

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»
за освітньою програмою
«Економіка та організація готельно-ресторанної справи»

за темою:

**Розробка та впровадження послуг харчування
при організації гастрономічних турів
(на прикладі ресторанної служби готелю NEMO Resort and SPA)**

Виконавець:

студентка 4 курсу, гр. 40М
факультету міжнародної економіки
Гудкова Вікторія Юріївна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, доцент кафедри ТіГРБ

(науковий ступінь, вчене звання)

Мартінова Наталя Степанівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

/підпис/

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Сучасний готельно-ресторанний бізнес дедалі активніше реагує на зміну вподобань споживачів, серед яких зростає попит на унікальні гастрономічні враження. Заклади ресторанного господарства вже не обмежуються наданням стандартного набору послуг, а перетворюються на повноцінні учасники гастрономічних подій і турів, які формують імідж регіону та сприяють його промоції. У цьому контексті важливу роль відіграє креативний підхід до організації харчування, адаптація меню до концепції туру, розробка дегустаційних сетів, участь у майстер-класах та локальних кулінарних ініціативах.

Гастрономічні тури стають одним із напрямів диверсифікації готельно-ресторанних послуг, що дозволяє не лише розширити цільову аудиторію, а й збільшити рентабельність бізнесу. Успішна реалізація таких турів потребує високого рівня підготовки персоналу, гнучкої логістики, стратегічного партнерства з локальними виробниками продуктів, а також розробки автентичної кулінарної пропозиції. Усе це вимагає поглибленого аналізу як теоретичних засад, так і практичних механізмів функціонування ресторанної індустрії в умовах впровадження нових форматів обслуговування.

Питанням розвитку послуг харчування в контексті гастрономічної складової готельно-ресторанного бізнесу присвячено дослідження багатьох науковців, які акцентують увагу на формуванні конкурентоспроможних моделей ресторанного обслуговування, впровадженні інноваційних технологій і адаптації сервісу до вимог гастрономічного туризму.

Серед дослідників, які зробили вагомий внесок у розробку теоретичних і прикладних засад функціонування ресторанного господарства в умовах нових форматів обслуговування, слід відзначити таких фахівців, як В. Архіпов, В. Русавська, Т. П'ятницька, О. Плюта, О. Євтушенко, Д. Басюк, Л. Мостова, Г. Черненко, В. Расулова, Л. Кукліна, Н. Клименко та ін.

Актуальність теми кваліфікаційної роботи зумовлена необхідністю комплексного дослідження особливостей розробки та впровадження послуг харчування в рамках гастрономічних турів, а також розробки практичних рекомендацій щодо підвищення ефективності сервісу на прикладі конкретного готельно-ресторанного комплексу.

Метою кваліфікаційної роботи є дослідження теоретичних і практичних засад організації послуг харчування в межах гастрономічних турів та розробка пропозицій щодо їх ефективного впровадження на прикладі ресторанної служби готелю «NEMO Resort and Spa».

Для досягнення поставленої мети в роботі вирішуються такі **завдання**:

- 1) розглянути послуги харчування як важливу складову туристичного продукту та їх роль у формуванні привабливості гастрономічних турів;
- 2) проаналізувати участь закладів ресторанного господарства у розвитку гастрономічного туризму та визначити ключові аспекти їх впливу;

- 3) охарактеризувати сучасні тенденції розвитку послуг харчування у сфері туризму;
- 4) надати організаційно-економічну характеристику ресторанної служби готелю «NEMO» із визначенням її результатів діяльності та адаптаційного потенціалу;
- 5) дослідити процес розробки гастрономічного меню для туристичних програм на базі готелю;
- 6) оцінити рівень організації обслуговування туристів у межах реалізації гастрономічних турів;
- 7) запропонувати програму гастрономічного туру, логістичну модель його реалізації та здійснити оцінку його економічної ефективності.

Об'єктом дослідження є ресторанна служба готелю «NEMO Resort and Spa», що функціонує на ринку індустрії гостинності України. **Предметом дослідження** виступає процес розробки та впровадження послуг харчування як складової гастрономічного туру в межах діяльності підприємства ресторанного господарства.

Теоретичну основу дослідження становлять праці вітчизняних і зарубіжних науковців у галузі готельно-ресторанного бізнесу, гастрономічного туризму, організації обслуговування, інноваційних технологій у сфері ресторанного господарства, стратегічного управління послугами. **Інформаційною базою** роботи є чинні законодавчі та нормативні акти України, статистичні звіти, офіційна інформація про діяльність готелю «NEMO Resort and Spa», аналітичні матеріали профільних організацій, галузеві огляди, внутрішня документація ресторанної служби, результати власного спостереження, опитування та аналізу практичної діяльності.

