

УДК 338.48:640.4

A-43

Рекомендовано до друку Науково-методичною радою Вищого навчального приватного закладу «Дніпровський гуманітарний університет» (протокол від 19.02.2026 протокол № 8).

A-43 Актуальні проблеми розвитку доступного туризму та гостинності в Україні: матер. Всеукр. наук.-практ. конф. (Дніпро, 18 грудня 2025 р.). Дніпро : ВВПЗ «Дніпровський гуманітарний університет», 2025. 153 с.

Збірник містить матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції «Актуальні проблеми розвитку доступного туризму та гостинності в Україні» (18.12.2025), у роботі якої взяли участь здобувачі вищої освіти закладів вищої освіти України.

Матеріали науково-практичної конференції надруковані в авторській редакції.

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ

докт. юрид. наук, проф. **Олег КИРИЧЕНКО** (голова); док. ек. наук, проф. **Ігор САЗОНЕЦЬ** (заст. голови); **Андрій МІРОШНИК** (секретар); канд. юр. наук **Сергій ДУБОВ**; док. ек. наук, проф. **Володимир ДЖИНДЖОЯН**; док. ек. наук, проф. **Ольга САЗОНЕЦЬ**; канд. юр. наук, доц. **Тетяна ЛЕЖНЄВА**.

© ВВПЗ ДГУ, 2025

© Автори, 2025

СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ

Афанасьєва А.Д. ДОСТУП ДО ЯКІСНИХ МІНЕРАЛЬНИХ ВОД ЯК ШЛЯХ ДО ЗРОСТАННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО ДОБРОБУТУ ГРОМАД В УКРАЇНІ.....	99
Гончар Є.В. ОСНОВНІ ПРОБЛЕМИ ПЛИННОСТІ КАДРІВ СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	104
Деберіна К.В. САНІТАРНІ ВИМОГИ У ЗАКРИТИХ ТА ВІДКРИТИХ МАЙДАНЧИКАХ ТА БАСЕЙНАХ.....	107
Пицида Є.О. ПРАВИЛЬНИЙ СПОСІБ ЖИТТЯ ТА ШКІДЛИВІ ЗВИЧКИ.....	110
Половний А.В. ЛІКУВАЛЬНЕ ХАРЧУВАННЯ У САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ.....	114
Рогаченко А.Г. ХАРЧУВАННЯ В САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ЗАКЛАДАХ: ІНДИВІДУАЛІЗАЦІЯ РАЦІОНУ З УРАХУВАННЯМ АЛЕРГІЙ, ДІЄТИЧНИХ ТА РЕЛІГІЙНИХ ВИМОГ.....	117
Свистухіна А.М. ЗАХОДИ ІВЕНТ-МЕНЕДЖМЕНТУ В РЕСТОРАНАХ.....	121
Свистухіна А.М. ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ ДОСВІДУ ГОСТЕЙ ПРИ ВІДВІДУВАННІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ.....	123
Фоменко Д.Ю. ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАНІВ.....	126

РОЗВИТОК ДОСТУПНОСТІ ТА БЕЗБАР'ЄРНОСТІ В ТУРИЗМІ ТА ГОСТИННОСТІ

Авраменко Д.О. ТИПОВІ БАР'ЄРИ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ ІЗ КЛІЄНТАМИ.....	129
Белоцька А.А. РОЗВИТОК ДОСТУПНОГО ТУРИЗМУ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ОБМЕЖЕНИМИ МОЖЛИВОСТЯМИ В УКРАЇНІ.....	132

Фоменко Дарина Юріївна

здобувачка вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня вищої світи
Дніпровського гуманітарного університету

Науковий керівник:

Сазонець Ігорь Леонідович

доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри туристичного та
готельно-ресторанного бізнесу
Дніпровського гуманітарного університету

ФОРМУВАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАНІВ

Розробка послуг, що надаються в ресторанах, є комплексним процесом, який включає створення, організацію, просування та надання клієнтам послуг високої якості. Сучасний ресторан — це не просто місце для харчування, а простір, придатний для відпочинку, спілкування та нових емоційних вражень. Тому головним завданням закладів громадського харчування є задоволення фізіологічних, соціальних та естетичних потреб споживачів[1].

Основою формування послуг є концепція закладу. Вона визначає тип ресторану (етнічний, сімейний, розкішний, фаст-фуд, тематичний тощо), рівень цін, асортимент, стиль обслуговування, інтер'єр та ринкову позицію. Наприклад, у місті Дніпро є ресторани різних рівнів — від фаст-фудів до розкішних ресторанів. Послуги ресторану «Bartolomeo» базуються на концепції відпочинку за містом та італійській кухні, тоді як ресторан «Panorama» робить акцент на вишуканій атмосфері, сучасному інтер'єрі та панорамному видом на місто.

