

Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького  
Черкаська обласна державна адміністрація;  
Університет Марії Кюрі-Складовської (Польща);  
Варшавський університет Туризма и Иностранных языков  
Гомельский государственный университет имени Ф. Скорины.  
ISMA Высшая школа менеджмента информационных систем  
Краківський економічний університет, м. Краків, Польща;  
Государственный Университет им. А. Руссо, Молдова  
Київський національний університет імені Тараса Шевченка;  
Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі»;  
Центральноукраїнський національний технічний університет.  
Уманський національний університет садівництва;  
Всеукраїнська громадська організація «Туристична палата України»

# **ТУРИЗМ І ГОСТИННІСТЬ: СТАН, ПРОБЛЕМИ, ПЕРСПЕКТИВИ**

*Матеріали VI Міжнародної  
науково-практичної конференції*

*(18 листопада 2021 р., м. Черкаси)*

Черкаси  
Видавець Юлія Чабаненко  
2021

УДК 338.48:33214

ББК 65.43

Т 88

Рецензент: **Петкова Л.О.**, завідувач кафедри міжнародної економіки Черкаського державного технологічного університету, доктор економічних наук, професор

*Рекомендовано до друку на засіданні Вченої ради  
Черкаського національного університету імені Богдана Хмельницького  
(протокол № 3 від 13 грудня 2021 року)*

2

Відповідальні за випуск Красномовець В. А., Пасека С. Р.

**Т 88 Туризм і гостинність: стан, проблеми, перспективи** : матер. VI Міжнар. наук.-практ. конф. (18 листопада 2021 р., м. Черкаси). – Черкаси : Вид-ць Юлія Чабаненко, 2021. – 105 с.

У збірнику представлені статті вчених, молодих дослідників, представників туристського бізнесу, присвячені теоретичним і прикладним питанням туризму і гостинності, маркетингу та менеджменту у сфері туризму і гостинності, економічним проблемам у розвитку туризму і готельно-ресторанного бізнесу, професійному розвитку персоналу і корпоративній культурі, формуванню соціального капіталу у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу, інфраструктурі туризму, аспектам конкурентоспроможності підприємств туристичної галузі, розвитку окремих видів туризму, організації дозвілля та відпочинку туристів, міжнародному співробітництву в галузі туризму.

ББК 65.43

© ЧНУ імені Богдана Хмельницького, 2021

<b>Катеринич В. Р.</b>	
Психологічні особливості при оформленні меню закладу ресторанного господарства.....	45
<b>Карнаушенко Т. В.</b>	
Рівне - розумне місто у контексті маркетингових комунікацій.....	47
<b>Курылюк О. V.</b>	
Advertising as an effective way of promoting a tourist product.....	49
<b>Кривобок А. О., Бровенко Т.В.</b>	
Особливості застосування маркетингу вражень в закладах ресторанного господарства.....	51
<b>Скавронська О. І.</b>	
Маркетинг у сфері гостинності.....	53

### **Секція 3. Економічні проблеми у розвитку туризму і готельно-ресторанного бізнесу**

<b>Влаборолучна А. Н.</b>	
Economic and social problems of development of the tourism industry.....	57
<b>Поворознюк І.М.</b>	
Роль індустрії гостинності в розвитку економіки країни.....	59
<b>Рейс Т.Т., Кампов Н.С.</b>	
Тенденції транскордонної співпраці в контексті сталого розвитку Закарпатської області.....	62
<b>Слатвінська Л. А.</b>	
Інституційне забезпечення розвитку грантового фінансування туризму в Черкаському регіоні.....	65
<b>Яценко В. М.</b>	
Інвестиційна діяльність та бізнес-планування на підприємствах туристичної сфери .....	68

### **Секція 4. Професійний розвиток персоналу і корпоративна культура**

<b>Барвінок Н. В., Барвінок М. В.</b>	
Управління персоналом як один з важливих напрямів в туристичному бізнесі.....	71
<b>Босецька Н. Г.</b>	
Людський фактор у запровадженні інноваційних технологій у ресторанному бізнесі.....	74
<b>Веценура Н.В., Земліна Ю.В.</b>	
Роль індустрії гостинності у формуванні людського капіталу.....	77
<b>Пасека С.Р., Малий А.О.</b>	
Характеристика трудового потенціалу туристичної галузі .....	79
<b>Штик Емма Д.</b>	
Професійний розвиток персоналу і корпоративна культура.....	83

## **СЕКЦІЯ 4. ПРОФЕСІЙНИЙ РОЗВИТОК ПЕРСОНАЛУ І КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА**

**Барвінок Н. В.**

*викладач*

**Барвінок М. В.**

*викладач*

*Уманський державний педагогічний  
університет імені Павла Тичин  
м. Умань, Україна*

### **УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЯК ОДИН З ВАЖЛИВИХ НАПРЯМІВ В ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ**

Перехід до ринкових відносин, пріоритетність питань якості та забезпечення конкурентоспроможності туристичного продукту змінили вимоги до адміністративно-управлінських працівників, підвищили значущість їх творчого ставлення до праці та високого професіоналізму. Це призвело до суттєвих змін у принципах, методах та соціально-психологічних питаннях управління персоналом, підвищило їх роль в організації.