У процесі виконання кваліфікаційної роботи використано сукупність загальнонаукових і спеціальних **методів дослідження**. Застосовано методи аналізу, синтезу, системного й порівняльного аналізу для теоретичного осмислення сутності послуг харчування в контексті гастрономічного туризму. З метою оцінювання конкурентоспроможності застосовано низку методів оцінки ефективності функціонування закладу ресторанного господарства. Для візуалізації даних, виявлення тенденцій та обґрунтування висновків використано економіко-статистичні та графічні методи.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 91 сторінок тексту. Робота містить 18 таблиць, 12 рисунків, список використаних джерел складається із 73 найменувань. До роботи додається 3 додатка.

Публікації: Гудкова В.Ю., Мартинова Н.С. Особливості організації та надання послуг харчування в контексті розробки гастрономічних турів // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти (м. Одеса, 9 квітня 2025 р.) / Одеський національний економічний університет. Одеса: ОНЕУ, 2025. 272 с. С. 65-69

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ЗІ СТВОРЕННЯ ТА ПРОПОЗИЦІЇ ГАСТРОНОМІЧНИХ ТУРІВ» здійснено теоретичний аналіз ролі послуг харчування в туристичній індустрії. Встановлено, що вони є ключовим компонентом туристичного продукту, задовольняючи як базові потреби, так і сприяючи культурному зануренню туристів у середовище дестинації. Послуги харчування мають мультифункціональний характер, а їхня якість суттєво впливає на загальне враження від подорожі. Також, розглянуто основні форми харчування (сніданки, пансіон, "все включено", індивідуальне обслуговування) та форми їх реалізації у закладах готельно-ресторанного господарства. З'ясовано, що заклади ресторанного господарства при готелях відіграють важливу роль у формуванні єдиного сервісного простору та мають відповідати рівню готельного обслуговування.

Окреслено особливості гастрономічного туризму як перспективного напрямку, заснованого на культурній і кулінарній автентичності. Визначено типи гастрономічних турів і принципи їх організації, зокрема вимоги до формування меню для туристичних груп. Проаналізовано специфіку складання меню в закладах при готелях. Підкреслено важливість врахування гастрономічних уподобань, дієтичних потреб і особливостей перебування туристів задля досягнення балансу між якістю, ціною та унікальністю страв. Також розкрито етапи організації процесу обслуговування гостей, наголошено на важливості попереднього планування, професійної підготовки персоналу та аналізу відгуків клієнтів. Ефективне управління цими процесами підвищує якість сервісу та конкурентоспроможність туристичного об'єкта.

Наприкінці розділу охарактеризовано сучасні тенденції: зростання інтересу до гастрономічного туризму, популярність локальних продуктів і здорового харчування, цифровізація сервісу, розвиток концептуальних закладів. Таким чином, гастрономічна складова є важливим чинником розвитку готельно-ресторанної сфери, інтегруючись у загальний туристичний продукт та відкриваючи нові можливості для інновацій і розвитку дестинацій.

У другому розділі «АНАЛІЗ ТА ОЦІНКА ДІЯЛЬНОСТІ РЕСТОРАННОЇ СЛУЖБИ ГОТЕЛЮ «NEMO RESORT AND SPA» У КОНТЕКСТІ РОЗРОБКИ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ ДЛЯ ГАСТРОНОМІЧНИХ ТУРІВ» було здійснено практичне дослідження діяльності ресторанної служби готельно-ресторанного комплексу «Немо» в контексті розробки та реалізації послуг харчування в межах гастрономічного туризму. Аналіз організаційно-економічної структури засвідчив наявність чіткої моделі управління, яка базується на автономності окремих закладів ресторанного господарства, кожен з яких має власну виробничу базу,

облікову систему, штат і менеджмент. Така модель забезпечує ефективну координацію ресурсів, швидку адаптацію до зміни попиту та збереження стабільності навіть за умов кризових викликів, спричинених пандемією та війною.

Ресторанна служба представлена мережею концептуально відмінних закладів, що охоплюють широкий спектр гастрономічних форматів – від сніданків за типом «шведський стіл» до вечерь-дегустацій, фуршетів і подій у форматі *fine dining*. Пропозиція страв охоплює середземноморську, європейську, японську й авторську кухні, а технологічна гнучкість дозволяє створювати окремі меню для туристичних груп, сезонно оновлювати позиції, формувати гастросети відповідно до запитів аудиторії. Наявність розвиненої матеріально-технічної бази, продуманої логістики та сучасного обладнання сприяє дотриманню високих стандартів якості.

