

*Тетяна Вячеславівна Шелеметьєва**д-р екон. наук**академік АЕН України*

ORCID 0000-0003-0672-2971

e-mail: t.shelemetieva@gmail.com,

Національний університет «Запорізька політехніка», м. Запоріжжя

ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЗАПОРІЗЬКОГО РЕГІОНУ У КОНТЕКСТІ ФОРМУВАННЯ СТРАТЕГІЇ

Постановка проблеми. Важливе місце в сучасних умовах для кожної галузі займає не тільки забезпечення ресурсами, які необхідні для досягнення поставлених цілей, але й стратегічний розвиток на перспективу, без якого неможливе ефективне функціонування в глобалізованому конкурентному середовищі. Готельно-ресторанний бізнес відіграє значну роль у системі господарювання та економіці країни надаючи власні послуги, а також кооперується і формує обсяги робіт багатьох інших галузей економіки. Сьогодні вітчизняна індустрія гостинності розвивається швидкими темпами, особливо у великих промислових і фінансових центрах країни. Але значущість цього сегмента для вітчизняної економіки значно нижча, ніж у розвинених країнах світу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження економіки й організації діяльності готельно-ресторанного господарства на рівні країни знайшли відображення в роботах вітчизняних і закордонних вчених як: Е. Балашова, І. Андренко, Л. Нечалюк, П. Пуцентайло, В. Семенов, Д. Стеченко та ін. Проте аналіз сучасного стану, тенденцій та проблем розвитку готельно-ресторанного бізнесу є досить актуальними з огляду на важливе значення в системі народногосподарського комплексу України. Виявлення тенденцій та перспектив готельно-ресторанного господарства на регіональному рівні як важливого етапу формування стратегії розвитку туристичної галузі залишаються недостатньо опрацьованими та потребують подальших наукових досліджень.

Метою статті є дослідження динаміки та тенденцій розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізької області, виявлення передумов та перспективних напрямів його розвитку для регіону.

Виклад основного матеріалу дослідження. Готельно-ресторанне господарство як одна з високорентабельних сфер світової економіки, у XXI ст. стає провідним напрямом економічного і соціального розвитку України. В умовах глобалізації туризм формує економіку багатьох держав, розширює кордони співробітництва та стає важливою передумовою для стабільного розвитку світової індустрії гостинності. В світовій економіці індустрія гостинності є одною з найбільш привабливих для інвесторів, а її рентабельність у розвинутих країнах не буває нижчою за 40%, при цьому досягаючи в «туристичних» зонах позначки 100% [1].

Ефективність функціонування готельно-ресторанного господарства залежить від багатьох зовнішніх та внутрішніх факторів, що мають широкий вплив на

подальший розвиток індустрії гостинності. Готельно-ресторанний бізнес активно розвивається, знаходячи нові якісні риси та нові імпульси свого розвитку, але останніми роками накопичилась низка невирішених питань. Проблема розвитку у сфері готельно-ресторанного бізнесу є досить актуальною, з огляду на її економічне та соціальне значення в індустрії гостинності. Саме тому не втратили своєї актуальності особливості функціонування готельно-ресторанного господарства Запорізької області та формування його чіткої стратегії розвитку.

Проведення аналізу сучасного стану та тенденцій розвитку готельно-ресторанного господарства є важливим етапом у формуванні економічної діяльності та стратегії розвитку, оскільки Україна перейшла на більш високий рівень і позиціонує себе сучасною європейською країною. Аналіз економічного стану та тенденцій розвитку готельно-ресторанного господарства області проведемо на основі статистичних даних Головного управління статистики Запорізької області та Державної служби статистики України.

З даних табл. 1 видно, що станом на 01.01.2019 р. у Запорізькій області функціонувало 17 готелів. Якщо порівнювати із 2016-2017 рр., то бачимо такі тенденції: кількість готельних закладів у 2019 р. значно знизилася, це пояснюється безліччю перевірок та невідповідністю готелів європейському рівню, що зумовило жорстку конкуренцію між підприємствами готельного господарства. У 2017 р. кількість готелів – 131 одиниць, чисельність розміщених осіб значно більше, 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 міста 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

Динаміка кількості засобів розміщення в Запорізькій області, од.

Роки	Кількість колективних засобів розміщування, усього	У тому числі		Кількість місць у колективних засобах розміщування, од	Кількість осіб, що перебували у колективних засобах розміщування
		готелі та аналогічні засоби розміщування	інші засоби розміщування		
2011	312	116	196	32591	263100
2012	315	89	226	35688	302159
2013	358	126	232	35805	287319
2014	355	125	230	37652	283468
2015	311	86	225	35131	261965
2016	376	114	262	39690	309505
2017	374	131	243	39540	319594
2018	123	15	108	16102	162299
2019	133	17	116	17938	172731

Складено автором за даними джерела [2].

