

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-61-73>

УДК 331.101.262

# ЛЮДСЬКИЙ КАПІТАЛ ТА СОЦІОКУЛЬТУРНИЙ ПОТЕНЦІАЛ В РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

## HUMAN CAPITAL AND SOCIO-CULTURAL POTENTIAL IN THE DEVELOPMENT OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

**Синюра-Ростун Надія Романівна**

кандидат економічних наук, старший науковий співробітник,  
Державна установа «Інститут регіональних досліджень  
імені М. І. Долішнього НАН України»  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1137-9370>

**Бірюкова Юлія Андріївна**

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри,  
директорка міжнародного інституту академічної мобільності та співробітництва,  
Київський національний університет технологій та дизайну  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4860-1676>

**Дмитрук Вікторія Орестівна**

кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри,  
Львівський національний університет імені Івана Франка  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2974-8114>

**Synyura-Rostun Nadia**

Dolishniy Institute of Regional Research of NAS of Ukraine

**Biriukova Yulia**

Kyiv National University Technologies and Design

**Dmytruk Viktoria**

Ivan Franko National University of Lviv

Метою статті є аналіз особливостей формування соціокультурного потенціалу та людського капіталу в розвитку готельно-ресторанного бізнесу. Встановлено, що соціокультурний потенціал та людський капітал є важливим фундаментом для розвитку стратегічного потенціалу бізнесу, особливо в туристично-ресторанній індустрії, де спілкування з клієнтами та задоволення їхніх потреб відіграє вирішальну роль у конкурентній боротьбі у часи динамічних змін. Представлено аспекти, які підкреслюють важливість соціокультурного потенціалу як підґрунтя формування стратегічного потенціалу: культурна автентичність, міжкультурне спілкування, створення неповторної атмосфери. Виділено основні складові культурної автентичності в готельно-ресторанному бізнесі: меню, атмосфера, обслуговування, цінова політика. Систематизовано переваги автентичного ресторану: унікальна атмосфера, оригінальна кухня, залучення клієнтів та підвищення їхньої лояльності, підвищення репутації, створення унікального досвіду, розвиток туризму, можливості для міжкультурного обміну. Запропоновано розвиток соціокультурного потенціалу в інтеграції з людським капіталом розглядати у таких площинах: міжкультурна компетентність персоналу, тренування та розвиток персоналу, культурні програми та події, збереження та презентація культурної спадщини, розвиток місцевих спільнот, сталість та збереження культурних ресурсів. У сучасних умовах відновлення функціонування туристично-ресторанного бізнесу доцільно акцентувати увагу на таких елементах: якість обслуговування, інновації та творчість, сталість та лояльність персоналу, управління змінами, створення унікального досвіду, клієнтоорієнтованість і задоволення клієнтів, професійні навички та підвищення кваліфікації.

**Ключові слова:** людський капітал, соціокультурний потенціал, стратегічний потенціал, готельно-ресторанний бізнес, бізнес, зміни.



The study of socio-cultural potential and human capital is important for many spheres of life, from politics to business, as it allows us to understand the processes of life of economic units, to adapt to the complex economic, social and cultural realities of the modern world. The article aims to analyse the peculiarities of the formation of socio-cultural potential and human capital in the development of the hotel and restaurant business. The article establishes that socio-cultural potential and human capital are an important foundation for the development of strategic business potential, especially in the tourism and restaurant industry, where communication with customers and meeting their needs play a crucial role in the competitive struggle in times of dynamic change. The article emphasizes the importance of socio-cultural potential as a basis for the formation of strategic potential: cultural authenticity, intercultural communication, and the creation of a unique atmosphere. The main components of cultural authenticity in the hotel and restaurant business are allocated: menu, atmosphere, service, and pricing policy. The advantages of an authentic restaurant are systematized: unique atmosphere, original cuisine, attracting customers and increasing their loyalty, improving reputation, creating a unique experience, developing tourism, and opportunities for intercultural exchange. It is proposed that the development of socio-cultural potential in integration with human capital should be considered in the following areas: intercultural competence of staff, staff training and development, cultural programs and events, preservation and presentation of cultural heritage, development of local communities, sustainability and preservation of cultural resources. In the current conditions of restoring the functioning of the tourism and restaurant business, it is advisable to focus on the following elements: quality of service, innovation and creativity, sustainability and loyalty of staff, change management, creation of a unique experience, customer focus and customer satisfaction, professional skills and advanced training.