Особливу увагу приділено рівню організації обслуговування туристів. Підготовка персоналу охоплює навчання технікам сервісу, володіння іноземними мовами, презентаційні навички та взаємодію з групами. Перед проведенням заходів здійснюється комплексна організаційна підготовка, включно з зонуванням простору, розробкою сценаріїв обслуговування, узгодженням меню та партнерською співпрацею з локальними виробниками. Впровадження таких форм обслуговування вже дало перші результати – отримані позитивні відгуки від туристів, які відзначили якість сервісу, інноваційний підхід до подачі страв, атмосферу та інтеграцію гастрономії з культурними елементами.

Таким чином, ресторанна служба комплексу «Немо» має усі передумови для інтеграції в індустрію гастрономічного туризму: гнучку сервісну модель, професійну команду, різноманітну гастрономічну пропозицію та досвід реалізації успішних подій. Це створює підґрунтя для подальшого розвитку готелю в напрямі створення унікального туристичного продукту, що поєднує кулінарну автентичність, якість обслуговування та сучасний формат дозвілля.

У третьому розділі «ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВПРОВАДЖЕННЯ ПОСЛУГ ХАРЧУВАННЯ У СКЛАДІ ГАСТРОНОМІЧНИХ ТУРІВ В ГОТЕЛІ «NEMO RESORT AND SPA»» кваліфікаційної роботи було здійснено прикладну розробку повноцінного туристичного продукту – авторського гастрономічного туру «Море. Вино. Форшмак» на базі готельно-ресторанного комплексу «NEMO» в місті Одеса. У межах цієї моделі детально структуровано маршрут, визначено ключові елементи програми (відвідування локальних виробників, майстер-класи, дегустації, тематичні вечери), інтегровано регіональні гастрономічні й культурні ресурси.

Встановлено, що логістичне забезпечення туру є критично важливою складовою його реалізації. Усі організаційні аспекти, від транспорту й супроводу до розкладу харчування та технічної підготовки заходів, були спроектовані з урахуванням преміального рівня сервісу, відповідного до цінової політики комплексу «NEMO». Ретельна координація бронювань,

персоналізований супровід та інтеграція гастрономічних подій у простір готелю забезпечують виняткову якість обслуговування гостей.

Фінансово-економічна модель туру підтверджує його прибутковість за умови встановлення ринково обґрунтованої ціни (від 40 000 грн на особу) та оптимізації внутрішніх витрат. Проєкт має високий потенціал масштабування, як географічного, так і форматного, із перспективами адаптації до різних сезонів, типів клієнтів і партнерських майданчиків. Окреслено шляхи просування туру на внутрішньому та міжнародному ринках, зокрема через цифрові платформи, тревел-агентства, винні асоціації, гастрономічні мережі.

Особливо важливо зазначити, що практична реалізація такого продукту можлива лише за умов стабільності, безпеки та миру. Усі економічні, маркетингові та партнерські перспективи, закладені в цій моделі, розглядаються як частина відновлення й розвитку української туристичної галузі після перемоги у війні. Гастрономічний тур у готелі «NEMO» – це не лише приклад сервісної інновації, а й символ віри в повернення життя, культури й гостинності на узбережжя Чорного моря.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі здійснено комплексне дослідження процесу розробки та впровадження послуг харчування в межах організації гастрономічних турів, з урахуванням специфіки функціонування сучасних закладів ресторанного господарства. Теоретичні положення було поглиблено практичним аналізом діяльності ресторанної служби готелю «NEMO Resort and Spa», що дозволило виявити ключові аспекти організації харчування як складової туристичного продукту та окреслити перспективи впровадження гастрономічних турів у готельно-ресторанному сегменті.

За результатами виконаної роботи сформульовано такі висновки:

1. Послуги харчування є невід’ємним елементом туристичної пропозиції, зокрема в рамках гастрономічного туризму, де вони перетворюються на провідний чинник емоційного залучення споживачів, формування лояльності та туристичної ідентичності. Вони поєднують функції задоволення потреб у їжі, культурного занурення та естетичного враження.

2. Заклади ресторанного господарства відіграють провідну роль у розвитку гастрономічного туризму, оскільки саме через ресторанний сервіс реалізуються автентичні кулінарні практики регіону. Якість харчування, атмосфера закладу, компетентність персоналу та креативність меню прямо впливають на сприйняття туристичного досвіду.

3. Сучасні тенденції розвитку послуг харчування у сфері гостинності свідчать про підвищену увагу до локальних продуктів, сезонності, екологічності, гастроінновацій та персоналізації сервісу. Впровадження

гастрономічних турів стає новим інструментом позиціювання закладів ресторанного господарства на туристичному ринку.