індустрії традиційно були спрямовані на залучення клієнтів, на максимальне виконання побажань гостей, завоювання довіри [3, с. 4].

Динаміку пропозиції туристичних послуг в Україні характеризують показники використання місткості засобів розміщування. У табл. 2 наведено дані для аналізу пропозиції туристичних послуг Запорізької області.

Таблиця 2

Засоби розміщування в Запорізькій області у 2017-2019 рр. (готелів та аналогічних засобів розміщування)

Показник	2017 р.	2018 р.	2019 р.
Кількість готелів, од.	131	15	17
Загальна кількість номерів у готелях, од.	1303	755	853
Місткість готелів, од.	7373	1294	1493
Кількість розміщених, тис. осіб	144,099	49,979	54,194
Коефіцієнт використання місткості	0,3	0,27	0,25

Складено автором за даними джерела [2].

Як бачимо, коефіцієнт використання місткості засобів розміщування у 2019 р. нижче від показників 2017-2018 рр. Це вказує на не зовсім нерівномірне заповнення місць за сезонами і про створення значної кількості резервних місць на випадок сезонного збільшення кількості гостей.

Інтенсивність використання готелів залежить не тільки від рівня сервісу, цінової політики, а також від місця їх розташування. 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 про-

грами. Це якість обслуговування, а не рівень підготовки або досвід, якому необхідно вчитися. 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].

Як зазначає Є. Моргунов «... 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].

Основою конкурентоспроможності готельного господарства є його висока якість обслуговування. Для цього необхідним є забезпечення постійного навчання персоналу культури поведінки і світовим стандартам обслуговування. Важливо забезпечувати обзнаність персоналу як однієї з умов залучення прибутку [6].

Динаміку кількості готелів та інших місць тимчасового проживання в Запорізькій області за 2011-2019 рр. наведено на рис. 1.

В області за 2018-2019 рр. кількість підприємств готельного господарства зменшилася, 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.

Жорстку конкурентну боротьбу витримують лише ті готелі, котрі можуть запропонувати своїм клієнтам високоякісне обслуговування, а це неможливо без професійно підготовленого персоналу [7].

Значимо, що суттєву конкуренцію підприємствам готельного господарства у Запорізькій області, у т. ч. великим готелям, створюють фізичні особи – суб'єкти підприємницької діяльності, які переважно утримують невеличкі готелі та є власниками приватних будинків і квартир. Вони пропонують відвідувачам повний спектр основних та додаткових готельних послуг при значно нижчій їхній вартості. Питома вага таких підприємств у 2019 р. склала майже 87%.

Найбільша кількість закладів готельно-ресторанного господарства припадає на Бердянський, Мелітопольський райони і м. Запоріжжя. Це пояснюється

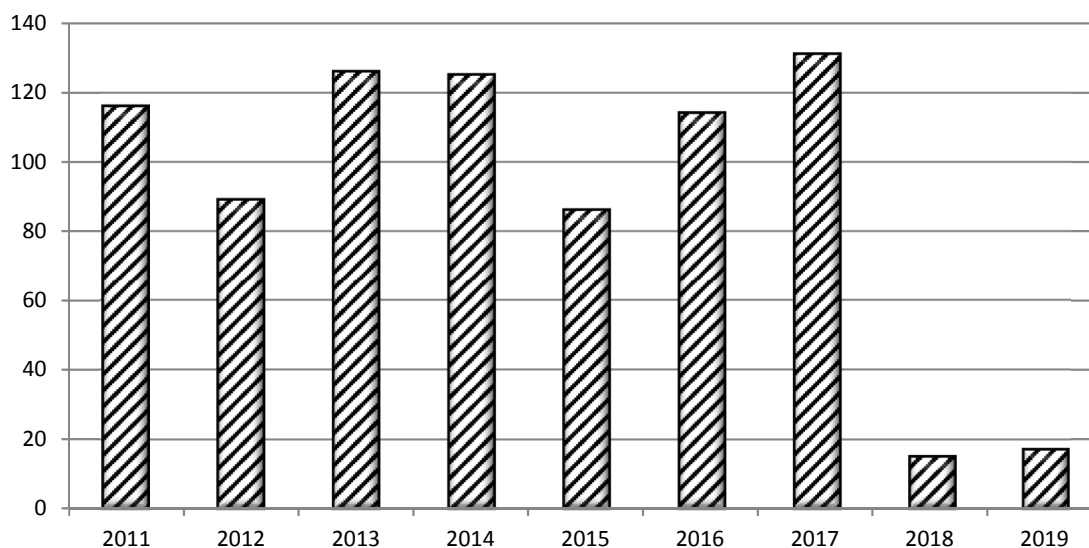


Рис. 1. Динаміка кількості готелів та інших місць тимчасового проживання в Запорізькій області за 2011-2019 рр.