**Keywords:** human capital, socio-cultural potential, strategic potential, hotel and restaurant business, business, changes.

**Постановка проблеми.** Дослідження особливостей формування та розвитку соціокультурного потенціалу має виключне значення в сучасному змінному та динамічному світі. І причинами цього є необхідність кращого розуміння суспільства, його дій, змісту і форми. Вивчення соціокультурного потенціалу дає змогу розуміти складні процеси в країні, такі як цінності, стандарти, традиції та ідеології. Це дає змогу вченим, політикам, бізнесменам та іншим зацікавленим сторонам краще адаптуватися до суспільних та культурних змін. Для готельно-ресторанного бізнесу важливо враховувати соціокультурний контекст для ефективного рекламування та продажу власних товарів та послуг. Знання про культурні особливості сприяє бізнесу у створенні продуктів, які краще відповідають потребам їхніх цільових аудиторій.

Вивчення людського капіталу допомагає ідентифікувати талановитих співробітників та створювати стратегії розвитку готельно-ресторанного бізнесу [1]. Розуміння потреб та мотивацій працівників дозволяє створити ефективні програми стимулювання, що збільшує відданість та задоволеність персоналу своєю роботою [2]. Компанії, які ефективно використовують та розвивають свій людський капітал, зазвичай мають перевагу над конкурентами через високу ефективність, інноваційність та здатність адаптуватися до змін.

Отже, вивчення соціокультурного потенціалу та людського капіталу є важливим для багатьох сфер життя, від політики до бізнесу, оскільки дає змогу розуміти процеси життєді-

яльності економічних одиниць, адаптуватися до складних економічних, суспільних та культурних реалій сучасного світу.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Питанням розвитку соціокультурного та стратегічного потенціалу, вирішенню соціальних проблем приділено увагу різними науковцями, зокрема такими, як Кохан М. [3], Гнилянська Л. [3], Головнєв В. [3], Саркісян Г. [4], Любаров Ю. [4].

Дослідженнями проблем інвестування в розвиток людського капіталу бізнесу займалися такі вчені, як Бикова А. [1], Чабан Л. [1], Алексєєв А. [1], Юринець З. [2], Бабій В. [5], Петрух О. [2], Олієвська М. [6], Самборська О. [7]. Однак, постійні зміни, необхідність стимулювати розвиток та здатність готельно-ресторанного бізнесу адаптуватися до нових викликів потребують подальших фундаментальних і прикладних досліджень у напрямі розвитку людського капіталу, формування соціокультурного та стратегічного потенціалу в умовах швидкоплинних змін.

**Постановка завдання.** Метою статті є аналіз особливостей формування соціокультурного потенціалу та людського капіталу в розвитку готельно-ресторанного бізнесу.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Соціокультурний потенціал та людський капітал є важливим фундаментом для розвитку стратегічного потенціалу бізнесу, особливо в туристично-ресторанній індустрії, де спілкування з клієнтами та задоволення їхніх потреб відіграє вирішальну роль у конкурентній боротьбі. Формування соціокультур-

ного потенціалу включає розвиток гостьової культури, розуміння та повагу до різних культурних особливостей, мов, звичаїв та традицій [3]. Врахування цих аспектів дає змогу організаціям залучати широке коло клієнтів та створювати атмосферу гостинності, що відчутна для кожного відвідувача.

Варто навести такі аспекти, які підкреслюють важливість соціокультурного потенціалу як підґрунтя формування стратегічного потенціалу:

- Культурна аутентичність. Можливість відтворювати та передавати аутентичний досвід культури та традицій регіону створює конкурентну перевагу для підприємства, привертаючи туристів, які шукають унікальність та оригінальність.

- Міжкультурне спілкування. Здатність персоналу ефективно спілкуватися з клієнтами з різних культур та національностей сприяє створенню позитивного враження та задоволенню клієнтів.

- Створення неповторної атмосфери. Можливість створювати унікальну та привабливу атмосферу, яка відповідає особливостям місцевої культури та традицій, привертає та утримує клієнтів.

