

ІННОВАЦІЇ, ГОСТИННІСТЬ, ТУРИЗМ: НАУКА, ОСВІТА, ПРАКТИКА

*Збірник тез доповідей
III Всеукраїнської
науково-практичної конференції
молодих учених, аспірантів і студентів
з міжнародною участю
(18 травня 2023 року, м. Львів)*

Львів
ЛДУФК ім. Івана Боберського 2023

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

I 66

Рецензенти:

доктор технічних наук, професор

Василь ПАСІЧНИЙ

(Національний університет харчових технологій)

доктор економічних наук, професор

Наталія ПАВЛЕНЧИК

(Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського)

Рекомендувала до друку вчена рада

*Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського
(протокол № 8 від 9 травня 2023 р.)*

I 66 **Інновації, гостинність, туризм: наука, освіта, практика** : зб. тез доп. III Всеукр. наук.-практ. конф. мол. учених, асп. і студ. з міжнародною участю (18 травня 2023 року, м. Львів). – Львів : ЛДУФК ім. Івана Боберського, 2023. – 538 с.

У тезах доповідей III Всеукраїнської науково-практичної конференції молодих учених, аспірантів і студентів висвітлено результати досліджень пріоритетів і перспектив розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу; сучасні тенденції та регіональні пріоритети розвитку туризму в умовах глобалізації; соціально-економічні засади менеджменту та маркетингу індустрії гостинності; актуальні проблеми модернізації готельно-ресторанного господарства.

Матеріали будуть корисними для студентів, викладачів, науковців і працівників індустрії гостинності.

УДК 001.895:338.483.13:392.72(043)

Матеріали публікуються в авторській редакції

© Львівський державний університет
фізичної культури імені Івана Боберського, 2023

Голова оргкомітету

Марія ПАСКА - завідувач кафедри готельно-ресторанного бізнесу Львівського державного університету фізичної культури імені Івана Боберського

Організаційний комітет

Володимир ХОЛЯВКА - декан факультету туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського

Андрій ГОЛОД - професор кафедри туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського

Володимир ХУДОБА - в.о. завідувача кафедри туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського

Наталія ПАВЛЕНЧИК - завідувач кафедри економіки та менеджменту ЛДУФК ім. Івана Боберського

Андрій КУХТІЙ - завідувач кафедри спортивного туризму ЛДУФК ім. Івана Боберського

Sławomir NIECKO – dr inż., prorektor ds. współpracy z administracją i biznesem, profesor Wyższej Szkoły Społeczno-Ekonomicznej w Gdańsku, Polska

Марія LUTSYK – dr, dziekan wydziału pedagogiki i zarządzania Wyższej Szkoły Społeczno-Ekonomicznej w Gdańsku, Polska

Роман Шерстюк - проректор з економіки та фінансів Тернопільського національного технічного університету ім. Івана Пулюя

Віта ЦИРУЛЬНИКОВА - декан факультету готельно-ресторанного та туристичного бізнесу ім. проф. В. Ф. Доценка Національного університету харчових технологій, м. Київ

Андрій НІМЕЦЬ - директор та співзасновник ресторану української автентичної кухні «Бойківська гостина», м. Львів

Лариса БАЛЬ-ПРИЛИПКО - декан факультету харчових технологій та управління якістю продукції Національного університету біоресурсів і природокористування України

Лариса ШАРАН - завідувач кафедри готельно-ресторанної справи Національного університету харчових технологій, м. Київ

Оксана ДАВИДОВА - завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу Харківського національного економічного університету імені С. Кузнеця

Василь ПАСІЧНИЙ - завідувач кафедри технології м'яса і м'ясних продуктів Національного університету харчових технологій, м. Київ

Наталія ЧОРНА - завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи Вінницький торгово-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету КНТЕУ, м. Вінниця

Марина ЯНЧЕВА - декан факультету переробних і харчових виробництв Державного біотехнологічного університету, м. Харків

Олеся ПРИС - завідувач кафедри харчових технологій та готельно-ресторанної справи Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного

Михайло КРАВЧЕНКО - професор кафедри готельно-ресторанної справи Київського національного торговельно-економічного університету

Орися ІЖЕВСЬКА - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

Орислава ГРАФСЬКА - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

Наталія ПЕТРИШИН - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

Координатор конференції

Уляна ГУЗАР - доцент кафедри готельно-ресторанного бізнесу ЛДУФК ім. Івана Боберського