Побудовано автором за даними джерела [2].

тим, що Бердянський та Мелітопольський райони – це основні рекреаційно-курортні комплекси в області з найбільшими туристичними потоками. Щодо міста Запоріжжя, то найбільшим за кількістю номерів є готель «Інтурист» (136 номерів), розташований на центральній площі міста (пл. Фестивальна). Готель має категорію «4 зірки». Реконструйовано готель «Театральний» (110 номерів), який відповідає стандарту «3 зірки». Готель діє з 1912 р., розташований у старій частині міста (територія Старого Олександрівська) [8, с. 6].

Серед відомих міжнародних готельних мереж у Запоріжжі представлено готель «Reikartz Запоріжжя», має 69 номерів різних категорій, а також був «Four Points by Sheraton» («Шератон»), але з 1 листопада

2015 р. в будівлі розташовується «Khortitsa Palace», який має 164 номери. Власник і девелопер бізнес-центру «Khortitsa Palace» «Будхаус Груп» (Анатолій Шкрібляк). Ці готелі розташовані в районі Набережної магістралі.

Найбільшими платниками туристичного податку у м. Запоріжжя у I кварталі 2019 р. були готелі: Театральний – 186,6 тис. грн податку, Intourist Hotel Запоріжжя – 143,2 тис. грн та Khortitsa Palace – 126,2 тис. грн (рис. 2).

На території міста Запоріжжя працюють 7 хостелів, найбільшим з яких є Смарт Хостел на вул. Гоголя (44 номери), та «DREAM-Hostel Запоріжжя», що входить до міжнародної мережі (16 номерів, 83 місця) [8, с. 6].

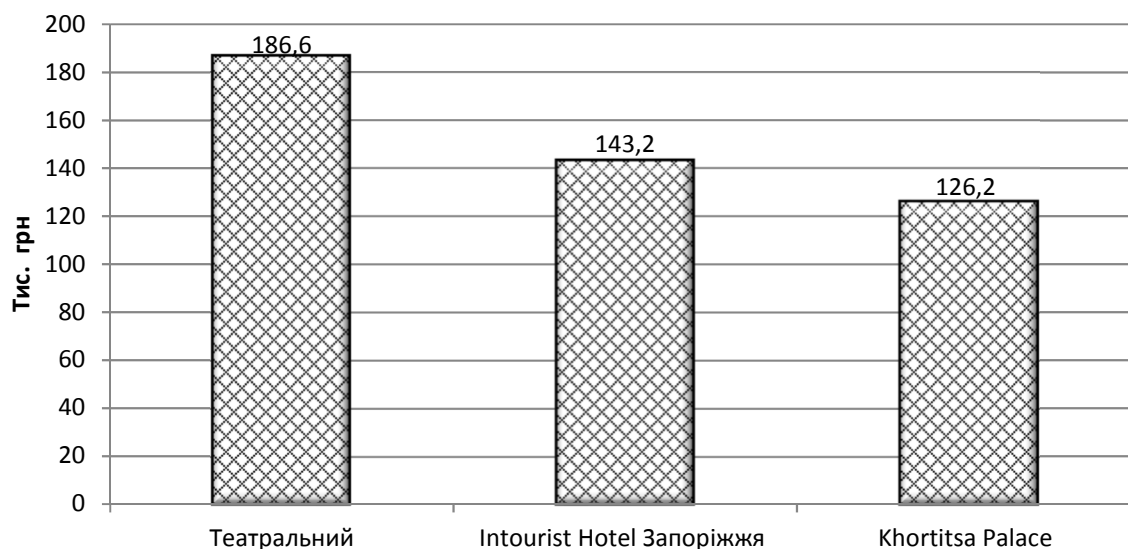


Рис. 2. Найбільші платники туристичного податку у м. Запоріжжя, у I півріччі 2019 р.

Побудовано автором за даними джерела [9].

За даними Головного управління статистики в Запорізькій області кількість зайнятих працівників на підприємствах тимчасового розміщення й організації харчування у 2017 р. – 3160 осіб, у 2018 р. – 3280 осіб, у 2019 р. – 3458 осіб. Як бачимо у сфері послуг є позитивні темпи зростання. Зазначимо, що фінансовий результат підприємств тимчасового розміщення й організації харчування у 2017 р. був негативний – 160182,9 тис. грн. Тобто, підприємства одержали прибуток у розмірі – 16990,5 тис. грн, а збиток склав – 177173,4 тис. грн. У 2018 р. цей показник також був негативним – 66143,7 тис. грн (прибуток – 35796,4 тис. грн, збиток – 101940,1 тис. грн). Але у 2019 р. фінансовий результат підприємств тимчасового розміщення й організації харчування був значно позитивним – 197578,6 тис. грн (прибуток – 242596,6 тис. грн, збиток – 45018,0 тис. грн), що свідчить про позитивні темпи зростання доходів від надання послуг підприємствами тимчасового розміщення й організації харчування [2].