Культурна аутентичність стає все більш важливою для туристів, які шукають унікальні та незабутні враження [4]. Ресторани, які пропонують автентичні страви та атмосферу, можуть привабити більше клієнтів та виділитися на конкурентному ринку.

До основних складових культурної автентичності в готельно-ресторанному бізнесі:

- 1. Меню.** Меню повинне містити традиційні страви регіону або країни, які готуються з автентичних інгредієнтів. Рецепти повинні бути передані з покоління в покоління або відповідати історичним традиціям.

- 2. Атмосфера.** Інтер'єр ресторану повинен відповідати культурним традиціям регіону або країни. Музика, декор та одяг персоналу також повинні доповнювати автентичну атмосферу.

- 3. Обслуговування.** Персонал ресторану повинен бути знайомий з культурними традиціями регіону або країни та вміти розповісти гостям про страви та напої. Персонал також повинен бути привітним та гостинним, щоб створити для гостей комфортну атмосферу.

- 4. Цінова політика.** Ціни на страви та напої повинні бути доступними для туристів з різним бюджетом. Занадто високі ціни можуть відлякати потенційних клієнтів.

### До переваг автентичного ресторану відносять:

- Унікальна атмосфера. Автентичний ресторан створює специфічну атмосферу, яка переносить клієнтів у культурний або географічний контекст країни або регіону. Автентичні ресторани приваблюють туристів, які шукають унікальні та незабутні враження.

- Оригінальна кухня. Споживачі цінують можливість спробувати традиційні страви та аутентичні страви, які представляють культуру та кулінарні традиції певного регіону. Виділення на фоні конкурентів, які пропонують стандартні страви та атмосферу.

- Залучення клієнтів та підвищення їхньої лояльності. Автентичний ресторан може привертати клієнтів, які цікавляться дослідженням нових культур і смаків, що сприяє популярності закладу серед любителів гастрономії. Туристи, які відвідали автентичний ресторан і залишилися задоволені, з більшою ймовірністю повернуться знову або порекомендують його друзям та знайомим.

- Підвищення репутації. Автентичний ресторан, який відтворює традиційну культуру та кухню, може отримати позитивний відгук як від місцевих мешканців, так і від туристів, що допомагає підвищити репутацію закладу.

- Створення унікального досвіду. Відвідування автентичного ресторану може стати для клієнтів не лише приємним вечором, але й незабутнім культурним досвідом, що робить відвідування ресторану особливим подією.

- Розвиток туризму. Автентичні ресторани часто стають туристичними пам'ятками та місцями притягання для іноземних відвідувачів, що сприяє розвитку туризму та популяризації місцевої культури.

- Можливості для міжкультурного обміну. Автентичні ресторани можуть стати місцями, де люди різних культур можуть зустрітися, обмінятися досвідом та спілкуватися, що сприяє розумінню та толерантності.

Соціокультурний потенціал є передусім ключовим елементом стратегічного потенціалу, оскільки він впливає на здатність туристично-ресторанного бізнесу створювати унікальні та цінні пропозиції для клієнтів та забезпечує сталість та конкурентоспроможність у довгостроковій перспективі.

Розвиток людського капіталу включає навчання, розвиток та стимулювання персоналу. Кваліфікований персонал, який має не лише необхідні технічні навички, але й вміння працювати в команді, ефективно спілкуватися з клієнтами та вирішувати конфліктні

ситуації, є важливим ресурсом для будь-якого готельно-ресторанного підприємства. Інвестування у навчання та розвиток персоналу допомагає забезпечити високий рівень обслуговування та задоволення потреб клієнтів.

Соціокультурний потенціал у поєднанні із людським капіталом мають чи не найважливіше значення у туристично-ресторанній індустрії, оскільки вони безпосередньо впливають на якість обслуговування, задоволення клієнтів та конкурентоспроможність бізнесу. Розвиток соціокультурного потенціалу в інтеграції з людським капіталом необхідно розглядати у таких площинах:

- Міжкультурна компетентність персоналу. У туристично-ресторанній галузі персонал часто стикається з клієнтами з різних культур і національностей. Міжкультурна компетентність сприяє ефективному спілкуванню та розумінню потреб різних категорій клієнтів.