Якість обслуговування є важливим фактором. Сюди входять культура спілкування між персоналом, швидкість подачі страв, дотримання гігієнічних норм, зовнішній вигляд персоналу та комфортність обстановки. Успішні ресторани в Дніпрі, такі як «Репортер», активно застосовують стандарти гостинності, проводять навчання персоналу та використовують CRM-системи для фіксації переваг клієнтів. Це дозволяє індивідуально підходити до кожного гостя[2].

У сучасних умовах ресторанний сектор тісно пов'язаний з цифровими технологіями. Онлайн-бронювання, замовлення через мобільні додатки, інтерактивні меню та програми лояльності стали невід'ємною частиною сервісу. Наприклад, ресторани MAFIA та Artist у Дніпрі використовують власні мобільні додатки, які дозволяють гостям заздалегідь замовляти страви, залишати коментарі та збирати бонуси. Це підвищує зручність користування послугами та стимулює повторні відвідування.

Маркетинг відіграє ключову роль у процесі формування послуг. Основними тенденціями маркетингових стратегій у сфері готельного бізнесу є

вивчення потреб споживачів, формування унікальної торгової пропозиції, побудова бренду та створення позитивного іміджу. У Дніпрі активно розвивається концепція «місцевої кухні» — використання місцевих продуктів та оригінальних рецептів, що відповідає тенденціям екологічної стійкості та сталого розвитку. Такий підхід дозволяє ресторанам не тільки знизити витрати, але й підкреслити автентичність меню.

Організаційна структура ресторану є важливою частиною формування сервісу. Вона повинна забезпечувати ефективну взаємодію між виробничим, торговим та адміністративним відділами. Кожен працівник повинен бути обізнаний зі своїми обов'язками, а керівництво повинно мати систему контролю якості послуг. У багатьох ресторанах впроваджено автоматизовані системи управління (r-keeper, Poster), які дозволяють оптимізувати процес обслуговування, а також контролювати замовлення та фінансові потоки[3].

Особливу увагу слід приділяти інноваціям у сфері ресторанних послуг. Серед тенденцій останніх років — техніки, спрямовані на зменшення харчових відходів, сезонні меню, використання сільськогосподарських продуктів, гастрономічні заходи та тематичні вечори. У Дніпрі все більшою популярністю користуються ресторани з відкритою кухнею, де гості можуть спостерігати за приготуванням страв, що створює прозорість і довіру. Наприклад, ресторан «Entrecôte» реалізує концепцію «відкритої кухні», що дозволяє гостям спостерігати за професіоналізмом кухарів.

Психологічні аспекти планування обслуговування також дуже важливі. Враження від ресторану залежить не тільки від смаку страв, але й від музики, ароматів, освітлення, кольорів інтер'єру та поведінки персоналу. У сімейних ресторанах зазвичай переважають теплі кольори, дитячі куточки та тиха музика, тоді як у барах характерні приглушене освітлення, ритмічна музика та зони відпочинку. Таке добре продумане оточення створює позитивні емоційні враження, що спонукає гостей повернутися.

Іншою важливою тенденцією розвитку є соціальна відповідальність ресторанних підприємств. Ресторани Дніпра все частіше беруть участь у благодійних кампаніях, підтримують місцевих виробників, реалізують програми з переробки відходів та зменшення споживання пластику. Ці ініціативи підвищують довіру гостей та покращують репутацію закладу[4].

Таким чином, формування ресторанних послуг є багаторівневим процесом, що поєднує економічні, організаційні, маркетингові, психологічні та технологічні аспекти. Для ресторанів Дніпра це означає необхідність комплексного підходу до управління послугами — від розробки концепції до оцінки задоволеності гостей. Успішний ресторан — це результат гармонійного поєднання професіоналізму персоналу, технологічної ефективності, креативного маркетингу та уваги до деталей. У сучасних ринкових умовах конкурентоспроможними можуть залишатися лише ті заклади, які постійно вдосконалюють свої послуги.

Список використаних джерел та літератури:

1. Маркетинг готельного та ресторанного бізнесу : Навч. посіб / Сазонець І.Л., Джинджоян В.В., Яковлева-Мельник Н.Г., Седлецька О.В.. Київ : Видавництво "Каравела". 2025, 274 с.
2. Сазонець І.Л., Лучанська Ю.Г. Сутність поняття «якість товару» та діяльність міжнародних організацій в сфері її забезпечення. *Агросвіт*. 2025. № 23. С. 45-50.
3. Сазонець І.Л., Гессен А.Є., Седлецька О.В., Лучанська Ю.Г. Стандарти створення безбар'єрного простору в ресторанах України на основі інклюзивних підходів. *Агросвіт*. 2025. № 7. С. 72 – 77.
4. Корпоративна соціальна відповідальність в індустрії гостинності : навч. посіб. / Джинджоян В.В., Сазонець О.М., Лисенко О.В., Гессен А.Є. Київ : «Каравела», 2025. 250 с.