



Міністерство освіти і науки України  
ДНУ «Інститут модернізації змісту освіти»  
Хмельницька облспоживспілка  
Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут  
Університет Марії Кюрі-Склодовської (Польща)  
Краківський Університет Економіки (Польща)  
Економічний університет у Вроцлаві (Польща)  
Університет управління безпекою у м. Кошице (Словаччина)  
Інститут економіки і менеджменту НУ «Львівська політехніка»  
КНЕУ імені Вадима Гетьмана  
Львівський торговельно-економічний університет  
Вінницький кооперативний інститут  
Полтавський університет економіки і торгівлі  
Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ  
Луцький національний технічний університет  
Рівненський державний гуманітарний університет  
ГО «Українська Логістична Асоціація» (Україна)  
ГО «Українська асоціація маркетингу» (Україна)

## **ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ МАРКЕТИНГУ І МЕНЕДЖМЕНТУ В УМОВАХ ТРАНСФОРМАЦІЙНИХ ЗМІН**

Тези доповідей  
Міжнародної науково-практичної конференції

27–29 квітня 2023 року

Хмельницький

УДК 339.138:005]:330.341.1

I-66

*Рекомендовано до друку Вченою радою  
Хмельницького кооперативного торговельно-економічного інституту,  
протокол № 8 від 01.06.2023*

Опубліковано тези доповідей міжнародної науково-практичної конференції «Інноваційні технології маркетингу і менеджменту в умовах трансформаційних змін» (27–29 квітня 2023 р., м. Хмельницький).

Розглянуто теоретичні, методологічні та прикладні основи та сформовано рекомендації застосування інноваційних технологій маркетингу і менеджменту на фоні трансформаційних процесів, викликаних пандемією COVID-19, військовою агресією з боку РФ та діджиталізацією. Проаналізовано запровадження цифрових технологій та штучного інтелекту, посилення екологізації суспільства за окремими напрямками, зокрема: інноваційного маркетингу; теорії і практики маркетингу та менеджменту у різних сферах; торгівлі та товарознавчої діяльності; вищої і передвищої освіти тощо.

Матеріали подані в авторській редакції.

#### **Редакційна колегія:**

*Ковальчук С. В.*, д-р екон. наук, проф.

I-66 **Інноваційні** технології маркетингу і менеджменту в умовах трансформаційних змін : тези доп. Міжнар. наук.-практ. конф. (27–29 квітня 2023 р., м. Хмельницький). – Хмельницький : ХНУ, 2023. – 203 с.

ISBN 978-966-330-404-5

Розглянуто застосування маркетингових технологій в економіці та бізнесі на фоні трансформаційних процесів, породжених пандемією COVID-19. Проаналізовані напрями інноваційного маркетингу у різних сферах; практику торгівлі та товарознавчої діяльності; запровадження цифрових технологій; посилення екологізації суспільства.

Для фахівців з маркетингу, інноваційного менеджменту, комерційної і підприємницької діяльності, викладачів, аспірантів та студентів економічних спеціальностей ЗВО.

**УДК 339.138:005]:330.341.1**

**Кузьм**

© Автори доповідей, 2023

© ХНУ, оригінал-макет, 2023

ISBN 978-966-330-404-5

Agent System Based Solution. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050917310438> (дата звернення 22.04.2023).

2. Yangke Ding, Mingzhou Jin, Sen Li, Dingzhong Feng. Smart logistics based on the internet of things technology: an overview. URL: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13675567.2020.1757053> (дата звернення 25.04.2023).

3. Мnykh O., Kostiuk O., Sapotnitska N. Economic security at risks: findings from the digitalization of National economy: Collective monograph / [Edited by: Olexandr Vlasiuk, Olga Pyash, Magdalena Osinska, Liubov Smoliar, Osman Yildirim]. – Vol. 5. – Bydgoszcz, Poland: University of Economy in Bydgoszcz, Publishing House, 2019. P. 136–164.

4. Потапова Н. А. Смарт-логістика: концептуальні засади та практика реалізації. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Серія: Логістика. Львів : Вид-во Львівської політехніки, 2018. № 892. С. 179–188.

5. Що таке смарт-логістика. URL: <https://uprom.info/blogs/ekspertna-dumka/shho-take-smart-logistika/> (дата звернення 23.04.2023).