- Тренування та розвиток персоналу. Якісне навчання та підвищення кваліфікації персоналу забезпечує високий рівень обслуговування, що сприяє задоволенню клієнтів та підвищує конкурентоспроможність підприємств. Стратегічний розвиток туристично-ресторанного бізнесу потребує працівників із високим рівнем професійних навичок та здатності до постійного самовдосконалення. Інвестиції в навчання та підвищення кваліфікації персоналу допомагають підтримувати конкурентоспроможність підприємства та створювати інноваційні продукти та послуги.

- Культурні програми та події. Ресторани та готелі можуть організовувати культурні програми, фестивалі та події, що допомагають привертати клієнтів та створюють неповторну атмосферу.

- Збереження та презентація культурної спадщини. Збереження та презентація культурної спадщини регіону може привертати туристів, які цікавляться історією, традиціями та мистецтвом.

- Розвиток місцевих спільнот. Успішна туристично-ресторанна індустрія може стимулювати розвиток місцевих спільнот, створюючи робочі місця та підтримуючи місцеві підприємства.

- Сталість та збереження культурних ресурсів. Важливо зберігати та ефективно використовувати культурні ресурси, щоб забезпечити їхню сталість та доступність для майбутніх поколінь.

Такі аспекти, як дотримання стандартів обслуговування, розвиток інфраструктури та

стимулювання туристичного попиту, також є важливими для успішної роботи в цій галузі.

Людський капітал відіграє особливу важливу роль у розвитку туристично-ресторанного бізнесу, оскільки успіх цієї галузі в значній мірі залежить від якості обслуговування, інноваційності та здатності пристосовуватися до змін [5–7]. В сучасних умовах відновлення функціонування туристично-ресторанного бізнесу доцільно акцентувати увагу на таких елементах:

- Якість обслуговування. Висока кваліфікація та професійні навички персоналу є вирішальними для надання якісного обслуговування клієнтів у готелях, ресторанах, туристичних агентствах та інших сферах туристичної індустрії.

- Інновації та творчість. Людський капітал, що має відкритий та творчий підхід, сприяє розвитку новаторських ідей та концепцій, що відповідають потребам та вимогам клієнтів, що постійно змінюються. Людський капітал в туристично-ресторанній галузі дає поштовх до формування творчих ідей та інноваційних підходів до стратегічного розвитку бізнесу. Залучення талановитих та креативних співробітників дозволяє бізнесу суттєво відрізнятись на ринку та залучати нових клієнтів [2].

- Сталість та лояльність персоналу. Інвестування в розвиток та задоволення потреб персоналу сприяє збереженню та залученню кваліфікованих працівників, що в свою чергу позитивно впливає на якість обслуговування та репутацію бізнесу.

- Управління змінами. Гнучкість та здатність персоналу адаптуватися до змін у вимогах та тенденціях галузі дозволяє підприємствам швидко реагувати на нові виклики та можливості.

- Створення унікального досвіду. Працівники, що демонструють високий рівень відданості та ентузіазму, допомагають створювати неповторний досвід для клієнтів, що збільшує їхню лояльність та сприяє позитивному відгуку.

- Клієнтоорієнтованість і задоволення клієнтів. Людський капітал відіграє вирішальну роль у створенні позитивного враження про бренд та забезпеченні високого рівня задоволення клієнтів. Професійний та доброзичливий персонал може значно підвищити репутацію бізнесу.

- Професійні навички та підвищення кваліфікації. Стратегічний розвиток туристично-ресторанного бізнесу потребує праців-

ників із високим рівнем професійних навичок та здатності до постійного самовдосконалення. Інвестиції в навчання та підвищення кваліфікації персоналу допомагають підтримувати конкурентоспроможність бізнесу та створювати інноваційні продукти та послуги.

Інвестування в людський капітал є критично важливим для успіху туристично-ресторанного бізнесу, оскільки він є основним джерелом конкурентної переваги та забезпечує здатність підприємства відповідати на зміни у вимогах ринку та задоволення потреб клієнтів.

