

DOI 10.31891/2307-5732-2023-323-4-385-388  
УДК 640.4-047.58

ЛЕБЕДЕНКО Тетяна

Одеський національний технологічний університет

ПОПОВА Світлана

Одеський національний технологічний університет

НИКИФОРОВ Радіон

Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського

КОРЕНЕЦЬ Юрій

Донецький національний університет економіки і торгівлі ім. М. Туган-Барановського

<https://orcid.org/0000-0002-5873-7908>

ШКВАРУН Любова

Національний університет біоресурсів і природокористування України

[lubov.sh71@gmail.com](mailto:lubov.sh71@gmail.com)

## ІННОВАЦІЙНІ ПІДХОДИ РОЗРОБКИ ОПЕРАТОРІВ ПРОЦЕСУ НАДАННЯ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

*Питання забезпечення належної якості продукції і послуг були актуальні у всі часи, проте особливу гостроту вони набули в період становлення й активного розвитку ринкових відносин в економіці. Раніше споживач бажав якості, а зараз він її вимагає, оскільки насиченість ринку продукції і послуг сприяє їх вільному вибору.*

*Головним атрибутом ринку готельно-ресторанного бізнесу є конкуренція, яка постійно посилюється у зв'язку з виходом на український ринок світових готельних мереж. Конкуренція для готелів є значною спонукальною силою для втілення у свою діяльність інновацій і випуску конкурентоспроможної продукції.*

*У цьому процесі якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки збуту. Саме якість забезпечує конкурентоспроможність товару.*

*Ключові слова: готельне господарство, послуга, операторна схема, функціональне моделювання.*

LEBEDENKO Tetiana

Odesa National Academy of Food Technologies

POPOVA Svitlana

Odesa National Academy of Food Technologies

NYKYFOROV Radion

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhailo Tugan-Baranovsky

KORENETS Yurii

Donetsk National University of Economics and Trade named after Mykhailo Tugan-Baranovsky

SHKVARUN Lybov

National University of Life and Environmental Sciences of Ukraine

## INNOVATIVE APPROACHES TO MODELING BUSINESS PROCESSES OF HOTEL AND RESTAURANT ENTERPRISES

*Integration of Ukraine to the european and world economic patterns creates hard terms for doing business domestic companies, including for the enterprises of hotel-restaurant gospodarstva. It requires mastering of new rules, that is dictated by a market economy, where that organization, that has the most modern technologies, top quality of products and services, most subzero prices and reference-points on a demanding consumer, survives. Constantly to promote the level of quality and competitiveness of the products and services, enterprise force to search new, more effective methods of analysis of activity and management an enterprise.*

*Application of процесного approach in the world is examined as a successful operating of enterprise condition, as base conception of modern management of quality. According to this approach activity of enterprise is characterized through business processes. Description of general work of enterprise and his business processes is a difficult task. Complication management business processes that exist on modern enterprises, forms objective pre-conditions for the use of modern facilities for their design that stipulates actuality of work.*

*Keywords: hotel economy, service, business process, functional design.*

### Постановка проблеми

Процес еволюції готельного бізнесу пройшов безліч етапів: від простої кімнати з ліжком і мінімальними зручностями до елітних апартаментів преміум класу. В умовах жорсткої конкуренції вітчизняні готельєри прагнуть максимально підвищити якість своїх послуг, що сприяє підвищенню технічного, функціонального, інтелектуального рівня готелів і високому темпу розвитку індустрії гостинності в цілому. При такому темпі розвитку готельного ринку з'являється необхідність збільшити комплекс послуг для гостей готелю не тільки за допомогою розширення індустрії гостинності та розваг, але і за рахунок створення загальнооздоровчого комплексу послуг.

Сьогодні одним з основних завдань українських готельєрів є створення системи якісного обслуговування, що дозволяє забезпечити надання конкурентоспроможних готельних послуг.

Важливим елементом процесу надання якісних послуг є втілення в діяльність підприємства процесного підходу, який є ключовою вимогою ДСТУ ISO 9001:2009 [1].