Без висококваліфікованих, культурних, управлінських кадрів, які знають свою справу, немислимі глибокі якісні зміни в галузі менеджменту. Мається на увазі, що з чистого адміністратора, який сліпо виконує команди «згори», менеджер туристичної фірми перетворюється на творчу особистість, діяльність якої спрямовано на реалізацію політики мотивації, набуває у перехідний до ринкових відносин період вирішальне значення.

Політика мотивації в умовах розвитку колективної організації праці та залучення всіх співробітників до управління націлена на розвиток співпраці персоналу з адміністрацією задля досягнення спільних цілей. Це спонукає менеджерів шукати нові форми управління, розвивати потенційні можливості, ефективно працювати, творчо ставитися до трудового процесу. Вимога творчого ставлення менеджерів до управління зумовило підвищення їхньої самостійності та відповідальності за виконувану роботу, активну участь їх у прийнятті управлінських рішень та безпосередню зацікавленість у результатах колективної праці.

Управління людськими ресурсами одна із найважливіших напрямів у діяльності туристичних організацій і вважається основним критерієм її економічного успіху. Якщо раніше головна увага приділялася розвитку та вдосконаленню технічного прогресу, впровадженню прогресивних технологій та модифікації організаційних структур, то нині зроблено нахил у бік людського чинника, тобто, сутність та ефект бізнесу визначають люди.

Таким чином, ключовою складовою бізнесу є управління кадрами. Воно формує сприятливе середовище, в якому реалізується трудовий потенціал, розвиваються здібності, люди одержують задоволення від виконаної роботи та суспільного визнання своїх досягнень. Тож у сфері управління персоналом

поступово відбувається зміщення акцентів з технократичних підходів, які суворо регламентуються змістом трудового процесу, до системного підходу, в основі якого лежить довгостроковий розвиток трудового потенціалу працівників.

Система, що функціонувала в період адміністративно-командного управління, відучила багатьох менеджерів брати на себе відповідальність за прийняті рішення, що не могло не позначитися на рівні економічного мислення управлінських кадрів. Під час підбору кадрів професіоналізм, як правило, не враховувався. Нерідко підбиралися «зручні» менеджери, а вміння «вибивати» ресурси вважалося чи не найважливішою якістю керівника. Тоді це було виправдано, оскільки організація разом із повним набором управляючих директив направляла на туристичну фірму і підбраного нею ж керівника, який виступав у ролі представника вищих органів керівництва і в своїй діяльності орієнтувався головним чином на виконання їх вказівок.

Зміни, що відбуваються в економіці, перетворили і підходи в галузі управління людськими ресурсами. З'являються керівники нового типу, мислення та стиль роботи яких певною мірою відповідають новим завданням та умовам розвитку організацій. Значно підвищується роль кадрових служб, які мають активніше залучатися до процесу підготовки та реалізації стратегії організації у напрямі управління персоналом.

Відділ кадрів є функціональним, чи допоміжним, підрозділом туристичного підприємства. Тобто його співробітники беруть участь у створенні туристичного продукту не безпосередньо, а побічно. Як правило, працівники відділу кадрів виступають як експертні радники лінійних керівників при вирішенні питань про прийом на роботу та звільнення, призначення на нову посаду, направлення на професійне навчання, підвищення заробітної плати тощо.

Принаймні перед туристичними фірмами почали з'являтися нові завдання, пов'язані з управлінням людськими ресурсами. Вирішення цих завдань потребує зовсім інших навичок та умінь, ніж ті, які були достатні для ведення документації, складання звітів, організації культурно-масових заходів та зберігання трудових книжок у минулому. Саме з цієї причини сьогодні багато працівників кадрових служб, які перейшли з відділів кадрів, що раніше функціонували, не можуть запропонувати керівництву туристичного підприємства ефективного вирішення проблем, пов'язаних з управлінням персоналом. Тому з'явилася нова професія – «менеджер», тобто. керуючий персоналом. Керівники – це самостійна група професійних фахівців-менеджерів, головна мета яких – підвищення виробничої, творчої віддачі та активності персоналу, розробка та реалізація програми розвитку кадрів організації [2].

