

[turizmu-zrosli-na-tretinu-za-pershe-pivrichchya-2025-roku-industriya-splatila-bilshe-pivtora-milyarda-griven](#) (Дата звернення: 30.09.2025).

5. Оpendатабот. Туристичний збір у регіонах України за I півріччя 2025 року. URL: <https://opendatabot.ua/analytics/tourist-fee-2025> (Дата звернення: 30.09.2025).

6. УНІАН. Лідери за туристичним збором у першій половині 2025 року. URL: <https://www.unian.ua> (Дата звернення: 30.09.2025).

7. Roik O., Bublyk L. Synergy of investment, innovative and financial mechanisms in the development of resource provision of the tourism sector: theoretical and methodological approaches and practical aspects. *Економіка і регіон*. 2024. № 3(94). С. 22–29. DOI: 10.26906/EiR.2024.3(94).3478.

8. Чальцева О.М., Лобода Д.О. Державно-приватне партнерство як перспективний механізм повоєнного відновлення України. *Public networks and communications*. 2024. Грудень. С. 11–18. DOI: <https://doi.org/10.31558/3083-5895.2024.2.2>

9. Сем'янчук П., Березівська О., Дидів І., Лісовський І., Нестерук А. Формування фінансового механізму державно-приватного партнерства у сфері туризму в умовах воєнного стану. *Financial and Credit Activity Problems of Theory and Practice*. 2023. 6(53). С. 348–362. DOI: <https://doi.org/10.55643/fcaptp.6.53.2023.4225>

10. Кв'ятковський Ю.І., Марко Ю.А., Бобик С.Ю., Ящишен Т.О., Рибак С.П., Любчинський Л.І. Model of public-private partnership in tourism development. *Scientific Notes of Lviv University of Business and Law*. 2023. № 38. С. 244–250.

**Сазонов М.М.**

*здобувач другого (магістерського) рівня  
вищої освіти І2 «Готельно-ресторанна справа»*

**Гончаров М.С.**

*здобувач першого (бакалаврського) рівня  
вищої освіти І2 «Готельно-ресторанна справа»*

**Стригуль Л. С.**

*кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри  
туризму і готельно-ресторанного бізнесу  
Національний технічний університет  
«Харківський політехнічний інститут»  
м. Харків, Україна*

## **ОПТИМІЗАЦІЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ ЯК ОСНОВА РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Індустрія гостинності є складним механізмом діяльності, що складається з великої кількості бізнес-процесів створення комфортного перебування гостей. Оптимальний розподіл реалізації всіх складових цього механізму це запорука підвищення ефективності діяльності та основа перспектив розвитку підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу.

Керуючий Ribas Karpaty Юрій Цимбал визначає бізнес-процес, як впорядкованість дій щодо виконання певного виду діяльності, що відбуваються на всіх етапах життєвого циклу готельного підприємства [1].

До основних бізнес-процесів готельного господарства відносяться (рис. 1).



**Рис.1 Основні бізнес-процеси готельного господарства**

Розглянемо більш докладно процеси організації, контролю та напрямки оптимізації кожного з них:

1. Здавання готельних номерів. Організація та контроль здійснюється старшим адміністратором. Напрямки оптимізації: варто скористатися послугами компанії з організації управління готелем, яка чітко сформує вертикаль бізнес-процесів між підрозділами.

2. Господарське обслуговування. Організація та контроль здійснюється адміністративно-господарською службою та співробітниками рецепції. Напрямки оптимізації: адміністративно-господарська служба контролює стан кімнат на поверхах та інформує співробітників рецепції.

3. Організація харчування. Організація та контроль здійснюється метрдотелем або ресторанним адміністратором. Напрямки оптимізації: процес найкраще пов'язати із взаємодією ресторанів, барів, кафе готелю зі службами фронт-офісу готелю.

4. Постачання. Організація та контроль передбачає різноманітні закупівлі необхідних товарів певної якості за вигідною ціною. Напрямки оптимізації: розробка стратегії постачання.

5. Організація охорони. Організація та контроль полягає у забезпеченні безпеки гостей. Напрямки оптимізації: проведення навчальних заходів для персоналу, спрямованих на здійснення певних дій у надзвичайних ситуаціях.

6. Маркетингова діяльність. Організація та контроль здійснюється маркетинговою службою при безпосередній участі адміністрації готелю. Напрямки оптимізації: орієнтація на визначення нових методів залучення потенційних гостей, просування готелю на ринку, розробку маркетингових

планів та стратегії, проведення аналізу задоволеності клієнта послугами закладу.

7. Організація обліку та фінансової роботи. Організація та контроль здійснюється фінансовою службою готелю, передбачає ведення загального бухгалтерського обліку, фінансових звітів та іншої документації. Напрямки оптимізації: налагодження роботи внутрішньої служби аудиту готелю для підвищення рівня достовірності фінансової документації.

Марта Ворох, керуюча готелем Helios Hotel by Ribas визначає, що успіх в організації бізнес-процесів готельного об'єкта полягає у безперервній діяльності всіх складових, причетних до його функціонування. Основою цього є налагодження комунікації між відділами для ефективного надання послуг гостю [1]. Також вагомими напрямками оптимізації бізнес-процесів сучасного готельного бізнесу є комплексне впровадження заходів: підвищення рівня особистісного розвитку персоналу, у вигляді проведення тематичних і загальнорозвиваючих тренінгів для робітників; підвищення рівня мотивації персоналу: премії, перспективи кар'єрного зростання, проведення тимбилдінгів.

#### **Список використаних джерел:**

1 RIBASHOTELS Організація бізнес-процесів у готелі та їх роль у збільшенні прибутку <https://ribashotelsgroup.ua/blog/organizatsiya-biznes-protsesov-v-otele-i-ih-roly-v-uvelichenii-pribili/>

**Свідло К.В.**

*доктор технічних наук, професор,  
професор кафедри туризму і готельного господарства*

**Кизим Д.О.**

*студент-магістр 2 курсу  
Харківський національний університет  
міського господарства ім. О.М.Бекетова,  
м. Харків, Україна*

## **ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ І БЕЗПЕКИ ГАСТРОКАФЕ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

Сучасні умови функціонування підприємств ресторанного господарства в Україні характеризуються підвищеною невизначеністю, зумовленою воєнним станом, економічними коливаннями та зміною споживчих пріоритетів. Особливої актуальності набуває забезпечення стабільної роботи системи управління якістю і безпекою харчових продуктів, що безпосередньо впливає на довіру споживачів і конкурентоспроможність закладу. У цьому контексті гастрокафе «Париж» (м. Харків) є показовим прикладом закладу, який адаптує свої управлінські процеси до кризових умов, зберігаючи високі стандарти якості [1;2].