Однією з основних тенденцій функціонування сфери готельного господарства в Україні є розвиток підприємств готельного господарства, як створення та розвиток еко-готелів (або «зелених» готелів). Найбільш поширені вони на рекреаційних або туристично привабливих територіях. За словами Еріка ван Дейка, міжнародного координатора Програми Green Key («Зелений Ключ»), яка є одним із п'яти проєктів міжнародної недержавної незалежної організації Foundation for Environmental Education (Міжнародної організації з екологічної освіти), «...оцінювання екологічної діяльності готелю базується на 12 основних критеріях, розроблених міжнародним комітетом, та включає екологічний менеджмент на підприємстві, моніторинг споживання води та енергії, поводження з відходами, підвищення екологічної обізнаності серед персоналу та гостей, співпрацю із місцевою спільнотою, в якій працює готель» [10]. У м. Запоріжжя екологічну сертифікацію Green Key пройшов готель «Reikartz Запоріжжя».

Ресторанне господарство є специфічною галуззю економіки, яка дуже чутливо реагує на зміну макроекономічних показників. У сучасних умовах 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 стратегічних цілей та соціально-економічних завдань Запорізької області.

У Запорізькій області зареєстровано близько 479 суб'єктів, які здійснюють діяльність із забезпечення стравами та напоями (ресторани, кафе – 248 од., Fast Food – 116 од., бари, паби, нічні клуби – 115 од.), з них не більше 20% можна віднести до таких, що мають достатньо високий рівень якості послуг і можуть розглядатися як пріоритетні для обслуговування туристів [11].

Станом на 1 листопада 2019 р. у Запорізькій області кількість підприємств тимчасового розміщення й організації харчування склала 400 одиниць. Якщо порівнювати з 2018 р. – 388 одиниць, у 2017 р. – 368 одиниць, то бачимо що їх кількість зросла на 3% та 8,6% відповідно [12]. Це пояснює позитивний фінансовий результат підприємств індустрії гостинності за 2019 р.

Зазначимо, що обсяг реалізованих послуг від діяльності із забезпечення стравами та напоями у II кварталі 2020 р. в Запорізькій області склав 14780,8 тис. грн, це 78,6% до загального обсягу реалізованих послуг населенню [2].

Слід зауважити, що останніми роками спостерігається постійне скорочення мережі ресторанного господарства. 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.

За даними Департаменту економічного розвитку і торгівлі Запорізької обласної державної адміністрації проведено аналіз динаміки кількості закладів ресторанного господарства за 2017-2019 рр. у Запорізькій області (табл. 3).

Таблиця 3

Аналіз динаміки кількості ресторанних господарств у Запорізькій області за 2017-2019 рр., од.

	2017	2018	2019	Відносна зміна, %	
				2018/2017	2019/2018
Кількість ресторанних господарств	1731	1695	1585	-2,08	-6,48
Кількість місць у них	72 380	67 136	70 442	-7,24	4,89

Складено автором.

Як бачимо з табл. 3, останніми роками спостерігається постійне скорочення мережі ресторанного господарства, що належить юридичним особам. Якщо у 2018 р. кількість ресторанних господарств зменшилася на 36 одиниць (2,08%), то у 2019 р. вже на 110 одиниць (6,48%). На нашу думку, це пов'язано із зростанням кількості підприємств, що належать фізичним особам-підприємцям, а також із закриттям їдалень на промислових та інших об'єктах.

В табл. 4 наведено динаміку закладів ресторанного господарства по містах обласного значення Запорізької області.

Таблиця 4

Кількість закладів ресторанного господарства по містах Запорізької області за 2015-2019 рр.

Місто	Роки				
	2015	2016	2017	2018	2019
м. Запоріжжя	707	776	777	739	645
м. Бердянськ	270	241	181	181	180
м. Енергодар	55	59	58	57	56
м. Мелітополь	166	167	142	147	159
м. Токмак	28	28	28	31	31

Складено автором.

Із загальної кількості об'єктів ресторанного господарства 52,8% становили кафе, закусочні, буфети (кіоски), кількість яких скоротилась на 10,8%.

У табл. 5 наведено основні показники фінансово-господарської діяльності підприємств тимчасового розміщування й організації харчування Запорізької області.