УДК 338.488.2: 640.43(477)

**Наталія САРАЙ**

*к. е. н., доцент, проректор з наукової роботи,  
професор кафедри підприємництва, торгівлі,  
логістики та готельно-ресторанної справи*

**Юлія МОЦНА**

*магістрантка освітньої програми «Менеджмент»,  
Хмельницький кооперативний торговельно-економічний інститут*

## **НАДАННЯ КЕЙТЕРИНГОВИХ ПОСЛУГ ЗАКЛАДАМИ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА: УПРАВЛІНСЬКИЙ АСПЕКТ**

### **PROVISION OF CATERING SERVICES RESTAURANT INSTITUTIONS: MANAGEMENT ASPECT**

*У статті окреслено низку проблем менеджменту при наданні кейтерингових послуг закладами ресторанного господарства. Доведено, що ефективний менеджмент здатний забезпечити наявність конкурентних переваг у закладах ресторанного господарства. Обґрунтовано основні детермінанти ефективного функціонування кейтерингових компаній.*

**Ключові слова:** кейтеринг, заклад ресторанного господарства, конкурентні переваги, управління, послуга.

*The article outlines a number of management problems in the provision of catering services by restaurant establishments. It has been proven that effective management is able to ensure the presence of competitive advantages in restaurants. The main determinants of the effective functioning of catering companies are substantiated.*

**Keywords:** catering, restaurant establishment, competitive advantages, management, service.

Сьогодні галузь ресторанного господарства набуває швидких темпів розвитку. Щоб фірмам утримати існуючі позиції на ринку та сформувати потужну клієнтську базу, слід ретельно вивчати споживачькі запити та впроваджувати інновації. З огляду на це виникає необхідність створення ефективної системи менеджменту задля вдосконалення сервісної індустрії та забезпечення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства у жорсткому та динамічному конкурентному середовищі.

Якість надання послуг та обслуговування споживачів є невід'ємними складовими ефективності роботи закладу ресторанного господарства. Асортимент, смакові якості страв, ціни, дизайн, імідж, місце розташування важливі, але вони ніколи не компенсують в очах клієнта неухважного та недбалого ставленням з боку персоналу. З іншого боку, ресторан, що зумів надати клієнтам відмінний сервіс, одержує потужну конкурентну перевагу. Варто зауважити, що за умов жорсткої конкуренції ресторани змушені запроваджувати інновації, шукати свою неповторну особливість та забезпечувати собі постійних клієнтів різними заохоченнями.

Ми погоджуємося з твердженням науковиці М.В. Босовської, що лише розвиток туризму, рекреації, освіти в галузі готельно-ресторанного бізнесу, втручання держави у проблемних питаннях тарифів, стандартів, налагодження системи постачання, транспорту та сфери послуг матиме результатом розвиток ресторанної галузі, а постійне впровадження інновацій, оптимізація управлінських функцій та інвестиції забезпечать збільшення рівня її глобальної та регіональної конкурентоспроможності [1, с. 28].

Одним з напрямів розвитку ресторанного бізнесу є запровадження кейтерингового обслуговування «гостей». Термін «кейтеринг» (catering) у перекладі з англійської означає громадське харчування, «cater» буквально означає «обслуговування клієнта», «поставка провізії», «прагнення принести задоволення». Цим словом називали працівника або фірму, що поставляють продукти харчування, напої, посуд і все необхідне для якого-небудь свята чи суспільного заходу.

На сьогодні ринок кейтерингу дуже різноманітний та постійно поповнюється новими гравцями. Виходячи із загального визначення терміну «кейтеринг» та враховуючи, що це не лише приготування їжі та її доставка, а й обслуговування персоналом, сервірування, оформлення столу, розлив і подача напоїв гостям тощо, кейтеринговим компаніям варто мати високу планку на усіх зазначених ділянках роботи, аби бути конкурентоспроможними [2, с. 287].

Виокремимо основні детермінанти ефективного функціонування кейтерингової компанії, котрі потребують ретельного моніторингу та ефективного менеджменту:

1. Упровадження медичних технологій у громадське харчування. Ряд медичних технологій завдяки своїй функціональності сприяють безпеці громадського харчування (наприклад, використання ультрафіолетового опромінення приміщень кухні, озонування повітря безпосередньо на виробництві тощо). Індустрія кейтерингу пов'язана з приготуванням страв, тому ці технології сприяють знезараженню продуктів.

2. Контроль за якістю продуктів на виробництві. Додаткова безпека досягається завдяки системі HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points), сутність якої полягає у проходженні продуктом великої кількості контрольних точок: від моменту постачання на виробництво до виходу готової страви.

3. Спеціалізація підрядників. Сучасного клієнта не здивувати гастрономічними несподіванками, тому у сфері громадського харчування ставку роблять на приготуванні страв зі збереженням корисних властивостей продуктів.

