

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**  
*Кафедра туризму географічного факультету*  
*Кафедра країнознавства і міжнародного туризму*  
*факультету міжнародних відносин*  
**ІНСТИТУТ РЕГІОНАЛЬНИХ ДОСЛІДЖЕНЬ НАН УКРАЇНИ**

**ГЕОГРАФІЯ, ЕКОНОМІКА І ТУРИЗМ:**  
**НАЦІОНАЛЬНИЙ ТА МІЖНАРОДНИЙ ДОСВІД**

Матеріали  
XIII Міжнародної наукової конференції

Львів  
27-29 вересня 2019 р.

Львів – 2019

<i>Романів Павло</i>	
ДИФЕРЕНЦІАЦІЯ ВИДІВ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ У ЖИДАЧІВСЬКОМУ РАЙОНІ .....	199
<i>Kochański Bogusław, Ruszkowski Jacek M</i>	
MIEJSCE I ROLA TARGÓW TURYSTYCZNYCH W OBECNEJ GOSPODARCE TURYSTYCZNEJ .....	202
<i>Савка Галина</i>	
ТУРИСТИЧНА КАРТА БІОСФЕРНОГО РЕЗЕРВАТУ «РОЗТОЧЧЯ» .....	207
<i>Смирнов Ігор</i>	
ОПТИМАЛЬНІ СТРАТЕГІЇ УРБОТУРИЗМУ В УМОВАХ ОВЕРТУРИЗМУ ...	211
<i>Соніга Віктор, Алілуйко Марія</i>	
ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ 5S У ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ .....	217
<i>Стецький Василь</i>	
ТУРИСТИЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ НАЦІОНАЛЬНОГО МУЗЕЮ ІМЕНІ ДМИТРА ЯВОРНИЦЬКОГО МІСТА ДНІПРО .....	220
<i>Тищук Інна, Колісник Богдан, Поліщук Лариса</i>	
ОСНОВНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ВИННОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ .....	226
<i>Фастовець Оксана</i>	
ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ КУЛЬТУРНОГО ТУРИЗМУ В ПОРТУГАЛІЇ .....	232
<i>Мальська Марта, Філь Марія</i>	
ПОТЕНЦІАЛ РЕСТОРАННИХ ГАСТРО-ТУРІВ, МАРШРУТІВ У ЛЬВОВІ .....	237
<i>Шандра Юрій, Савка Галина, Шушняк Володимир</i>	
ТУРИСТИЧНІ ПЕРСПЕКТИВИ ГОЛОВНОГО ЄВРОПЕЙСЬКОГО ВОДОДІЛУ .....	241
<i>Шейда Голбад Камбіз</i>	
ПРО ПЕРСПЕКТИВИ ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ .....	244
<i>Yaromenko Oksana, Prokopiuk Diana, Poluiian Oksana</i>	
THE USAGE OF MUSEUMS IN THE TOURIST INDUSTRY IN RIVNE REGION .....	247
<i>Яроменко Оксана, Артюшок Вікторія</i>	
РОЗВИТОК ГОТЕЛІВ ЯК ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ ТУРИСТІВ У РІВНЕНСЬКІЙ ОБЛАСТІ .....	251
<i>Біланюк Ольга, Дужик Назар, Бербеничук Яна, Libenov Gesho</i>	
ТУРИЗМ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СФЕРА БОЛАРІЇ: ДОСВІД ТА ПЕРСПЕКТИВИ .....	255
<i>Ярмолівч В'ячеслав</i>	
УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ (БЕЗ М.ЛЬВОВА) .....	258
<i>Сорвіна Юлія, Антоненко Вероніка</i>	
SRA-ІНДУСТРІЯ ОДИН ІЗ ГОЛОВНИХ ТРЕНДІВ У СФЕРІ ТУРИЗМУ .....	260
<i>Сорвіна Юлія, Голищенко Марина</i>	
ТЕНДЕНЦІЇ, ПЕРСПЕКТИВИ ГАСТРОНОМІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ДЛЯ РОЗВИТКУ ГАСТРОНОМІЧНОГО ТУРИЗМУ .....	263

## ВПРОВАДЖЕННЯ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ 5S У ДІЯЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ ПІДПРИЄМСТВ

**Віктор Сопіга, Марія Алілуйко**

*Тернопільський національний педагогічний університет*

*імені Володимира Гнатюка*

*Тернопіль, Україна*

В умовах збільшення конкуренції в сфері гостинності підприємствам слід вдосконалювати процес обслуговування, робити його максимально ефективним з точки зору виробництва та задовольняти вимоги клієнтів. Ефективність функціонування готельних підприємств передусім залежить від організації його роботи, від управлінських, кадрових та виробничих рішень, тому доцільно впроваджувати та модернізувати менеджерські підходи.