Таблиця 5

Основні показники фінансово-господарської діяльності підприємств тимчасового розміщування й організації харчування Запорізької області за 2015-2019 рр.

Показники	2015	2017	2019
Кількість найманих працівників, осіб	3350	3071	3260
Витрати на оплату праці, млн грн	90,4	137,1	194,7
Обсяг реалізованої продукції (товарів, послуг), млн грн	400,6	479,1	771,4
Фінансовий результат (сальдо), всього млн грн	-297,3	-160,2	197,6
Прибуток, млн грн	20,3	17,0	242,6
Збиток, млн грн	317,6	177,2	45,0
Частка підприємств, які одержали прибуток, %	69,1	70,6	70,1

Складено автором за даними джерела [13].

Зазначимо, що у м. Запоріжжя у 2019 р. зареєстровано близько 370 суб'єктів підприємницької діяльності, юридичних та фізичних осіб, які надають послуги із забезпечення стравами та напоями (заклади громадського харчування: ресторани, кафе, бари тощо).

Місцева кухня та особливі гастрономічні традиції м. Запоріжжя представлені як в окремих тематичних закладах за рахунок включення українських страв до основного меню. Більшість закладів мають індивідуально розроблене меню, цікаві інтер'єри, сучасні способи обслуговування клієнтів та використовують продукти, вироблені самостійно або в Запорізькому регіоні [8, с. 7].

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 висуваються 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 та ін.

За даними районних адміністрацій Запорізької міської ради, на території міста Запоріжжя станом на 02.05.2019 р. функціонувало близько 624 заклади ресторанного господарства. Щорічно на території м. Запоріжжя розміщується близько 250 сезонних майданчиків з загальною кількістю посадкових місць – 8790 одиниць [14].

На наш погляд, важливий аспект у будь-якому бізнесі відіграє конкурентне позиціонування підприємства, що передбачає певні специфічні особливості 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 якості.

Стосовно вирішення проблем розвитку готельного господарства Запорізької області доцільно передбачити такі стратегічні завдання:

– розробка організаційно-економічних заходів стимулювання розвитку системи підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації кадрів, включаючи залучення іноземних спеціалістів та фахівців до навчального процесу, розвиток «дефіцитних» спеціальностей на готельному ринку;

– враховувати у документах стратегічного планування розвитку готельного господарства прогнозування очікуваної кількості туристів; диверсифікацію закладів розміщення туристів (мотелі, хостели, садиби сільського туризму та туристичні бази в рекреаційних зонах прилеглих до міста);

– впровадження електронних інформаційних та автоматизованих систем бронювання місць у готелях, сучасних технічних засобів обслуговування в готелях;

– для окупності державних та приватних інвестицій в об'єкти готельного господарства, доцільно сьогодні брати приклад європейських туристичних країн та шукати можливості реалізації інших масштабних заходів з метою ефективного використання новостворених готельно-туристичних об'єктів.

– для підвищення завантаження готелів та інших закладів розміщення Запорізької області доцільно розробляти туристичні маршрути та туристичні продукти, та здійснювати їх промоцію в Україні та на міжнародному рівні; пошук контрактів на проведення масових спортивних і культурних заходів міжнародного рівня;

– з метою створення належного конкурентного середовища на готельному ринку органам державної влади доцільно виважено підійти до питання залучення іноземних інвестицій (особливо зі сторони відомих готельних операторів) у створення готелів та готельних мереж, більше уваги приділити економічному та податковому заохоченню вітчизняних інвесторів в напрямку створення національних готельних мереж;

– на державному рівні створити сприятливі умови для легалізації необлікованих закладів розміщення (малих та мікро-готелів, апартаментів) діяльності, сформувати реєстр таких закладів та законодавчо закріпити їх визначення, вимоги до функціонування та необхідних процедур (сертифікація, стандартизація та ін.).

Ресторанний ринок України має всі передумови для перспективного розвитку. Але основою для його розвитку є передусім рівень доходів населення, який упав у зв'язку з фінансово-економічною ситуацією останніх років (рис. 3).