### Аналіз останніх досліджень і публікацій

Якість – це сукупність властивостей продукції, що зумовлюють ступінь її придатності задовольняти потреби споживачів [2].

Якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки просування й продаж готельних послуг. Лише якісні послуги відкривають експортну дорогу на платоспроможні західні ринки.

Поєднання сучасних стандартів гостинності і нових технологій охорони здоров'я привели до створення нового напрямку готельного бізнесу, яке назвали велнес індустрією або рекреаційними послугами.

Рекреація (від латинського слова *rescreatio*), що буквально означає - творіння заново, відновлення, відпочинок, розвага [3].

Рекреація - це комплекс оздоровчих заходів, здійснюваних з метою відновлення нормального самопочуття і працездатності здорової, але втомленої людини [3].

Виходячи з цього можна зробити висновок, що до рекреаційних послуг належать послуги СПА-центру та фітнес-центру з аква-зоною в готелі.

В різних готелях рекреаційні послуги представлені по-різному. Інколи фітнес-центр розглядається як частина СПА, інколи буває навпаки. Все залежить від того як готель позиціонує себе на ринку [4].

Враховуючи менталітет європейців та американців, слід зазначити, що на відміну від українців вони вже давно вкладають гроші у своє здоров'я. Цим пояснюється високий попит на зарубіжні готелі, де є СПА-центри [4]. Проте в умовах європейської інтеграції змінюється відношення й українського споживача до СПА-послуг. Спостерігається формування СПА-культури та СПА-світогляду. Відвідування СПА-центрів є ознакою достатку, благополуччя та високого статусу у суспільстві. Тому однією з тенденцій готельної індустрії є збільшення кількості готелів зі СПА-центрами у своїй структурі [4].

Згідно з даними дослідження виявлено, що люди у віці від 50 до 70 років є прихильниками традиційного медичного лікування. А ось люди у віці від 25 до 45 років схильні до менш травматичних та більш приємних, комфортних процедур для відновлення здоров'я та красивої зовнішності, якими і є СПА-послуги.

#### Виділення невіршених раніше частин загальної проблеми, котрим присвячується означена стаття

У готельному бізнесі важко контролювати якість, тому що його продукт не можна виміряти як щось матеріальне: товаром є послуга. Якість її залежить від того, хто й при яких умовах виконує свою функцію. Готельні послуги виробляються й споживаються одночасно, що обмежує можливість контролювати їхню якість. Непросто зберегти високу якість обслуговування в умовах підвищеного попиту. Основною проблемою вітчизняних підприємств є те, що весь процесний підхід розробляється формально, лише на папері задля отримання сертифікату СУА. Тому дана робота присвячена процесним підходам діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства.

#### Формулювання цілей статті

Метою даної роботи є дослідження інноваційного підходу розробки операторів процесу надання послуги «тайський масаж».

#### Виклад основного матеріалу дослідження

Згідно з інформацією [5] серед тенденцій розвитку готельного бізнесу чітко виділяється процес розширення асортименту додаткових послуг за рахунок організації СПА-центру при готелі.

Згідно з даними експертної оцінки найбільш популярними і перспективними відзначають масажні процедури. Існують спортивний, лікувальний, гігієнічний, косметичний, релаксаційний, енергетичний види масажу, які, в свою чергу, поділяються на підвиди. Масаж тіла може здійснюватися не тільки руками, але також ногами, спеціальними інструментами і вібраційними апаратами. Надзвичайно популярні масажі східних шкіл – тайський. Вони викликають особливу довіру, коли проводяться представниками відповідної національності.

Тайський масаж – це цілісна система оздоровлення, яка включає цілий ряд способів впливу на тіло людини, таких як глибокі натискання на м'язову тканину, розтягування, скручування, пасивні вправи, схожі пози йоги, рефлексологія, розкриття суглобів, активізація потоку енергії в тілі людини, акупресура.

