

приблизно 2,6% роздрібних продажів продуктів харчування і напоїв в США в 2019 році, але прогнозоване зростання активності онлайн-магазинів збільшить відсоток продажів до 3,5%, або майже до 38 млрд доларів. За прогнозами, британський ринок продуктів харчування у 2020 р. зросте майже на 20%, до 13,2 млрд фунтів стерлінгів.

В Україні під час першої хвилі пандемії COVID-19 відбулось вибухове зростання інтернет-магазинів продуктивих ритейлерів. Свої інтернет-магазини запустили мережі АТБ, «Сільпо», «Фора», з'явилися послуги click and collect, click and drive. Мережа «Сільпо» на початку локдауну поставила й успішно виконала амбітне завдання – протягом двох тижнів запустити онлайн-магазин і послугу самовивозу продуктів у всіх магазинах мережі (на той момент їх було 260). Завдання було виконано поетапно: 1) в 16 містах України було запропоновано доставку продуктів з сервісом Glovo; 2) у найкоротші терміни запровадив інтернет-магазин shop.silpo.ua та з'явилася послуга самовивозу; 3) в 44 містах з'явився власний сервіс планової доставки з двогодинними слотами; 4) здійснено підключення до цієї послуги міст, що залишилися.

РОЗРОБКА СИСТЕМНО-ПРОЦЕСНОГО ПІДХОДУ ДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПОСЛУГ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Цибулько А.О., гр. ГРС-38

Науковий керівник – д-р екон. наук, проф. **О.Ю. Давидова**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Одним із головних завдань сьогодення є діагностика ринку готельно-ресторанних послуг та розробка системно-процесного підходу до забезпечення та управління якістю послуг індустрії гостинності. Виробництво продукції та надання послуг високої якості сприяє зниженню витрат на виробництво та їх надання, економії суспільної праці, кращому використанню сировинних ресурсів, більшій ефективності виробництва. Забезпечення та підвищення якості продукції та послуг готельно-ресторанного господарства є складною проблемою, яка включає технічні, економічні, соціальні, політичні та правові аспекти.

Якість продукції, послуг посідає центральне місце у розв'язанні проблеми підвищення конкурентоспроможності закладів готельного і ресторанный господарства. Підприємство може бути

конкурентоспроможним за умови, якщо його продукція, послуги користуються попитом, що можливо лише за умов високої якості та відповідності вимогам споживачів, стандартам й іншим нормативним документам. Вимоги до якості постійно змінюються, підвищуються з розвитком науково-технічного прогресу, підвищенням рівня життя та, відповідно, попиту на продукцію, послуги.

Підприємство, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства, розробляє, створює, документально оформлює, упроваджує та підтримує в робочому стані систему управління якістю як засіб проведення прийнятої у сфері якості послуг політики та виконання поставлених завдань. Структура процесів системи якості має забезпечувати належне управління усіма робочими процесами, які визначають якість послуг, і гарантувати їхній належний рівень. Особливу увагу в системі якості слід приділяти профілактичним заходам, які дають змогу попередити появу проблем.

У межах системи якості мають розроблятися методики, що встановлюють вимоги до здійснення усіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування та надання послуги), які функціонують у структурі системи якості послуг.

АНІМАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Чегринець В.В., гр. МО-10ск., Губицька А.О., гр. МО-17
Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **С.С. Ткачова**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Анімаційний менеджмент є важливою складовою менеджменту гостинності, значущість якої останнім часом стрімко зростає. Під анімаційним менеджментом розуміють систему управління процесом надання гостю комплексу анімаційних послуг, що спрямовані на досягнення стратегічної мети функціонування підприємства індустрії гостинності, а також на високий рівень задоволення потреб гостя. Серед основних напрямів анімаційної діяльності провідне місце займає готельна анімація, яка як вид організації дозвілля гостей є найбільш популярною в готелях Туреччини. Анімацію вважають цілою галуззю у готельному обслуговуванні, складовою частиною всього сервісу готелю. Готельна анімація об'єднує видовищно-розважальні та