Зазначимо, що перспективними напрямками розвитку у сфері ресторанного бізнесу залишаться тренди: національних кухонь, підприємств, що пропонують крафтові страви, втілення здорового способу харчування, приготування страв у присутності замовника,

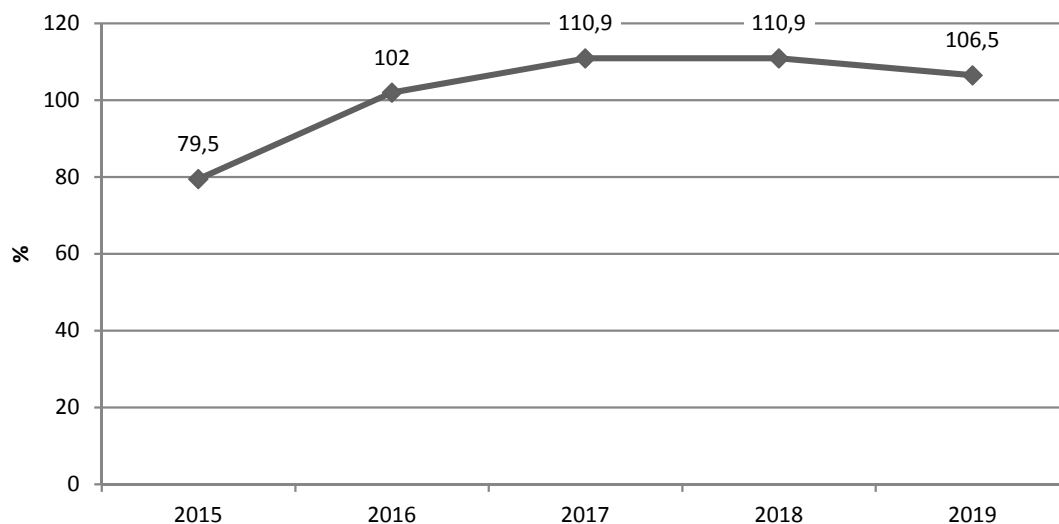


Рис. 3. Реальний наявний дохід населення України за 2015-2019 рр., %

Побудовано автором за даними джерела [15].

з фермерських продуктів, приготування низькокалорійних страв, використання низькотемпературних режимів та відкриття закладів харчування у форматі casual, своєрідних закладів фабрик та ринків.

«Fast Casual» займає проміжну ланку між демократичним рестораном і фаст-фудом, він не пропонує повного спектру послуг, які може надати ресторан, однак пропонує вищу якість їжі з меншою кількістю заморожених або оброблених інгредієнтів, ніж у ресторанах швидкого харчування. Страви готують індивідуально для кожного клієнта з продуктів високої якості, а також з делікатесів [16]. Значення цього формату «швидкий і демократичний», є найбільш перспективним в Америці, Європі та в Україні.

Узагальнімо перспективні тенденції розвитку у сфері ресторанного бізнесу в регіоні (рис. 4).

Дійсно, ринок ресторанних послуг України має величезний потенціал і перспективи розвитку, а використання зарубіжного досвіду, в свою чергу, сприятиме становленню високорозвиненого ресторанного господарства в Україні, що буде об'єднувати у собі як міжнародні, так і національні риси.

Для підвищення рівня конкурентоспроможності готельно-ресторанному бізнесу необхідно створювати нові шляхи самовдосконалення, відкривати сучасний простір за допомогою новітніх технологій, що невинно входять у наш світ.

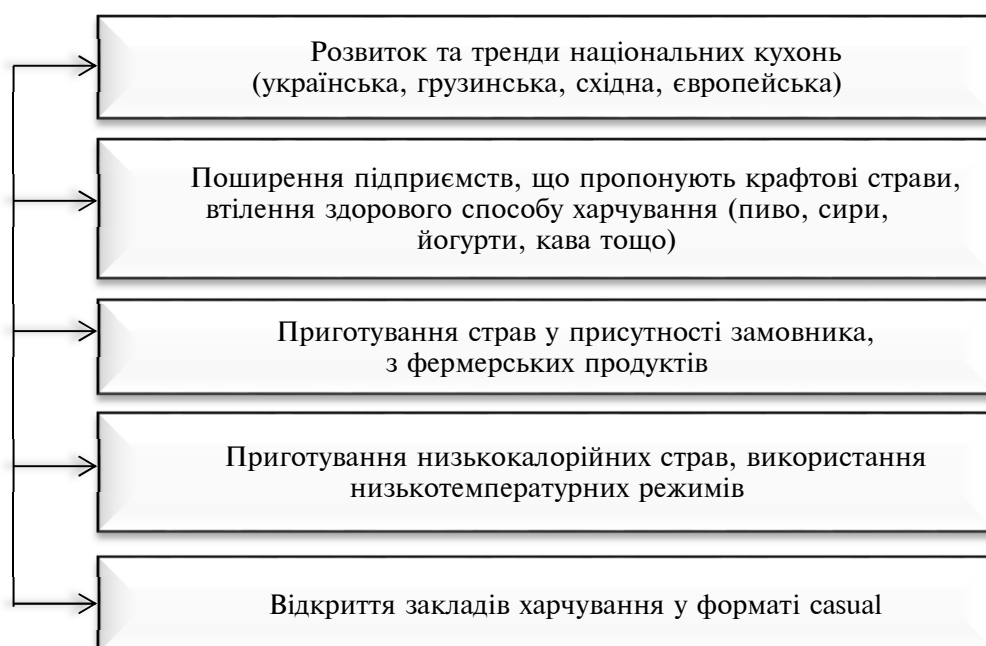


Рис. 4. Перспективні напрями розвитку закладів ресторанного господарства

Побудовано автором.