ЗМІСТ

I секція

| | |
|---|-----------|
| СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 18 |
| Nadiia Yurko, Uliana Protsenko, Iryna Styfanyshyn, Tetiana Harasym COMMONLY USED ENGLISH IDIOMS ABOUT FOOD: THE MEANING AND IMPORTANCE | 19 |
| Mariia Vorobel, Anastasiia Haievska DIE WICHTIGSTEN TRENDFELDER FÜR DIE ÖSTERREICHISCHE HOTELLERIE | 23 |
| Роман Боднар, Іван Коркуна ЦИФРОВІЗАЦІЯ ТА ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ ЯК ФАКТ ЇЇ ФУНКЦІОНУВАННЯ В ПЕРІОД ВІЙНИ | 27 |
| Юлія Бучнєва, Сергій Логвінков РОЗРОБКА СУВЕНІРІВ З КЕРАМІКИ ДЛЯ ПІДТРИМКИ ГОТЕЛЬНОГО БРЕНДУ | 30 |
| Вікторія Ващишин, Тетяна Незвещук-Когут ОРГАНІЗАЦІЯ ЕФЕКТИВНОЇ РЕКЛАМНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ЗАКЛАДІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 33 |
| Ганна Верлата, Альона Сорокіна ОСОБЛИВОСТІ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КУЛІНАРНОЇ ІНДУСТРІЇ ХЕРСОНЩИНИ | 37 |
| Марія Власова, Світлана Журавльова ТЕХНОЛОГІЯ РОБОТИ З ПОСТІЙНИМИ ГОСТЯМИ ГОТЕЛЮ. ПРОГРАМА «ПОСТІЙНИЙ ГІСТЬ» | 40 |
| Аліна Вологовська, Світлана Журавльова ЕКОЛОГІЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЯК НАПРЯМ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 43 |
| Олексій Волошин, Марина Рябенка ЕКОЛОГІЗАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 46 |
| Діана Гайдукова, Світлана Журавльова ОСНОВНІ СТИЛІ ОФОРМЛЕННЯ ПРИМІЩЕНЬ ГОТЕЛЮ В ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД ЇХ ПРИЗНАЧЕННЯ | 48 |
| Анна Герілова, Марія Паска ОСОБЛИВОСТІ СЕРВІРУВАННЯ СВЯТКОВОГО СТОЛУ | 51 |

| | |
|--|----|
| Вікторія Гілевич, Єлизавета Шевчук, Валентина Олійник РОЗВИТОК АНІМАЦІЇ В ГОТЕЛЯХ ТА ТУРИСТИЧНИХ КОМПЛЕКСАХ | 53 |
| Уляна Глинська, Марія Паска АНАЛІЗ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА МІСТА ПЛЕЗНЬ, ЧЕХІЯ | 56 |
| Павло Горішевський, Олександр Волошин ВЕБТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 58 |
| Анастасія Грицак, Марія Дигдалович, Ольга Радзімовська ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДУ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ КАВ'ЯРНЯ «ХЛІБ З МАСЛОМ» ПІСЛЯ ПОВНОМАСШТАБНОГО ВТОРГНЕННЯ | 61 |
| Марта Гуменна, Олег Боратинський СОКАЛЬСЬКА ВИШИВАНКА | 64 |
| Оксана Давидова, Катерина Зінченко АКТУАЛЬНІ ПЕРЕДУМОВИ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 67 |
| Оксана Давидова, Олександра Михальченко ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ | 70 |
| Іветт Деак, Світлана Журавльова ОРГАНІЗАЦІЯ ІНТЕР'ЄРУ СУЧАСНОГО ГОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСУ | 73 |
| Віталіна Долінська, Любов Струтинська DIGITAL FOOD SAFETY В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ | 76 |
| Оксана Дутчак, Валентина Буряк ВІРТУАЛЬНІ РЕСТОРАНИ: СЬОГОДЕННЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 80 |
| Тетяна Жадан, Вікторія Глінкіна ОРГАНІЗАЦІЙНІ АСПЕКТИ СТВОРЕННЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ | 84 |
| Назар Залуга, Віталій Струсь, Ольга Радзімовська РЕСТОРАН «ВАЛЕНТИНО» ПРИ ГОТЕЛІ «ШВЕЙЦАРСЬКИЙ»: ІСТОРІЯ, АТМОСФЕРА ТА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ | 87 |
| Лідія Заремба, Орислава Графська ФАКТИ ВПЛИВУ ПАНДЕМІЇ COVID-19 НА РОЗВИТОК СВІТОВОЇ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ | 91 |

| | |
|---|-----|
| Дар'я Зарецька, Марина Сердюк ФУНКЦІОНАЛЬНІ НАПОЇ З ПІДВИЩЕНИМ ВМІСТОМ ВІТАМІНУ С НА ОСНОВІ АЙВОВОГО НАПІВФАБРИКАТУ ДЛЯ ЗАКЛАДІВ HORECA | 94 |
| Світлана Захаревич, Марина Рябенка ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ ТА ПІДТРИМКА ІМІДЖУ ПІДПРИЄМСТВ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 98 |
| Єлизавета Іщенко, Валентина Олійник АНИМАЦІЙНА ДІЯЛЬНІСТЬ В УКРАЇНІ ТА ПРОВЕДЕННЯ ВИСТАВКОВИХ ЗАХОДІВ | 101 |
| Каріна Князь, Лариса Шаран ФАБРИКА-КУХНЯ ЯК АЛЬТЕРНАТИВА ОНОВЛЕННЯ ШКІЛЬНИХ ЇДАЛЕНЬ | 105 |
| Вікторія Коваленко, Ірина Мазуркевич СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ФРАНЧАЙЗИНГУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ | 108 |
| Роман Шерстюк, Галина Островська ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОСВІТИ | 112 |
| Вікторія Кравець, Марія Паска МОНІТОРИНГ РОБОТИ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА «SYODŌ» | 117 |
| Єва Крижанівська, Марина Балджи ОСОБЛИВОСТІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ | 119 |
| Юлія Кузик, Марія Філь ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ГАСТРОНОМІЧНОГО ТУРИЗМУ В ЗАКАРПАТТІ | 122 |
| Вікторія Кузьмич, Анастасія Сідельник, Ольга Радзімовська ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІННОВАЦІЙ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ | 125 |
| Оксана Кулик СУТЬ І ЗНАЧЕННЯ СТАНДАРТІВ ТЕЛЕФОННОГО СПІЛКУВАННЯ ДЛЯ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА | 128 |
| Юлія Кюрчева, Алла Ангеловська, Тетяна Колісниченко ОСНОВНІ ПЕРЕВАГИ ТА ВПРОВАДЖЕННЯ НОВІТНІХ ТЕХНОЛОГІЙ АВТОМАТИЗАЦІЇ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 131 |

