

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

**ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ**



Іванова Л.О., Шофул І.І., Сагач Л.М., Польова С.Є.

**ДИЗАЙН В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ
БІЗНЕСІ
(II ЧАСТИНА)**

Навчальний посібник

Одеса - 2021

Іванова Л.А., Шофул І.І., Сагач Л.М., Польова С.Є. Дизайн в готельно-ресторанному бізнесі (II частина): навчальний посібник/за редакцією Л.О. Іванової/ Одеська національна академія харчових технологій, 2021. – 102 с.

У навчальному посібнику комплексно розглянуті: можливості дизайну як процесу, що визначає рівень комфорту готелю (ресторану); основні характеристики і показники дизайну на прикладі інтер'єрів готелів і ресторанів; підходи до проектування і дизайн-проектування готелю і ресторану; еволюція стилів в естетиці та сучасні стилі у об'єктах готельно-ресторанного бізнесу.

Навчальний посібник призначено для студентів напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа».

Рецензент: Малих С.В., директор ТОВ «Інститут стандартизації, обладнання та машин», к.е.н., доцент, провідний оцінювач УТО.

Верхівкер Я.Г., д-р.т.н., професор, ОНАХТ.

Пойзнер М.Б., д-р т.н., зав. лабораторією ДП «ЧОРНОМОРНДІПРОЕКТ».

Розглянуто та рекомендовано до видання на засіданні кафедри електромеханіки, мехатроніки та інженерної графіки.

Протокол № 3 від 15 жовтня 2020 р.

Розглянуто та рекомендовано до видання на засіданні науково-методичної комісії з напряму підготовки 241 «Готельно-ресторанна справа».

Протокол № 2 від 19 листопада 2020 р.

Зміст

Вступ.....	4
Розділ 1 Формування та оцінювання послуги як процесу на прикладі готелю.....	6
1.1.Послуга і її особливості як продукту (товару) у сфері сервісу.....	6
1.2.Сервіс як процес надання послуг.....	12
1.3.Модель і організація готельної послуги як процесу.....	14
1.4.Оцінку якості дизайну і послуг методом кваліметрії.....	25
1.5.Методика SERVQUAL для оцінки якості обслуговування.....	31
1.6 Безпечність послуг у приготуванні та подачі їжі в ресторані.....	35
Розділ 2. Дизайн - сервіс як система проектування і клієнтського шляхи для нової послуги.....	50
2.1. Дизайн - сервіс: поняття, мета, завдання.....	50
2.2. Групи об'єктів та складові процесу проектування в дизайн сервісі.....	53
2.3.Методологія дизайн сервісу і процес її реалізації.....	55
2.4. Сервіс дизайн і VХ дизайн: спільності та розбіжності.....	62
ДОДАТОК.....	70

Вступ

Готельно-ресторанний бізнес у світі є складною частиною туристичного бізнесу як сфери гостинності. Наданий Всесвітньої туристичної організації (VNWTO) індекс зростання туристичних послуг в період 2001 - 2004 рр. склав ~ 30% і зберігався на цьому рівні до 2017 р. [1].

Вказане зростання базується на використанні європейської моделі гостинності: добрий стан готелів (екстер'єр фасадів, інтер'єр фасадів, інтер'єр внутрішніх приміщень будівлі, візуально-привабливе предметне наповнення), висока якість сервісу; високий приплив туристів з-за кордону; налагоджена інфраструктура; реклама в ЗМІ послуг готелів і визначних пам'яток країни.

Дані Державної служби статистики України свідчать про ринковий потенціал розвитку готельного роздрібного бізнесу в Україні, наприклад, у 2015 році місця для тимчасового проживання надали 4341 колективних способів розміщення (юридичні особи та фізичні особи-підприємці), загальна кількість місць 404 тис.

Однак, в порівнянні з 2014 роком кількість місць розміщення в Україні постійно скорочувалось:

2014 г. - 406 тис. місць;

2015 г. - 402,6 тис. місць;

2016 г. - 375,6 тис. місць [3].

Найчастіше гості розміщувалися в готелях (66%), рідше на базах відпочинку, туристичних базах і санаторіях, а найменше - в гуртожитках для приїжджих, мотелях та хостелях.

Сфера гостинності в Україні станом колективних способів розміщення, рівнем сервісу інфраструктури і рекламі країни як туристичного брэнда, Україна в основному залишилася на рівні 2008-2011 р. При цьому зовнішньоекономічного сальдо туристичних послуг продовжує тенденцію до падіння з 2010 р. (рис. 2) [4].

Найбільшу популярність у іноземних туристів, наприклад у Києві, мали готелі категорії 4-5 *.

У країнах ЄС основна маса готелів відповідає категоріям 3-5 *, в Україні більшість готелів «без зірок» або категорії 1-2 *. Відмінність готелів категорії 4-5 * - це підвищений рівень комфортності. Сучасне поняття комфорту в готелі складається з сервісного та естетичного комфорту [5]. Тому покращення комфорту українських готелів та ресторанів є актуальним як способи підвищення їх конкурентоспроможності та розширювання клієнтської бази. Питаннями проектування матеріальних об'єктів, включно дизайн інтер'єрів та його предметного наповнення в готелях, займається традиційний дизайн [6].

Рішенням задач організації сервісу у процесі просування товарів та послуг від виробника до споживача країнах з інноваційною економікою поряд з маркетологами у ХХІ в. почали активно займатися сервіз-дизайнери. Це стало необхідним у зв'язку зі зростанням до ~ 2 трлн дол. світового ринку послуг, можливістю підвищення прибутку компанії (фірми) за допомогою проектування процесу нової послуги (або модернізацією діючий) методами дослідження та візуалізації оптимального клієнтського шляху [7, 8].

Таким чином, використання процесу дизайн-проектування у готельно-ресторанному бізнесу України дозволяю розширити клієнтську базу готелю за допомогою підвищення рівня естетичного та сервізного комфорту її клієнтів (гостей) як вітчизняних, так і іноземних.