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 Державною агенцією розвитку туризму України можливо за допомогою участі у державних програмах, що підтримують індустрію гостинності.

Висновки. Таким чином, аналіз тенденцій розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізької області показали недостатньо високі показники. Значимо, що необхідне поліпшення матеріально-технічної бази за допомогою залучення інвесторів та участі в міжнародних конкурсах на отримання грантів. Стосовно товарів та послуг, які надаються клієнтам, необхідно залучати дійсно професіоналів, які мають спеціальну освіту і навички роботи з клієнтами. Важлива роль у розвитку готельно-ресторанного господарства належить психологічному клімату між працівниками, який безпосередньо впливає на працездатність та якість пропонованих послуг. Готельно-ресторанне господарство Запорізької області потребує структурних змін та впровадження новітніх технологій, що надасть змогу перейти на новий вищий рівень та відповідати сучасним світовим стандартам.

Список використаних джерел

1. Алексеев Д. А. Ресторан за интересами. *Ресторанні відомості*. 2006. №101. С. 12-14.
2. Головне управління статистики в Запорізькій області. URL: <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/index.php> (дата звернення 02.03.21).
3. Куденко Н. В. Маркетингові стратегії фірми. Київ : КНЕУ, 2002. 246 с.
4. Федак В. І. Гостинність – найважливіший елемент якісного обслуговування: конспект лекцій науково-методичної ради. Дисципліна: технологія і організація готельного обслуговування. 2012. С. 277-278.
5. Моргунов Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение. Москва : Бизнес-школа «Интел-синтез», 2000. С. 44-49.
6. Грабовенська С. П. Економічний аналіз готельного господарства і динаміка туристичних потоків в Україні. *Науковий вісник Національного лісотехнічного університету*. 2012. Вип. 22. С. 214–221.
7. Остапенко Я. О. Статистичний аналіз підприємств готельного господарства та прогнозування його розвитку. URL: <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/256.pdf> (дата звернення 02.03.21).
8. Миська програма «Програма розвитку туризму в місті Запоріжжя на 2020-2022 роки». URL: https://zp.gov.ua/upload/content/o_1dt0jv2041e0u181g1b011v6r1nok21.pdf (дата звернення 02.03.21).
9. Які запорізькі готелі заплатили найбільше туристичного збору за 6 місяців року (інфографіка). URL: <https://www.getman.media/yaki-zaporizki-goteli-zaplatyly-najbilshe-turystychnogo-zboru-za-6-misyatsiv-roku-infografika/> (дата звернення 02.03.21).
10. В Україні перший еко-сертифікований готель – Radisson Blu. *Туристичні новини*. URL: <http://www.tourismnews.com.ua/news-235.html> (дата звернення 02.03.21).

<http://www.tourismnews.com.ua/news-235.html> (дата звернення 02.03.21).

11. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні. URL: http://market-infr.od.ua/journals/2018/16_2018_ukr/13.pdf (дата звернення 02.03.21).

12. Державна служба статистики України. URL: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/kap/kap_u/kap_u17.htm (дата звернення 02.03.21).

13. Стратегічний аналіз соціально-економічного розвитку Запорізької області. URL: https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000122/122545.pdf (дата звернення 02.03.21).

14. Звіт про періодичне відстеження результативності регуляторного акта. URL: https://zp.gov.ua/upload/editor/82_zvit_pro_vidstezhennya_rezultativnosti.pdf (дата звернення 02.03.21).

15. Доходи населення по регіонах України. URL: http://csr2.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2008/gdn/dvn_ric/dvn_ric_u/dn_reg2013_u.html (дата звернення 02.03.21).

16. Нові формати сучасних закладів ресторанного господарства і їх розвиток на вітчизняному ринку. URL: <http://www.studfiles.ru/preview/5647529/page:5/> (дата звернення 02.03.21).