Важливою умовою використання такого підходу є використання дійсно якісних продуктів. Основна тенденція більшості ресторанів полягає у закупівлі сировини у одного постачальника, що є невірним. Адже неможливо бути спеціалістом одразу в різних галузях. У даному випадку мова йде про посередників, які займаються перепродажем продуктів.

4. Програмне забезпечення. Відмінність кейтерингу від ресторану, окрім іншого, полягає й в обсягах страв, які готуються, зазвичай, доволі великих. Саме у таких випадках стандартні програмні продукти обліку не виконують своєї ролі, адже необхідно вести специфічний облік – замовлення від заявки клієнта до приготування кінцевого продукту.

Функціонал такої програми має включати перегляд фотографії страви, її склад та вартість. Окрім того, клієнт за бажанням повинен мати можливість дізнатися про кількість посуду, який необ-

хідний для сервірування, сформувати меню та рахунок, а також створити накладну.

5. Просвітницька діяльність. Успішна кейтерингова компанія, яка використовує сучасні технології харчування, здорові поєднання продуктів та новітнє обладнання, має ділитися своїм досвідом на виставках, семінарах та інших форумах в галузі сервісної індустрії.

6. Якісні додаткові послуги. Сьогодні кейтеринг виходить далеко за межі громадського харчування. Його творча складова проявляється не лише при приготуванні страв, але й у розвитку концепції заходу, яка передбачає вибір тематики, цікаву подачу та сервірування. Тут важливий креативний підхід. З огляду на це доцільно мати у штаті креативного менеджера, котрий опікуватиметься зазначеними питаннями.

Підсумовуючи, зауважимо, що розвиток кейтерингової компанії неможливий без урахування нових трендів в індустрії гостинності. Звісно, без істотних капіталовкладень тут не обійтись. Однак формування ефективної системи менеджменту та розробка оптимальних бізнес-планів на найближчу та тривалу перспективу дасть змогу утримати конкурентні позиції в умовах динамічного зовнішнього середовища.

### Список використаних джерел

1. Босовська М. В. Інтеграційні процеси в туризмі : монографія. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2015. 832 с.

2. Прилепа Н. В. Особливості кейтерингу як нового напрямку ресторанного бізнесу в Україні. *Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки*. 2017. № 2. Т. 2. С. 287–289.

3. Кейтеринг: Хмельницький та Хмельницька область. Золоті сторінки. URL: [https://www.km.goldenpages.ua/otr/otr\\_rubric/5917/%D0/%9/A%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3](https://www.km.goldenpages.ua/otr/otr_rubric/5917/%D0/%9/A%D0%B5%D0%B9%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%BD%D0%B3) (дата звернення: 22 квітня 2023 р.).

<b>Пляшко О., Хомич С.</b> Інформаційні технології в обліку та оподаткуванні суб'єктів малого бізнесу .....	142
<b>Романюк Володимир, Ковальчук Світлана</b> Роль криз у діяльності підприємства .....	145
<b>Ряних Євгенія, Савченко Олена</b> Оцінка інновацій в медичній сфері та маржинальний аналіз .....	148
<b>Савицька Наталія</b> Маркетинговий цикл customer development в умовах цифровізації .....	152
<b>Саврас Ірина</b> Перспективні інструменти управління змінами в умовах цифровізації ..	155
<b>Сапотницька Наталія, Мельник Анастасія</b> Принципи SMART в логістичному менеджменті підприємства .....	158
<b>Сарай Наталія, Моцна Юлія</b> Надання кейтерингових послуг зкладами ресторанного господарства: управлінський аспект .....	161
<b>Свидрук Ірена, Голян Павло, Парибик Ерік</b> Роль лідерства та психологічної готовності керівників до управління в соціальному розвитку персоналу організації .....	165
<b>Твердоступ Богдан, Ковальчук Світлана</b> Актуальні проблеми розроблення стратегії сервісного обслуговування .....	168
<b>Ткаченко Уляна, Заячківська Галина</b> Особливості розвитку інноваційного лідерства в громадських організаціях .....	170
<b>Трут Ольга</b> Вплив інноваційних технологій на якість освітньо-професійної підготовки здобувачів вищої освіти .....	172
<b>Тягунова Злата, Хамаді Мохамед Маршрутах Саїд</b> Unbiased strategies in the new world of work .....	175
<b>Тягунова Злата, Мубін Хассан</b> AI impact on enhanced customer experience as a part of the business management system .....	179