4. Організаційно-економічна оцінка ресторанної служби готелю «NEMO» засвідчила високий рівень матеріально-технічного забезпечення, кадрового потенціалу та сервісної культури, що дозволяє йому виступати базою для реалізації комплексних гастрономічних програм.

5. Аналіз процесу розробки меню для гастрономічного туру в готелі «NEMO» показав, що основою ефективного гастропродукту є поєднання авторської концепції з локальним контекстом, гнучке оновлення асортименту та врахування гастрономічних запитів туристів різних сегментів.

6. Дослідження рівня організації обслуговування туристів у межах гастрономічних турів дало змогу виявити сильні сторони закладу – гнучкість у сервісі, індивідуальний підхід, естетику подачі, а також визначити напрями вдосконалення – зокрема в частині маркетингових комунікацій і гастрономічного брендінгу.

7. Розроблена програма гастрономічного туру на базі готелю «NEMO» демонструє приклад інтеграції послуг харчування, екскурсій, дегустацій і кулінарних майстер-класів у цілісний турпродукт, який має як економічну доцільність, так і значний потенціал для популяризації гастрономічного іміджу регіону.

Загалом, результати дослідження підтверджують, що ефективно впровадження послуг харчування в структуру гастрономічного туру може стати одним із ключових чинників підвищення конкурентоспроможності закладів ресторанного господарства в умовах сучасного ринку індустрії гостинності.

Запропоновано такі напрями подальшого розвитку:

1) вдосконалення маркетингової стратегії позиціювання гастрономічного туру серед різних цільових груп споживачів;

2) формування партнерств із локальними виробниками продуктів для створення стійкої гастрономічної екосистеми;

3) розширення асортименту туристичних гостропослуг із урахуванням сезонності, дієтичних уподобань і національної специфіки;

4) активне впровадження цифрових рішень у презентацію та продаж гастрономічних турів (онлайн-бронювання, віртуальні гастротури, мобільні додатки);

5) підвищення кваліфікації персоналу через навчання новим стандартам гастрономічного обслуговування й кроскультурної комунікації.

Отже, тема роботи є не лише теоретично важливою, а й має практичне значення для удосконалення готельно-ресторанної діяльності в умовах сучасного туризму та змін ринку.

АНОТАЦІЯ

Гудкова В.Ю. Розробка та впровадження послуг харчування при організації гастрономічних турів (на прикладі ресторанної служби готелю NEMO Resort and SPA)

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою 241 «Готельно-ресторанна справа». – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2025.

У роботі досліджено теоретичні засади організації послуг харчування в межах гастрономічних турів, розкрито роль і значення ресторанного сервісу як складової туристичного продукту, проаналізовано сучасні тенденції розвитку послуг харчування в індустрії гостинності. На прикладі ресторанної служби готелю «NEMO Resort and Spa» проведено організаційно-економічну оцінку діяльності, досліджено процес розробки меню для гастрономічних турів і здійснено оцінку рівня сервісу при обслуговуванні туристичних груп. Розроблено практичні пропозиції щодо впровадження послуг харчування в програму гастрономічного туру, включаючи концепцію туру, логістику, стратегію подачі страв та економічне обґрунтування його доцільності в умовах сучасного ринку гостинності.

Ключові слова: послуги харчування, туристичний продукт, гастрономічний туризм, гастрономічний тур, ресторанна служба, готельно-ресторанне обслуговування, меню, туристичний сервіс, організація гастрономічних турів, логістика гастрономічного туру.

ANNOTATION

Gudkova V.Y. Development and implementation of catering services in the organization of gastronomic tours (on the example of the Restaurant Service at NEMO Resort and SPA)

Qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 241 "Hotel-restaurant business" for educational program 241 "Hotel-restaurant business" Odessa National Economic University, Odessa, 2025

The paper investigates the theoretical foundations of the organisation of catering services within gastronomic tours, reveals the role and importance of restaurant service as a component of the tourist product, analyses current trends in the development of catering services in the hospitality industry. On the example of the restaurant service of the hotel 'NEMO Resort and Spa' an organisational and economic assessment of activities is carried out, the process of developing menus for gastronomic tours is studied, and the level of service for tourist groups is evaluated. Practical proposals for the introduction of catering services into the gastronomic tour programme, including the tour concept, logistics, strategy of serving dishes and economic justification of its feasibility in the modern hospitality market, have been developed.

Keywords: food services, tourist product, gastronomic tourism, gastronomic tour, restaurant service, hotel and restaurant services, menu, tourist service, organization of gastronomic tours, gastronomic tour logistics.