| | |
|---|-----|
| Богдан Лиманець, Валентина Буряк ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ВІЙСЬКОВОГО СТАНОВИЩА | 134 |
| Вадим Ліферук, В'ячеслав Губеня, Олександр Люлька СПЕЦІАЛІЗОВАНІ ПРОГРАМНІ ПРОДУКТИ ДЛЯ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ | 138 |
| Валентина Лугина, Ніна Карпенко АНИМАЦІЙНА КОМПОНЕНТА ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ ЯК ЧИННИК ЙОГО ПРИВАБЛИВОСТІ | 140 |
| Антон Любашенко, Валентина Буряк ТЕХНОЛОГІЯ КРАУДСОРСИНГУ В ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ | 143 |
| Олександр Максимов, Іван Винницький ТРАНСФЕР В ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ЯК ПЕРСПЕКТИВА ЗАЛУЧЕННЯ КЛІЄНТІВ | 147 |
| Ірина Мендела, Євгенія Мендела ЕЛЕКТРОННА ГОСТИННІСТЬ: ВИКОРИСТАННЯ ЦИФРОВИХ РІШЕНЬ | 149 |
| Ірина Мендела, Ірина Румянцева ОСОБИСТІСНА АДАПТАЦІЯ: ПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ | 152 |
| Богдан Михайлов, Олег Кузьмін ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ТРЕНДИ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ СЬОГОДЕННЯ | 155 |
| Ольга Михайлова ВПРОВАДЖЕННЯ НОВОГО МЕНЮ В ЗАКЛАДАХ ОСВІТИ | 161 |
| Олександра Михальченко, Світлана Сисоєва КОТО-КАФЕ – ЯК ІНОВАЦІЙНА ФОРМА ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 166 |
| Марія Набока, Альона Сорокіна ТЕХНОЛОГІЯ ПРИГОТУВАННЯ НАПІВФАБРИКАТІВ ТА СТРАВ З РИБИ | 170 |
| Оленіч Зоряна, Ольга Радзімовська ФАКТОРИ ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА СТАН РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ | 173 |
| Анна Панова, Валентина Буряк МАРКЕТИНГОВА ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО- РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 177 |

| | |
|--|-----|
| Сергій Пастух, Валентина Постова АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 180 |
| Олена Пахомська ІНДУСТРІЯ ГОСТИННОСТІ: ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ | 183 |
| Євген Пенішкевич, Валентина Постова ТЕНДЕНЦІЇ РОЗШИРЕННЯ ДОДАТКОВИХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 186 |
| Маркіян Помірчий, Анастасія Гаєвська, Марія Паска ОКРЕМІ АСПЕКТИ ТРАДИЦІЙНО-ПОБУТОВОЇ КУЛЬТУРИ ЕТНОГРАФІЧНОЇ ГРУПИ УКРАЇНЦІВ-БОЙКІВ У РЕСТОРАНІ «БОЙКІВСЬКА ГОСТИНА» | 189 |
| Валентина Постова ПРАВИЛА СЕРВІСУ: СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПРИНЦИПИ ГОСТИННОСТІ | 191 |
| Олександра Потапова, Роксолана Дьяченко ПИТАННЯ АКТУАЛЬНОСТІ ВИКОРИСТАННЯ СУЧАСНИХ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА | 194 |
| Катерина Потопа, Ольга Радзімовська АНАЛІЗ РОБОТИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА НА ПРИКЛАДІ КОМПЛЕКСУ «ШАТО» | 198 |
| Михайло Рутинський, Ілля Давидейко СТРАТЕГІЯ ПРОСУВАННЯ МІЖНАРОДНОГО ГОТЕЛЬНОГО БРЕНДУ НА РЕГІОНАЛЬНОМУ РИНКУ: ПРИКЛАД ГОТЕЛЮ «REIKARTZ КРОПИВНИЦЬКИЙ» | 201 |
| Юлія Северіна, Людмила Малюта ЯК ПАНДЕМІЯ COVID-19 ЗМІНИЛА ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛІВ ТА ЗАПРОВАДИЛА НОВІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 204 |
| Володимир Сідак, Світлана Сисоєва ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ МАРКЕТИНГОМ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ | 207 |
| Олександр Стеценко, Валентина Постова СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ФОРМУВАННЯ ФІРМОВОГО СТИЛЮ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 212 |
| Марія Терешко, Марина Рябенка ОСОБЛИВОСТІ КЕЙТЕРИНГУ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ УКРАЇНИ | 215 |