Однією із найперспективніших систем менеджменту вважається TQM (Total Quality Management – загальне управління якістю), зокрема її розглядають у контексті обслуговування в готельно-ресторанних підприємствах не тільки «ізолювано (самостійно), а й у поєднанні з іншими системами, наприклад з CSR (Corporate Social Responsibility – колективна соціальна відповідальність) [4]. Однак для індустрії гостинності, поряд із вищезазначеними стратегічними підходами, важлива упорядкованість усього: від обладнання номерів до роботи персоналу та управлінських рішень. Саме тому слід брати до уваги систему упорядкування (систему 5S).

Зауважимо, що система 5S створювалася в підприємствах Японії. Вона передбачала участь усього персоналу у заходах по наведенню порядку, чистоти, покращення трудової дисципліни і створення безпечних умов праці. Ця система стала основою відповідного менеджменту і підвищення ефективності виробництва. Назва системи 5S походить від перших букв японських слів у латинській транскрипції, що позначають її елементи: Seiri – організація; Seiton – акуратність, впорядкованість; Seiso – прибирання; Seiketsu – стандартизація; Shitsuke – дисципліна [5, с.249–250]. Розкриємо кожен «S» у контексті у готельно-ресторанних підприємств.

Компонент «Seiri» (організація). У 5S організація полягає у видаленні непотрібних речей і несприятливих чинників з робочого середовища, запобігає втратам з ціннісно-орієнтованої точки зору. На

стій стадії доцільно шукати відповіді на такі запитання: «Які саме справи ми робимо?»; «Хто є наш внутрішній і зовнішній клієнт?»; «Які очікування від нашої роботи?». Головний внесок «Seiri» полягає у тому, що він змушує зосередитися на кінцевій цінності. Таким чином, працівники усвідомлено здійснюють свою діяльність в ціннісно-орієнтованій формі.

Компонент «Seiton» (акуратність). Це стосується упорядкування розміщення засобів праці та допоміжного інвентарю в готелі чи ресторані. Після поділу матеріали слід розташувати таким чином, щоб їх можна було досягти легко і швидко. Інструменти, обладнання чи продукція, що часто використовується розміщується ближче до працюючого, легкі матеріали на верхніх полицях етажерки чи шафи, а важкі на нижніх. Цей етап запобігає зайвим витратам часу, психічної та фізичної енергії, зокрема мінімізується втрата часу при пошуку матеріалів. Місця, на яких повинні бути розміщені певні речі потрібно маркувати (наприклад кольором, стрілками, малюнками чи написами). Крім цього, порядок у робочому середовищі запобігає порушенню норм охорони праці, нещасним випадкам, енергетичним перенапруженням тощо.

Компонент «Seiso» (прибирання). У всіх підприємствах прибирання роблять з метою видалення бруду, пилу, плямів тощо. Це покращує робоче місце, запобігає дефектам, неполадкам, а в готельно-ресторанних підприємствах ще й підвищує культуру та якість обслуговування, сприяє зростанню задоволеності в клієнтів, адже це посідає одне із перших місць серед очікувань стейкхолдерів. У контексті 5S чистота повинна розглядатися не тільки для зовнішнього вигляду, але й для безпеки працівників і клієнтів.

Компонент «Seiketsu» (стандартизація). У 5S стандартизація стосується передусім правил прибирання, очищення, упорядкування тощо. Для цього у готельно-ресторанних підприємствах потрібно розробити:

- чіткий алгоритм видалення непотрібних речей на кухні, в торговому залі та в номерах готелю;
- план, схеми, інструкції для адміністраторів, покоївок, швейцарів, кухарів, офіціантів щодо розташування засобів праці та допоміжних предметів.