References

1. Aleksieiev, D. A. (2006). Restoran za interesamy [Restaurant by interests]. *Restoranni vidomosti – Restaurant information*, no.101, pp. 12-14 [in Ukrainian].
2. Holovne upravlinnia statystyky v Zaporizkii oblasti [Main Department of Statistics in Zaporizhia region]. Retrieved from <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/index.php> [in Ukrainian].
3. Kudenko, N. V. (2002). Marketynhovi stratehii firmy [Marketing strategies of the firm]. Kyiv, KNEU [in Ukrainian].
4. Fedak, V. I. (2012). Hostynnist – naivazhlyvishyi element yakisnoho obsluhovuvannia [Hospitality is the most important element of quality of service]. *Synopsis of lectures of the scientific and methodical council* [in Ukrainian].
5. Morgunov, E. B. (2000). Personnel management: research, evaluation, training. Moscow, Biznes-shkola Intel-synteZ [in Russian].
6. Hrabovenska, S. P. (2012). Ekonomichnyi analiz hotelnoho hospodarstva i dynamika turystychnykh potokiv v Ukraini [Economic analysis of the hotel industry and dynamics of tourist flows in Ukraine]. *Naukovyi visnyk Natsionalnoho lisotekhnichnoho universytetu – Scientific Bulletin of the National Forestry University*, Issue 22, pp. 214-221 [in Ukrainian].
7. Ostapenko, Ya. O. Statystychnyi analiz pidpriemstv hotelnoho hospodarstva ta prohnozuvannia yoho rozvytku [Statistical analysis of hotel enterprises and forecasting its development]. (n.d.). Retrieved from <http://global-national.in.ua/archive/8-2015/256.pdf> [in Ukrainian].
8. Miska prohrama «Prohrama rozvytku turyzmu v mis-ti Zaporizhzhia na 2020-2022 roky» [City program "Tourism Development Program in the city of Zaporozhye for 2020-2022"]. Retrieved from https://zp.gov.ua/upload/content/o_1dt0jv2041e0u181g1b011v6r1nok21.pdf [in Ukrainian].

9. Yaki zaporizki hoteli zaplatyly naibilshe turystychnoho zboru za 6 misiatsiv roku (infografika) [Which Zaporozhye hotels paid the most tourist tax for 6 months of the year (infographics)]. Retrieved from <https://www.getman.media/yaki-zaporizki-goteli-zaplatyly-najbilshe-turystychnogo-zboru-za-6-misyatsiv-roku-infografika> [in Ukrainian].

10. V Ukraini pershyi eko-sertyfikovanyi hotel – Radisson Blu [In Ukraine, the first eco-certified hotel - Radisson Blu.]. *Travel news*. (n.d.). Retrieved from <http://www.tourismnews.com.ua/news-235.html> [in Ukrainian].

11. Suchasnyi stan, perspektyvy ta tendentsii rozvytku restorannoho hospodarstva v Ukraini [Current state, prospects and trends in the restaurant industry in Ukraine]. (n.d.). Retrieved from http://market-infr.od.ua/journals/2018/16_2018_ukr/13.pdf [in Ukrainian].

12. Derzhavna sluzhba statystryky Ukrainy [State Statistics Service of Ukraine]. (n.d.). *ukrstat.gov.ua*. Retrieved from http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2014/kap/kap_u/kap_u17.htm [in Ukrainian].

13. Stratehichniy analiz sotsialno-ekonomichnoho rozvytku Zaporizkoi oblasti [Strategic analysis of socio-economic development of Zaporozhye region]. Retrieved from https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000122/122545.pdf [in Ukrainian].

14. Zvit pro periodychno vidstezhennia rezultatyvnosti rehuliatornoho akta [Report on periodic monitoring of the effectiveness of the regulatory act]. Retrieved from https://zp.gov.ua/upload/editor/82_zvit_pro_vidstezhennia_a_rezultativnosti.pdf [in Ukrainian].

15. Dokhody naselennia po rehionakh Ukrainy [Incomes of the population by regions of Ukraine]. Retrieved from http://csrv2.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2008/gdn/dvn_ric/dvn_ric_u/dn_reg2013_u.html [in Ukrainian].

16. Novi formaty suchasnykh zakladiv restorannoho hospodarstva i yikh rozvytok na vitchyznianomu rynku [New formats of modern restaurants and their development in the domestic market]. Retrieved from <http://www.studfiles.ru/preview/5647529/page:5/> [in Ukrainian].

Стаття надійшла до редакції 05.03.2021

Формат цитування:

Шелеметьєва Т. В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного господарства Запорізького регіону у контексті формування стратегії. *Вісник економічної науки України*. 2021. № 1 (40). С. 27-34. doi: [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2021.1\(40\).27-34](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2021.1(40).27-34)

Shelemetieva, T. V. (2021). Trends of Development of Hotel and Restaurant Economy of Zaporizhzya Region in the Context of Strategy Formation. *Visnyk ekonomichnoi nauky Ukrainy*, 1 (40), pp. 27-34. doi: [https://doi.org/10.37405/1729-7206.2021.1\(40\).27-34](https://doi.org/10.37405/1729-7206.2021.1(40).27-34)