| | |
|---|-----|
| Аліна Федькович, Ірина Шустак, Ольга Радзімовська РЕСТОРАН «ЖАРОВНЯ НА ЗАМКУ»: СПЕЦІАЛІЗАЦІЯ, АТМОСФЕРА ТА ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ ЗАКЛАДУ | 217 |
| Марія Філь ФУДПЕЙРІНГ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ | 219 |
| Василина Фітьо, Ольга Вівчарук ІННОВАЦІЇ ПРИ ОБСЛУГОВУВАННІ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 222 |
| Василина Фітьо, Ольга Вівчарук ІННОВАЦІЇ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ | 225 |
| Оксана Худоба, Андрій Голод ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ НА ГІРСЬКИХ ТЕРИТОРІЯХ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ | 230 |
| Анна Чужинова, Тетяна Хаустова ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ЕНОГАСТРОТУРИЗМУ В УКРАЇНІ В ПІСЛЯВОЄННИЙ ПЕРІОД | 233 |
| Катерина Ященко, Валентина Буряк КРЕАТИВНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 237 |
| Діана Кунарська, Тетяна Кукліна РОЗВИТОК РЕСТОРАННОЇ ГАЛУЗІ В ПЕРІОД ПАНДЕМІЇ КОРОНАВІРУСУ ТА ВІЙНИ | 240 |
| Діана Мельник, Валентина Постова ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 243 |
| Наталія Хруник, Марія Паска ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ ГОСПОДАРСТВІ: ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ТА ЕФЕКТИВНОСТІ БІЗНЕСУ | 246 |
| Анна Самчук, Марія Паска МОНІТОРИНГ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА РЕСТОРАНУ-ПИВОВАРНІ «СТАРГОРОД» | 248 |
| II секція | |
| <i>ІННОВАЦІЇ ХАРЧОВИХ ТА КРАФТОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ HORECA</i> | 250 |
| Roman Vlasiuk, Nataliia Stukalska EXPANDING THE RANGE OF MEAT SAUSAGE PRODUCTS IN RESTAURANT ESTABLISHMENTS | 251 |
| Олександр Богдан, Наталія Стукальська УДОСКОНАЛЕННЯ ОВОЧЕВИХ СТРАВ ЗА РАХУНОК ПІДВИЩЕННЯ ПОЖИВНОЇ ЦІННОСТІ | 254 |

| | |
|--|-----|
| Альона Бойко, Тетяна Хаустова ПЕРСПЕКТИВНІСТЬ ТА ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ ТЕХНОЛОГІЙ КРАФТОВИХ НАПОЇВ В УКРАЇНІ | 257 |
| Анна Вернигора, Олександра Гашук, Оксана Москалюк ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ПРЕПАРАТИВ МОЛОЧНИХ БІЛКІВ НА МОДЕЛЬНІ ФАРШІ ПОСІЧЕНИХ НАПІВФАБРИКАТИВ | 261 |
| Оксана Гаврилів КРАФТОВІ СТРАВИ АВСТРІЙСЬКОЇ КУХНІ | 263 |
| Анастасія Гаєвська, Наталія Петришин ОСОБЛИВОСТІ ПРИГОТУВАННЯ БЕЗГЛЮТЕНОВИХ МАКАРОННИХ ВИРОБІВ | 266 |
| Юлія Голобородова, Вікторія Большакова ВИКОРИСТАННЯ ВОДОРОСТІ НОРІ В ТЕХНОЛОГІЇ ВАРЕНИХ КОВБАСНИХ ВИРОБІВ | 269 |
| Інна Данилевич, Василь Пасічний ЗАСТОСУВАННЯ ТЕХНОЛОГІЇ SOUS VIDE НА ФУНКЦІОНАЛЬНО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПРОДУКТІВ З М'ЯСА ПТИЦІ | 272 |
| Євгенія Демидова, Марина Самілик ВПЛИВ ПОРОШКІВ ІЗ ЯГІД БУЗИНИ НА ОРГАНОЛЕПТИЧНІ ВЛАСТИВОСТІ МАКАРОНИХ ВИРОБІВ | 275 |
| Анастасія Дем'янчук, Оріся Іжевська АНАЛІЗ ТРЕНДІВ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ | 278 |
| Святослав Дудюк, Володимир Дудюк, Андрій Кухтій ТРАДИЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ДЕРЕВНИХ СОКІВ | 281 |
| Катерина Ільїна, Вікторія Большакова УДОСКОНАЛЕННЯ МАРИНАДУ ДЛЯ БІФШТЕКСУ ІЗ КОНИНИ | 284 |
| Юлія Калюжна, Тетяна Желєва ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ГОРІХОПЛІДНИХ У СКЛАДІ ЗАМОРОЖЕНИХ НАПІВФАБРИКАТИВ ІЗ СІЧЕНОГО М'ЯСА | 287 |
| Дар'я Корнієнко, Марина Самілик ЗБАГАЧЕНИЙ ЦУКОР ДЛЯ КАВ'ЯРЕНЬ, ЯК КОРИСНА АЛЬТЕРНАТИВА СОЛОДОЦІАМ | 289 |
| Юлія Коротка, Василь Пасічний ВИКОРИСТАННЯ СМАКОВИХ КОМПОЗИЦІЙ ТА ПРЯНОЦІВ У ВИРОБНИЦТВІ М'ЯСНИХ СНЕКІВ | 293 |