Тайський масаж має надзвичайно благотворний вплив на організм людини: глибока релаксація, зняття стресу, правильний розподіл енергії в організмі, розслаблення і підвищення еластичності м'язів, збільшення гнучкості суглобів, поліпшення циркуляції кровообігу, м'яка стимуляція всіх систем організму, зняття болів різного походження.

Оскільки для надання цієї послуги запрошують спеціалістів з Таїланду, а попит на неї великий і має тенденцію до збільшення, тому є потреба піддати процес надання цієї послуги моделюванню з метою чіткого опису і аналізу для підготовки вітчизняних масажистів.

Перш за все необхідно охарактеризувати послугу «тайський масаж». Тайський масаж – це цілісна система оздоровлення, яка включає цілий ряд способів впливу, таких як глибокі натискання на м'язову тканину, розтягування, скручування, пасивні вправи, схожі пози йоги, рефлексологія, розкриття суглобів, активізація потоку енергії в тілі людини, акупресура.

Тайський масаж має надзвичайно благотворний вплив на організм людини:

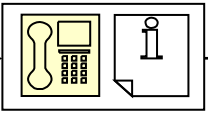
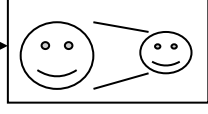
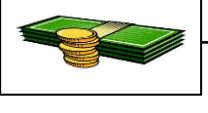

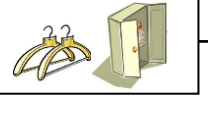



- глибока релаксація,
- зняття стресу,
- правильний розподіл енергії в організмі,
- розслаблення і підвищення еластичності м'язів,
- збільшення гнучкості і розкриття суглобів, поліпшення циркуляції,
- м'яка стимуляція всіх систем організму,
- зняття болів різного походження.

Процес надання послуги «тайський масаж» складається з наступних операцій: запис на процедуру, привітання гостя, оплата послуги, підготовка до послуги: душ та перевдягання, процедура «тайський масаж», релаксація, прощання.

Для створення операторної моделі процесу надання послуги «тайський масаж» необхідно розробити оператори на кожну операцію процесу. У таблиці 1 надані графічні моделі операторів для відображення процесу надання послуги «тайський масаж».

Таблиця 1.

Оператори процесу надання послуги «тайський масаж»

№ з/п	Графічна модель оператора	Назва оператора
1.		Запис на процедуру
2.		Привітання гостя
3.		Оплата послуги
4.		Душ
5.		Перевдягання
6.		Масаж
7.		Релаксація
8.		Прощання з гостем

Нижче наведена операторна схема технологічного процесу надання послуги «тайський масаж» (рис.1).

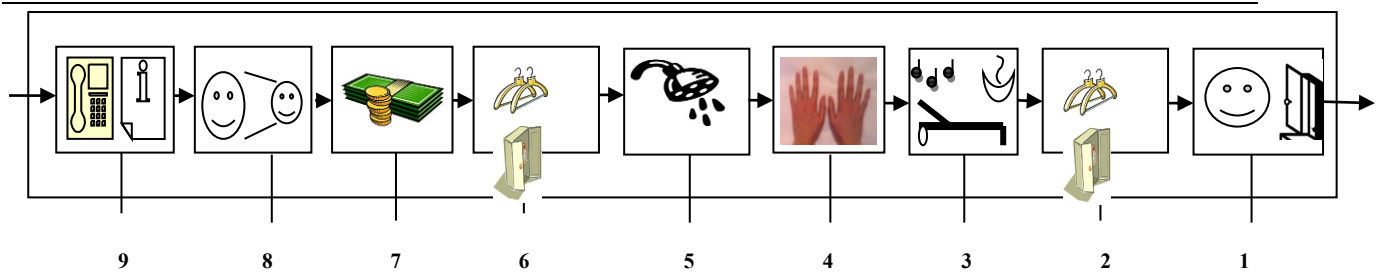


Рис. 1. Операторна схема процесу надання послуги «тайський масаж»

Процесор надання послуги «тайський масаж» складається з наступних операторів: 1 - оператор прощання з гостем; 2 - оператор перевдягання; 3 - оператор релаксації; 4 - оператор «масажу»; 5 - оператор прийому душу; 6 - оператор перевдягання; 7 - оператор оплати послуг; 8 - оператор зустрічі гостя; 9 - оператор попереднього запису на послугу.