**Висновки.** Формування соціокультурного потенціалу та людського капіталу в готельно-ресторанному бізнесі є ключовими складовими успішного розвитку цієї галузі. Готельно-ресторанний бізнес напряму пов'язаний з обслуговуванням клієнтів, тому гостьова

культура та професійність персоналу визначають конкурентоспроможність підприємства. Кваліфікований персонал є головним ресурсом для будь-якого готельно-ресторанного підприємства. Інвестування у навчання та розвиток персоналу допомагає забезпечити високий рівень обслуговування та задоволення потреб клієнтів. Соціокультурний потенціал у поєднанні із людським капіталом мають чи не найважливіше значення у туристично-ресторанній індустрії, оскільки безпосередньо впливають на задоволення клієнтів. Формування соціокультурного потенціалу та людського капіталу є важливими стратегічними напрямками розвитку готельно-ресторанного бізнесу, які допомагають забезпечити конкурентоспроможність, високу якість обслуговування та стабільний розвиток у цій галузі.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бикова А., Чабан Л., Алексеєв А. Інвестування в людський капітал у військовий період. *Економіка та суспільство*. 2023. № 54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-74>
2. Юринець З. В., Петрух О. А. Державне регулювання та фінансування інноваційно-інвестиційної діяльності в Україні. *Інвестиції: практика та досвід*. 2018. № 6. С. 79–82.
3. Кохан М. О., Гнилянська Л. Й, Головнєв В. І. Розвиток людського капіталу та досягнення соціальної згуртованості в умовах формування стратегічного потенціалу та динамічних змін. *Економіка та суспільство*. 2024. № 59. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3427>
4. Sarkisyan A., Lyubarov Y. Latest aspects of the development of gastronomic tourism as a component of the economic and socio-cultural environment of the regions of Ukraine. *East European Scientific Journal*. 2020. Vol. 1. № 11(63). P. 66–72.
5. Юринець З., Бабій В. Людський капітал та проблема його оцінки. «Проблеми становлення інформаційної економіки в Україні»: IV міжнародна науково-практична конференція. Львів : Видавництво ЛНУ. 2019. С. 288–290
6. Олієвська М. Г. Людський капітал у контексті досягнення Цілей сталого розвитку. *Фінанси України*. 2019. № 12. С. 32–43.
7. Самборська О.Ю. Людський капітал як фактор економічного зростання. *Економіка АПК*. 2019. № 6. С. 64–72.

#### REFERENCES:

1. Bykova A., Chaban L., Alekseyev A. (2023) Investuvannya v lyuds'kyu kapital u viys'kovyy period [Investing in human capital during the war period]. *Economy and society*, vol. 54. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-54-74> (in Ukrainian).
2. Yurynets Z. V., Petruk O. A. (2018) Derzhavne rehulyuvannya ta finansuvannya innovatsiyno-investytsiynoyi diyal'nosti v Ukrayini [State regulation and financing of innovation and investment activities in Ukraine]. *Investments: practice and experience*, vol. 6, pp. 79–82. (in Ukrainian).
3. Kokhan M. O., Gnylyanska L. Y., Golovnev V. I. (2024) Rozvytok lyuds'koho kapitalu ta dosyahnennya sotsial'noyi zhurtovanosti v umovakh formuvannya stratehichnoho potentsialu ta dynamichnykh zmin [Human capital development and achievement of social cohesion in the context of strategic potential formation and dynamic changes]. *Economy and society*, vol. 59. Available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3427> (in Ukrainian).
4. Sarkisyan A., Lyubarov Y. (2020) Latest aspects of the development of gastronomic tourism as a component of the economic and socio-cultural environment of the regions of Ukraine. *East European Scientific Journal*, vol. 1, № 11(63), pp.66–72.

5. Yurynets Z., Babiy V. (2019) Lyudskyy kapital ta problema yoho otsinky [Human capital and the problem of its assessment]. «Problemy stanovlennya informatsiyanoi ekonomiky v Ukraini»: IV mizhnarodna naukovo-praktychna konferentsiya. Lviv: Vydavnytstvo LNU, pp. 288–290. (in Ukrainian)
6. Oliievska M. H. (2019) Liudskyy kapital u konteksti dosiahnennia Tsilei staloho rozvytku [Human capital in the context of achieving sustainable development goals]. *Finance of Ukraine*, vol. 12, pp. 32–43. (In Ukrainian)
7. Samborska O. Yu. (2019) Lyudskyy kapital yak faktor ekonomichnoho zrostannya [Human capital as a factor of economic growth]. *Ekonomika APK*, vol. 6, pp. 64–72. (in Ukrainian)