| | |
|--|-----|
| Соломія-Марія Левків, Марія Паска АРОМО-МАРКЕТИНГ, ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ ІНСТРУМЕНТ КОМУНІКАЦІЇ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 296 |
| Кирило Ліпінський, Олександра Гащук, Оксана Москалюк ТЕХНОЛОГІЯ М'ЯСНИХ ПАШТЕТІВ З ОЗДОРОВЧО-ПРОФІЛАКТИЧНИМИ ВЛАСТИВОСТЯМИ | 298 |
| Софія Лукомська, Ольга Маслійчук НОВИЙ СМАК У МУСОВИХ ДЕСЕРТАХ «ЛАВАНДА-ЧОРНА СМОРОДИНА» | 300 |
| Олександра Максимець, Олександр Процовський, Світлана Ягельська ВИКОРИСТАННЯ КРУПИ СПЕЛЬТИ У М'ЯСО-КРУП'ЯНИХ КУЛІНАРНИХ ВИРОБАХ | 303 |
| Андрій Маринін, Роман Святненко, Оксана Позняк ІНСТРУМЕНТАЛЬНІ МЕТОДИ ВИЗНАЧЕННЯ ФАЛЬСИФІКАЦІЇ МЕДУ | 306 |
| Мар'яна Назар ШЛЯХИ ЗБАГАЧЕННЯ БОРОШНЯНИХ КОНДИТЕРСЬКИХ ВИРОБІВ НУТРІЄНТАМИ | 309 |
| Антоніна Опанасенко, Тетяна Бровенко ПРИГОТУВАННЯ У ВАКУУМІ: ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ | 311 |
| Наталія Петришин ПРИОРИТЕТНІ ТЕНДЕНЦІЇ ЗДОРОВОГО ХАРЧУВАННЯ ДІТЕЙ В УКРАЇНІ | 314 |
| Наталія Петришин, Валентина Рак ОСОБЛИВОСТІ КРАФТОВИХ ВИРОБНИЦТВ ХЛІБА | 316 |
| Олеся Прісс, Павло Булгаков СПАРЖА – СЕЗОННИЙ ДЕЛІКАТЕС ДЛЯ РЕСТОРАНІВ | 319 |
| Олеся Прісс, Тетяна Колісниченко, Алла Ангеловська КАЛИНА ЯК ФУНКЦІОНАЛЬНИЙ ІНГРЕДІЄНТ СОУСІВ ДО ОСНОВНИХ СТРАВ | 322 |
| Катерина Селезень, Василь Тищенко, Наталія Божко ЗАСТОСУВАННЯ НАСІННЯ ТЕХНІЧНОЇ КОНОПЛІ У ТЕХНОЛОГІЇ КРАФТОВОГО ПИВА | 325 |
| Катерина Селезень, Василь Тищенко, Наталія Божко М'ЯСО ДИКОГО КАБАНА ЯК ПРИВАБЛИВИЙ ЕЛЕМЕНТ ГАСТРОНОМІЧНОГО ТУРИЗМУ | 328 |
| Остап Найда, Вячеслав Чирка, Богдан Фик, Марія Паска КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЛЬВІВСЬКОЇ КУХНІ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ | 331 |

III секція

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ 333

Beata Browarczyk

APPLICATION OF THE ALGORITHM OF THE K-MEANS METHOD IN THE ASSESSMENT OF THE REGIONAL DEVELOPMENT OF THE MAŁOPOLSKA VOIVODESHIP AGAINST THE BACKGROUND OF THE EUROPEAN UNION IN 2020 334

Marzena Nitecka, Zygmunt Mietlewski, Beata Browarczyk

RENTOWNOŚĆ FIRMY X W WARUNKACH INFLACJI W LATACH 2021 – 2022 337

Julia Patyk, Zygmunt Mietlewski, Beata Browarczyk

WYKONANIE I KONTROLA WYKONANIA BUDŻETU JEDNOSTKI SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO ZA LATA 2020-2021 NA PRZYKŁADZIE GMINY SMĘTOWO GRANICZNE 340

Karolina Perekitko, Zygmunt Mietlewski, Beata Browarczyk

ANALIZA FINANSOWA PRZEDSIĘWZIĘCIA KLUB KOLARSKI «SOKOŁY Z JAGATOWA» 343

Anna Pokora, Beata Browarczyk

POSTULAT RÓWNOŚCI PŁCI NA RYNKU PRACY W POLSCE W LATACH 2011 – 2021 346

Katarzyna Pupek, Zygmunt Mietlewski, Beata Browarczyk

EFEKTYWNE ZARZĄDZANIE FIRMA FROST WEALTH MANAGEMENT W LATACH 2020–2022 349

Grzegorz Rippel

ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM – AKTUALNE WYZWANIA DLA MENEDŻERA 352