У відповідності до основних вимог споживачів до процесу надання послуг взагалі і рекреаційних зокрема, продукт діяльності Веллнесс-центру має такі характеристики:

- Безпека процесу надання послуг
- Безпека засобів та обладнання, що використовуються під час надання послуг
- Співвідношення «ціна-якість»
- Професійність надання рекреаційних послуг
- Взаєморозуміння працівників та відвідувачів центру
- Привітність та уважність персоналу
- Дотримання етикету та корпоративної етики
- Дотримання стандартів обслуговування
- Ефективність отриманої послуги

Аналіз підприємства як моделі – це зручний спосіб відповіді на запитання, що необхідно і достатньо для досягнення конкретної поставленої мети.

Оскільки методологія функціонального моделювання бізнес-процесів порівняно новий напрямок у дослідженні проблем теорії і практики людської діяльності, то вона тільки починає привертати увагу науковців і провідних керівників-практиків. Найбільш активно ця методологія застосовується для вирішення економічних питань, зокрема фінансових, та проблем управління виробничою, організаційною, фінансовою та іншою діяльністю підприємств і організацій.

### Висновки

Головним атрибутом ринку готельно-ресторанного бізнесу є конкуренція, яка постійно посилюється у зв'язку з виходом на український ринок світових готельних мереж. Конкуренція для готелів є значною спонукальною силою для втілення у свою діяльність інновацій і випуску конкурентоспроможної продукції.

У цьому процесі якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки збуту. Саме якість забезпечує конкурентоспроможність товару.

Якість є важливим інструментом у боротьбі за ринки просування й продаж готельних послуг. Лише якісні послуги відкривають експортну дорогу на платоспроможні західні ринки.

У готельному бізнесі важко контролювати якість. Тому сьогодні одним з основних завдань українських готельєрів є створення системи якісного обслуговування, що дозволить забезпечити надання конкурентоспроможних готельних послуг.

### Література

1. ДСТУ ISO 9001:2009 «Система управління якістю» - ДПНДІ «Система» Держстандарту України, 2009.
2. Калита Т.П. Процессный поход – что сделать, чтобы он стал реальностью в организации. / Т.П. Калита // Das Management. – 2010. - №10-12. – С.30-42.
3. Хаммер, М. Рейнжиниринг корпорации. Манифест революции в бизнесе./ М.Хаммер, Дж.Чампи. – Манн, Иванов и Фербер. – 2011. – 288с.
4. Разінкова М.Ю. Структурно-функціональне моделювання процесу управління фінансовою стійкістю підприємства / М.Ю. Разінкова // Управління розвитком - №12(88) – 2010. – С.42-45.
5. Новак К. А. Поняття про бізнес-процес. Етапи та методи математичного моделювання бізнес-процесів Київ, 2007. – 20 с.

### References

1. DSTU ISO 9001:2009 «Systema upravlinnia yakistiu» - DPNDI «Systema» Derzhstandartu Ukrainy, 2009.
2. Kalyta T.P. Protsechnyy pokhod – chto sdelat, chtoby on stal realnosti v orhanyzatsyy. / T.P. Kalyta // Das Management. – 2010. - №10-12. – S.30-42.
3. Khammer, M. Reynzhynrynh korporatsyy. Manyfest revoliutsyy v byznese./ M.Khammer, Dzh.Champy. – Mann, Yvanov y Ferber. – 2011. – 288s.
4. Razinkova M.Iu. Strukturno-funktsionalne modelivannia protsesu upravlinnia finansovoiu stiikistiu pidpriemstva / M.Iu. Razinkova // Upravlinnia rozvytkom - №12(88) – 2010. – S.42-45.
5. Novak K. A. Poniattia pro biznes-protse. Etapy ta metody matematychnoho modelivannia biznes-protseviv Kyiv, 2007. – 20 s.