Зауважимо, що зараз в індустрії гостинності популяризується індивідуальний підхід в обслуговуванні. В цьому контексті

стандартизацію можуть упереджено розглядати як протилежність (перешкоду). Однак, стандарти завжди потрібні для підтримки певного рівня якості. Тому в готельному менеджменті використовують та вдосконалюють стандарти гостинності. Наприклад престижна міжнародна мережа готелів «Ritz-Carlton» впроваджує «Золоті стандарти» (Gold Standards) щодо обслуговування клієнтів [1; 3].

Компонент «Shitsuke» (дисципліна). Свідоме дотримання чистоти і порядку у готельно-ресторанних підприємствах є одним із завдань системи 5S. Важливо щоб співробітники не тільки виконували вимоги, що ставляться до них, а й розуміли їх суть і кінцеву мету. Працівникам варто брати на себе такі завдання, як виявлення можливих проблем, їх вирішення та здійснення необхідних вдосконалень під час продовження процесу обслуговування. У готельно-ресторанних підприємствах при розширенні можливостей співробітників, важливо розвивати спільні цінності, норми та культуру.

Отже, у готельно-ресторанних підприємствах доцільно впроваджувати систему менеджменту 5S, яка передбачає видалення зайвих речей, упорядкування та розміщення предметів, прибирання й очищення робочого місця, стандартизацію правил сортування, формування дисциплінованої звички дотримуватися чистоти і порядку.

Вважаємо, що цю систему варто впроваджувати не тільки самостійно (ізолювано від інших), а й у поєднанні з іншими системами менеджменту, що не суперечать ціннісно-орієнтованій системі. Зокрема в подальшому слід дослідити поєднання системи 5S із TQM та CSR.

#### **Список використаних джерел:**

1. *Dilek A. A conceptual evaluation of 5S model in hotels. African Journal of Business Management; 2013, Vol. 7(30). URL: [https://www.researchgate.net/publication/304185416\\_A\\_conceptual\\_evaluation\\_of\\_5S\\_model\\_in\\_hotels](https://www.researchgate.net/publication/304185416_A_conceptual_evaluation_of_5S_model_in_hotels)*
2. *Rauch E, Damiana A., Holzner P., Matt D. Lean Hospitality – Application of Lean Management methods in the hotel. Research and Innovation in Manufacturing: Key Enabling Technologies for the Factories of the Future - Proceedings of the 48th CIRP. Conference on Manufacturing Systems Edited by Roberto TETI. 2016, Volume 41, URL:*

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827116000305?via%3Dihub>

3. The Ritz-Carlton. Gold Standards. URL: <http://www.ritzcarlton.com/en/about/gold-standards>.

4. Гірняк Л. І., Сониґа В. Б. Формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. Ужгород, 2018. Вип.21. Ч1. С. 50–55.

5. Момот О. І. Менеджмент якості та елементи системи якості: навч. посібник. Київ: Центр учбової літератури, 2007. 368 с.

## ТУРИСТИЧНИЙ ПОТЕНЦІАЛ НАЦІОНАЛЬНОГО МУЗЕЮ ІМЕНІ ДМИТРА ЯВОРНИЦЬКОГО МІСТА ДНІПРО

**Василь Стецький**

*Львівський національний університет імені Івана Франка*

*Львів, Україна*

У світовій і українській наукових літературних джерелах зазначається, що музеями є культурно-просвітницькі науково-дослідні заклади, які здійснюють пошуки надбань природної, матеріальної й духовної культур, їх вивчають, зберігають, формують колекції та експонують з метою пізнання та поширення культурної світової спадщини.

В Україні нараховується більше 5 тис. музеїв, у яких переважають експозиції історичної, археологічної, краєзнавчої, природничої, літературної, меморіальної, мистецької та етнографічної тематики. Географія поширення має також свої особливості. Найбільша кількість музеїв із особливо цінними колекціями зосереджена у великих містах – Києві, Одесі, Харкові, Львові, містах-обласних центрах, містах, що є історично-культурними і туристичними центрами. Також широку мережу мають краєзнавчі музеї в освітніх закладах.

Музейний туризм на сучасному ринку туристичних послуг є складовою індустрії відпочинку та розваг, здійснює вагомий вплив на формування туристичних потоків і економічної рентабельності галузі.