Юрій Бірозов, Валентина Постова

УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ 355

Катерина Вальчук, Орислава Графська

АНАЛІЗ ПРОБЛЕМ РОЗВИТКУ ІНВЕСТИЦІЙНОГО РИНКУ В УКРАЇНІ 358

Марина Войт, Валентина Постова

ПРОФЕСІЙНЕ ЗРОСТАННЯ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА 360

| | |
|---|-----|
| Ульяна Глинська, Орислава Графська СУТЬ І ЗНАЧЕННЯ КУЛЬТУРИ ПОВЕДІНКИ ПРАЦІВНИКІВ ГОТЕЛЮ ЯК ЗАПОРУКА ЙОГО УСПІХУ ТА ВПІЗНАВАЄМОСТІ | 363 |
| Уляна Гузар, Максим Тихоновський СУЧАСНІ ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ МАРКЕТИНГ- МІКСУ У ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 366 |
| Іветт Деак, Світлана Журавльова УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА | 369 |
| Уляна Дяченко, Валентина Постова ПРОБЛЕМИ БЕЗПЕКИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 372 |
| Владислав Житеньов, Наталія Павленчик БЕЗКОШТОВНЕ ПРОСУВАННЯ БІЗНЕСУ В СОЦІАЛЬНИХ МЕРЕЖАХ. АКТУАЛЬНІСТЬ ТА ПЕРЕВАГИ ВІДЕО КОНТЕНТУ | 375 |
| Марія Загоруй, Орислава Графська АНАЛІЗ НАПРЯМІВ АКТИВІЗАЦІЇ ІННОВАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В СФЕРІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В УКРАЇНІ | 379 |
| Лідія Заремба, Орислава Залуцька, Уляна Гузар КОНЦЕПТУАЛЬНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 382 |
| Дарія Конопельнюк, Валентина Постова КОНФЛІКТИ СЕРЕД ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАНУ | 385 |
| Іван Коркуна, Степан Мацюк ВИДИ ЦІННИХ ПАПЕРІВ ТА ЇХ РОЛЬ В ЕКОНОМІЦІ УКРАЇНИ | 388 |
| Орислава Графська, Юрій Кузьмич ESG-ФАКТОРИ В ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ | 393 |
| Микола Марченко, Ірина Мазуркевич ДОСЛІДЖЕННЯ СУТНОСТІ РЕНТАБЕЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 396 |
| Оксана Мельник, Любов Возна УПРАВЛІНСЬКІ АСПЕКТИ МЕДІАЦІЇ | 399 |
| Євген Петров, Ірина Силка ЕТАПИ КОНТРОЛЮ БЕЗПЕЧНОСТІ ВИРОБНИЦТВА КИСЛОМОЛОЧНИХ НАПОЇВ ЛАССІ У ЗАКЛАДІ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА | 402 |

| | |
|---|-----|
| Юрій Півторак, Валентина Постова КОНКУРЕНТНІ ПЕРЕВАГИ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В СУЧАСНИХ РИНКОВИХ УМОВАХ | 405 |
| Максим Прищепчук, Орися Іжевська МАРЖИНАЛЬНІСТЬ ЗБИТИХ ДЕСЕРТІВ НА ОСНОВІ ШОКОЛАДУ RUBY | 408 |
| Святослав Протечко, Анатолій Павленчик НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ТА СПОРТУ В УКРАЇНІ: УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ | 411 |
| Владислав Сажок, Марина Рябенька УДОСКОНАЛЕННЯ ЦІНОВОЇ ПОЛІТИКИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 415 |
| Альона Сорокіна STATE AND DEVELOPMENT PROSPECTS OF THE CONFECTIONERY INDUSTRY IN UKRAINE | 418 |
| Інна Ткачук, Любов Возна САМОМЕНЕДЖМЕНТ ВІЛЬНОГО ЧАСУ ТА ДОЗВІЛЛЯ МОЛОДІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ | 421 |
| Катерина Ушакова, Орислава Графська АНАЛІЗ ПРОЦЕСУ НОРМАТИВНО-ПРАВОВОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПРОЦЕДУРИ ЗАЛУЧЕННЯ ІНВЕСТИЦІЙ ДЛЯ СФЕРИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ | 425 |
| Галина Фербей, Сергій Рилєєв ОКРЕМІ ЗАКОНОДАВЧІ АСПЕКТИ ВИКОРИСТАННЯ РРО ТА ПРРО В УКРАЇНІ | 428 |
| Олег Цільник АНАЛІЗ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ СФЕРИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В ЧАСТИНІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА | 431 |
| Ольга Чумаченко, Влад Денисенко ФОРМУВАННЯ І РОЗВИТОК КОЛЕКТИВУ МАЛОГО ПІДПРИЄМСТВА | 433 |
| Ольга Чумаченко, Людмила Запірченко ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ЗАКЛАДУ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ В КРИЗОВИХ УМОВАХ | 436 |

