим стандартам, зумовлена необхідністю надавати високоякісні послуги клієнтам. Серед заходів, що покращують вітчизняний готельний сервіс, можна назвати будівництво нових готельних господарств, модернізацію діючих, а також зростання якості обслуговування в них.

Важливим у сфері готельного обслуговування є так званий людський чинник, тому слід звертати увагу на менеджмент, структуру та добір персоналу готельного господарства. Працівники готельних господарств повинні бути підготовлені, мати професійну освіту, необхідні особисті та ділові якості. Створення для робітників і службовців сприятливого клімату робить можливим вищий рівень трудової активності, який, якщо правильно організований, стимулює високу трудову активність кожного і впливає на доходи підприємства загалом [10].

Ефективне функціонування готельно-ресторанного господарства залежить від багатьох факторів, що мають широкий вплив на зовнішню та внутрішню діяльність підприємства.

Сфера готельно-ресторанного господарства на території України розвивається нерівномірно і має чітко виражений регіональний характер. Для регіонального ринку характерним є розвиток матеріально-технічної бази готельно-ресторанних підприємств, розгалуженість та різноманітність їх мережі, якість та обсяг товарів і послуг, що пропонує готельно-ресторанне господарство.

Основний висновок проведеного аналізу свідчить про тенденції скорочення кількості об'єктів ресторанного господарства та зниження фінансових оборотів за останні роки, що дає всі підстави до

---

здійснення рішучих кроків у цій сфері діяльності. Готельне господарство в Запорізькій області має більш позитивну динаміку розвитку: стабільність характеризується незмінною кількістю об'єктів готельного господарства, але фінансові показники істотно знизились проти попередніх років. Готельно-ресторанне господарство Запорізької області потребує структурованих змін та впровадження «нової політики», що надасть змогу перейти на новий вищий рівень та відповідати міжнародним світовим стандартам.

Важливий аспект у будь-якому бізнесі відіграє конкурентне позиціонування підприємства, що передбачає певну специфіку та технологію ведення бізнесу (проведення оптимальної фінансової та маркетингової діяльності; визначення чітких стратегічних перспектив розвитку діяльності), також необхідним напрямом управління є створення такого готельно-ресторанного продукту, що відповідає сучасним світовим вимогам та стандартам.

Якщо заглиблюватись та більш детально розглядати управління бізнесом на прикладі ресторанного господарства, то можна запропонувати наступні рекомендації, які сприятимуть підвищенню ефективності діяльності ресторанного підприємства: урізноманітнення меню; перегляд цінової політики; розширення кола постачальників; упровадження бонусів для постійних клієнтів; упровадження інновацій та ін. Сьогодні в управлінні сучасним бізнесом існує гостра необхідність у введенні та використанні інновацій. Для підвищення рівня конкурентоспроможності готельно-ресторанному бізнесу необхідно створювати нові шляхи самовдосконалення, відкривати сучасний простір за допомогою новітніх технологій, що невпинно входять у наш світ. За допомогою використання правильної інноваційної стратегії готельно-ресторанне господарство має всі перспективи залишатись провідним у своєму сегменті та бути на два кроки попереду конкурентів.

Готельно-ресторанному господарству необхідно зосередити більшу увагу на взаємній праці з іноземними та вітчизняними партнерами; запровадження реклами на туристичних сайтах суттєво знизить показники зовнішньої конкуренції. Реалізувати деякі задуми та налагодити співпрацю з Держкомтуризму можливо за допомогою участі у державних програмах, що підтримують галузь гостинності.