IV секція

**ІННОВАЦІЙНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В
УКРАЇНІ ТА СВІТІ** 439

- Andrzej Michalik**
SPÓŁDZIELNIA SOCJALNA JAKO ALTERNATYWNA FORMA
PROWADZENIA DZIAŁALNOŚCI W SEKTORZE TURYSTYKI 440
- Сергій Андросенко, Діана Цесьців**
ДІЛОВИЙ ТУРИЗМ ЯК НАПРЯМ РОЗВИТКУ
ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ 443
- Марія Біжик, Роман Скабара**
СУСПІЛЬНІ ТА ІСТОРИКО-КУЛЬТУРНІ ПЕРЕДУМОВИ
РОЗВИТКУ КУЛЬТУРНО-ПІЗНАВАЛЬНОГО ТУРИЗМУ
В ТЕРНОПІЛЬСЬКІЙ ОБЛАСТІ 446
- Владислав Бондарев, Андрій Віндюк**
ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ДІТЕЙ
ШКІЛЬНОГО ВІКУ 449
- Назар Глотов, Сергій Цвілий**
ВІЙСЬКОВИЙ ТУРИЗМ ЯК СТРАТЕГІЧНИЙ НАПРЯМОК
РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ 452
- Андрій Голод, Ольга Четирбук**
ІННОВАЦІЇ В ТУРИЗМІ: ТЕОРЕТИЧНІ ПІДХОДИ 455
- Орислава Графська, Андрій Сиванич**
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ ПІД ЧАС ВІЙНИ 458
- Аліна Джулай, Соломія Мороз**
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ЛІКУВАЛЬНО-
ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ 461
(НА ПРИКЛАДІ КУОРТУ ТРУСКАВЕЦЬ)
- Андрій Дзяпка, Сергій Цвілий**
ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРСПЕКТИВНІ НАПРЯМКИ РОЗВИТКУ
ЗАЛІЗНИЧНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ 464
- Олена Дукач, Лілія Ковалюк, Дуда Оксана, Ольга Владимир**
РЕКОНСТРУКЦІЯ БОЙОВОГО СПОРЯДЖЕННЯ ВОЇНІВ
УКРАЇНСЬКОГО СЕРЕДНЬОВІЧЧЯ: ІСТОРИЧНИЙ ЕКСКУРС
ТА НОВІ ВІЗІЇ У СУЧАСНОМУ ТУРИЗМІ 467
- Андрій Запісоцький, Орислава Графська**
РОЗВИТОК ТУРИЗМУ ЯК ЗАПОРУКА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО
РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ 470
- Михайло Коллегаєв**
«ЦИФРОВІ КОЧІВНИКИ», ЯК НОВИЙ ІННОВАЦІЙНИЙ
НАПРЯМОК РОЗВИТКУ СУЧАСНОГО ТУРИЗМУ 473

| | |
|--|-----|
| Михайло Коллегасв КЛІМАТО-ЗБЕРІГАЮЧІ ІННОВАЦІЇ СТІЙКОГО ВІДНОВЛЕННЯ ТУРИЗМУ У ПОСТКОВИДНИЙ ПЕРІОД | 476 |
| Павло Комаров, Наталія Чорна ВПЛИВ ТЕХНОЛОГІЧНИХ ІННОВАЦІЙ НА РОЗВИТОК ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ | 479 |
| Соломія Коротошин, Володимир Худоба ІНДУСТРІАЛЬНИЙ ТУРИЗМ ЯК ПЕРСПЕКТИВНИЙ НАПРЯМ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ | 483 |
| Валентина Лабарткава, Володимир Худоба ОРГАНІЗАЦІЯ ВОДНОГО ТУРИЗМУ У ЛЬВІВСЬКІЙ ОБЛАСТІ | 486 |
| Анастасія Лукаш, Тетяна Божук ІННОВАЦІЇ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ НА РИНКУ ТУРИСТИЧНИХ ПОСЛУГ | 489 |
| Соломія Мороз СУЧАСНІ ІНСТРУМЕНТИ ПРОСУВАННЯ САНАТОРНО- КУРОРТНИХ ПОСЛУГ | 492 |
| Марина Мороз, Даниїл Логвин, Михайло Логвин ТУРИЗМ В СТРУКТУРІ НАЦІОНАЛЬНО-ПАТРІОТИЧНОГО ВИХОВАННЯ МОЛОДІ | 495 |
| Оксана Никига СУЧАСНИЙ СТАН ТУРИСТИЧНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ | 498 |
| Анастасія Овсянікова, Андрій Віндюк СУЧАСНІ ВОДНІ ВИДИ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО ТУРИЗМУ | 501 |
| Валентина Олійник, Єва Крижановська ОРГАНІЗАЦІЯ КРУЇЗНОГО СЕРВІСУ | 504 |
| Світлана Пасічна, Наталія Нестерчук ВИКОРИСТАННЯ МАСАЖУ ТОК СЕН ДЛЯ ПРИСКОРЕННЯ РЕАБІЛІТАЦІЇ ПІСЛЯ ІНСУЛЬТУ І ПОДАЛЬШОЇ ФІЗИЧНОЇ РЕКРЕАЦІЇ | 507 |
| Артем Сапожников, Євген Козловський ПАНДЕМІЧНА КРИЗА ЯК КАТАЛІЗАТОР ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ | 510 |
| Марія Сітнікова, Валентина Олійник ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У СФЕРІ ТУРИЗМУ У СВІТІ | 514 |
| Анна Стан, Алла Кізюн СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ МІЖНАРОДНОГО ТУРИЗМУ В УМОВАХ ГЛОБАЛІЗАЦІЇ | 516 |

| | |
|---|-----|
| Валерія Тарлецька, Алла Кізон ОСОБЛИВОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВ НА РИНКУ УКРАЇНИ | 519 |
| Христина Чех, Софія Качала ВПРОВАДЖЕННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛЬ З МЕТОЮ ЗБІЛЬШЕННЯ РЕКРЕАЦІЙНИХ ПОТУЖНОСТЕЙ ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ СКЕЛІ ДОВБУША | 522 |
| Сергій Юшкін, Наталія Чорна ВПЛИВ ІННОВАЦІЙ НА РОЗВИТОК ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ ТА СВІТІ | 525 |
| Галина Яворська ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ СЕНТИМЕНТАЛЬНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ В ЧАС ВІЙНИ | 528 |
| Лоліта Алексєєнко, Анна Савватєєва, Валентина Олійник ЕКСКУРСІЙНИЙ ТУРИЗМ | 531 |
| Лариса Ільків, Костянтин Лабарткава ІННОВАЦІЇ ПОЛЬОВОЇ КУХНІ В ПІШОХІДНОМУ ТУРИЗМІ | 535 |

УДК 338.488.2:640.4

Оксана Кулик

викладачка кафедри туризму

Львівський державний університет фізичної культури
імені Івана Боберського

СУТЬ І ЗНАЧЕННЯ СТАНДАРТІВ ТЕЛЕФОННОГО СПІЛКУВАННЯ ДЛЯ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Ведення бізнесу якого бізнесу в даний час в Україні є надзвичайно клопіткою та плідною роботою. Адже в даний час Україна живе в умовах війни , і на території України діють правила воєнного часу, що докорінно змінює стратегію і тактику , яка застосовується в мирний час.

Готельно – ресторанний бізнес невідмінна складова сфери індустрії гостинності , яка відіграє домінуючу роль в туристичній галузі. Тому аналізуючи та зважаючи на вище наведене розуміємо , що в готельно ресторанному бізнесі повинно бути все підлагодженої для координованої роботи бізнесу та функціонування галузі.

Серед головних і найефективніших стандартів ведення бізнесу в сфері гостинності є телефонне спілкування. Представимо деталізовано стандарти телефонного спілкування.

Варто зазначити , що стандарти телефонного етикету розробляються з урахуванням правил міжнародного етикету і специфіки кожної конкретної готелю. При цьому існують загальноприйняті правила ведення ділової телефонної розмови в готельному бізнесі. Головне правило - розмовляти потрібно чітко, ввічливо, доброзичливо і не допускаючи спотворення інформації. Згідно норм та стандартів вважається телефон основним засобом зв'язку встановлення якого в готелі є загальноприйнятим. Враховуючи всю життєву важливу функцію телефонізації і готелі , на його ефективністю припадає найбільша взаємодія з клієнтом, що сприяє економії Телефонізація великих готелів здійснюється звичайно від власної автоматичної телефонної станції. У готелях існують визначені

правила ведення телефонних переговорів із клієнтом. Вони відіграють важливу роль в взаємодіяльності працівників готелю. Розглянемо докладніше поняття таке, як телефонний етикет .

Телефонний етикет – це вміння в стислій формі і в короткий час донести до людини необхідну інформацію.

Беручи до уваги персонал готельно- ресторанного комплексу зазначмо, що персонал готелю має пам'ятати , що слова, що вимовляються на початку розмови, визначають тональність подальшої бесіди. Необхідно в розмові ретельно стежити за тим, щоб мова була грамотною та уникати жаргону, або неправильного мовлення . Існують визначені правила, як відповідати на дзвінки, що надходять у готель, тому що враження в клієнтів про готель формується саме від того, що саме говорить персонал. Телефонну розмову вважається варто починати зі слів: «Добрий ранок», «Добрий день», тощо в залежності від часу доби..

Персонал повинен бути проінформований , що при відповіді на внутрішні і зовнішні дзвінки необхідно назвати своє ім'я і прізвище. Якщо ж відповідаючи на дзвінок, співробітник називає тільки своє ім'я, він ризикує бути сприйнятий як людина, що має обов'язки, але не має влади. Це одна з маленьких хитростей ведення телефонних переговорів персоналом підприємств готельного господарства[1] .

Варто зазначити , що телефонний етикет вимагає, щоб ви називалися й у тому випадку, якщо ви самі дзвоните. Це звільнить людину, що відповідає на дзвінки , від обтяжливого обов'язку запитувати: Хто запитує? Персонал повинний виявити ввічливість і запитувати, чи є в абонента час для розмови. Якщо ви випадково набрали номер неправильно, то не кладіть телефон без вибачення.

Персонал має пам'ятати, що, якщо працюючого немає на місці і він, природно не може відповісти на телефонний дзвінок, то йому варто негайно передзвонити людині, що дзвонила йому. Оперативні відповіді на дзвоникиможуть привести великі дивіденди. Коли дзвоните людині, що не може відповісти на ваш дзвінок, поясніть, коли і де вас можна застати. Чим швидше ви всім поясните, тим більшим професіоналом ви будете виглядати в очах своїх колег. Розмовляючи з людиною, з якою вам буде необхідно продовжити розмову, домовляйтеся про точний час наступного дзвоника. Будьте ввічливі! Запитаєте, коли краще буде передзвонити.

Згідно норм етикетом завершує телефонну розмову як у діловому, так і в приватному спілкуванні, її ініціатор. Якщо розмовляють чоловік і жінка, то перевага надається, безперечно, жінці.

Відзначимо, що завершуючи телефонну розмову, обов'язково треба попрощатися. Нетактовно класти трубку, не дочекавшись прощальних слів співрозмовника.

Також варто пам'ятати, що надмірна ввічливість, улесливість не прикрашають співрозмовника, а навпаки, свідчать про його низький етичний рівень і можуть викликати роздратування.

Отже, виходячи з вище наведеного можемо зробити висновок, що саме від правильного етикету ведення телефонних розмов залежить і фінансова спроможність даного об'єкту, який здійснює свою діяльність в ГРБ України.

Ключові слова: телефонне спілкування, готельне господарство.

Список використаних джерел:

1. Studfile [Electronic resource]. – URL: <https://studfile.net>
2. Стандарти служби прийому і розміщення (стандарти обслуговування, стандарти вітання гостя, стандарти телефонного етикету, стандарти зовнішнього вигляду) [Електронний ресурс]. – URL: <http://um.co.ua/14/14-2/14-2090.html>