### **Список літератури**

1. Алексєєв, Д. А. Ресторан за інтересами [Текст] / Д. А. Алексєєв // Ресторанні відомості. – №101. – 2006. – 12-14 с.
2. Головне управління статистики в Запорізькій області [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <<http://www.zp.ukrstat.gov.ua/index.php>>.
3. Куденко, Н. В. Маркетингові стратегії фірми [Текст] / Н. В. Куденко; Київський національний економічний університет. – Київ КНЕУ, 2002. – 246 с.
4. Федак, В. І. Гостинність – найважливіший елемент якісного обслуговування [Текст] / В. І. Федак : конспект лекцій науково-методичної ради. Дисципліна технологія і організація готельного обслуговування. – 2012. – 277-278 с.
5. Моргунов, Е. Б. Управління персоналом: дослідження, оцінка, навчання [Текст] / Е. Б. Моргунов. – М.: Бізнес-школа «Інтел-синтез», 2000. – 44-49 с.
6. Грабовенська, С. П. Економічний аналіз готельного господарства і динаміка туристичних потоків в Україні [Текст] / С. П. Грабовенська // Науковий вісник Національного лісотехнічного університету. – 2012. – Вип. 22.1. – 214-221 с.
7. ДСТУ 4281:2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939>.
8. Борзенко, К. О. Матеріали конференції «Інформаційні технології у торгівлі, ресторанному господарстві та сфері послуг» [Текст] / К. О. Борзенко. – Донецьк, 25.10.2011. Інформаційні технології в управлінні готельно-ресторанним бізнесом. – 13 с.
9. Гоблик-Маркович, Н. М. Теоретичні засади регіонального ринку готельно-ресторанного бізнесу [Текст] / Н. М. Гоблик-Маркович, А. В. Грянило // Тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Прогресивна техніка та технології харчових виробництв, ресторанного та готельного господарств і торгівлі. Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг». 18 жовтня 2012 р., м. Харків. – Ч.1. – 247-248 с.
10. Корнілевська, М. О. Управління готельним бізнесом та тенденції його розвитку [Текст] / М. О. Корнілевська // Матеріали конференції «Научний прогрес на рубежі тисячелетий – 2009».

---

## References

1. Aleksjejev, D. A. (2006). Restoran za interesamy. [The restaurant with the same interests]. Restoranni vidomosti, 101. [in Ukrainian].
2. Golovne upravlinnja statystyky v Zaporiz'kij oblasti. [Main administration of statistics in Zaporozhye region]. Retrieved from: <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/index.php> [in Ukrainian].
3. Kudenko, N. V. (2002). Marketyngovi strategii' firmy. [Marketing strategy of the firm] [in Ukrainian].
4. Fedak, V. I. (2012). Gostynnist' – najvazhlyvishyj element jakisnogo obslugovuvannja. [Hospitality is the most important element of quality of service] KNEU [in Ukrainian].
5. Morgunov, E. B. (2000). Upravlinnja personalom: doslidzhennja, ocinka, navchannja. [Personnel management: research, evaluation, training]. Moscow: Biznes-shkola Intel-syntezy [in Ukrainian].
6. Grabovens'ka, S. P. (2012). Ekonomichnyj analiz gotel'nogo gospodarstva i dynamika turystychnyh potokiv v Ukraїni. [Economic analysis of the hotel industry and dynamics of tourist flows in Ukraine] Naukovyj visnyk Nacional'nogo lisotekhnichnogo universytetu, 22.1. [in Ukrainian].
7. DSTU 4281:2004. Zaklady restorannogo gospodarstva. Klasyfikacija. [DSTU 4281:2004. Restaurants in the district. Classification]. Retrieved from: <http://dbn.at.ua/load/normativy/dstu/5-1-0-939> [in Ukrainian].
8. Borzenko, K. O. (2011). Informacijni tehnologii' u torgivli, restorannomu gospodarstvi ta sferi poslug. [Information technology in trade, restaurant business and services] [in Ukrainian].
9. Goblyk-Markovyh, N. M. & Grjanylo, A. V. (2012). Progresyvna tehnika ta tehnologii' harchovyh vyrobnyctv, restorannogo ta gotel'nogo gospodarstv i torgivli. [The theoretical basis of the regional market of hotel and restaurant business] m. Harkiv. Ch.1. [in Ukrainian].
10. Kornilevs'ka, M. O. (2009). Nauchnyi progress na rubezhe tysjacheletij. [The hospitality management and trends in its development] [in Ukrainian].

**Стаття надійшла до редакції 01.03.2015 р.**