У організаціях ринкового типу виникла проблема подолання розриву між розвитком інноваційних стратегій, створенням нових продуктів і структур, з одного боку, і виявленням способів управління людськими ресурсами та розвитком трудового потенціалу – з іншого. Особливу роль цьому грають кадрові служби. За своїми функціями, рівнем підготовки, технічним

оснащенням та інструментарієм кадровим службам недостатньо, як це було раніше, лише оформлювати накази на зарахування працівників, підібраних вищим менеджером, та зберігати кадрову інформацію. Завдання полягає в тому, щоб кадрові служби поступово перетворювалися на центри з розробки та реалізації стратегії організацій праці. Це означає, що вони мають надавати допомогу у розвитку бізнесу за допомогою найму висококваліфікованих працівників, планування їхньої кар'єри, оцінки виробничої діяльності та вдосконалення оплати праці [1].

Кадрова робота не розглядається як суто адміністративна, здійснювана незалежно з інших управлінських функцій. Потрібно знати господарські потреби організації та, у зв'язку з цим, розглядати діяльність кадрової служби інтегрування з іншими структурами. Результатом цього має стати велика залученість людей у бізнес, знання своїх обов'язків та відповідальності, розвиток трудового потенціалу, сприятливий психологічний клімат. Створюється своєрідна інфраструктура взаємодії між лінійними керівниками різного рівня, яка оперативно забезпечує їхньою документацією при переміщенні кадрів та заміщенні посад. Функція управління людськими ресурсами змінюється – від пасивного сприяння до активної участі у господарських рішеннях, що зрештою формує в організації відповідний консенсус.

Основа змісту роботи кадрових служб становлять такі фактори:

- формування кадрів організації (планування, відбір та наймання, вивільнення, аналіз плинності тощо);
- розвиток працівників (професійна орієнтація та перепідготовка, атестація та оцінка персоналу, організація просування по службі);
- вдосконалення організації праці та її стимулювання, створення безпечних умов праці.

В організації має бути розроблено стратегію управління людськими ресурсами: визначено перспективні орієнтири використання персоналу, його оновлення та вдосконалення, розвиток мотивації.

При збереженні колишніх функцій служб управління персоналом особливого значення набувають ретельна розробка методів стимулювання всіх учасників трудового процесу, диференційований підхід до трудового потенціалу при виробленні спільних для організації принципів та правил роботи з персоналом. У зв'язку з цим особливо гостро стоїть питання про координацію діяльності всіх структур організації, проведення єдиної кадрової політики, підбір менеджерів, здатних очолити найскладніші та найвідповідальніші ділянки роботи в організації.

#### **Список використаних джерел:**

1. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємництва: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2007. 344 с.. URL: <http://infotour.in.ua/pucentejlo124.htm>. (дата звернення: 08.11.2021).
2. Бігдан М.Г., Карлик Ю.Ю. Пряма залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом. *Економіка. Управління.*

*Інновації*. 2012. №2 (8). URL: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/bigdan.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/bigdan.htm). (дата звернення: 10.11.2021).

3. Зікеєва С.Г. Туристична галузь України в період євроінтеграції: соціально-економічний аспект. Економіка і менеджмент культури. 2013. № 1. С. 74–82.

**Босецька Н.Г.**

*викладач,*

*Черкаський національний університет*

*імені Богдана Хмельницького*

*м. Черкаси, Україна*

## **ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР У ЗАПРОВАДЖЕННІ ІННОВАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

Ресторанний бізнес - одна із перспективних галузей індустрії. За останні роки в цій галузі пройшло багато змін, яка повинна враховувати не тільки потреби людей, але й середовище в якому вони живуть, постійно бути в курсі всіх новин, які з'являються в цій галузі.

Людський капітал - це інтенсивний продуктивний чинник економічного розвитку суспільства, це інтелект, знання, продуктивна праця та якість життя, а також головний фактор розвитку інноваційних технологій в суспільстві.

Так, С.Фішер дав своє тлумачення людського капіталу:- « Людський капітал є міра, втіленої у людині здатності приносити дохід. Людський капітал включає вроджені здібності і талант, а також освіту й набуту кваліфікацію.»

Американський економіст Едвард Денісон, провівши аналіз економічного зростання за 1929-1982 роки, зробив дещо інший висновок, стверджуючи, що визначальним чинником зростання ( продуктивність праці) є освіта, найважливіша складова людського капіталу.

Світовими лідерами стають країни, які зуміли краще за інші використовувати знання та здібності людей, їх вміння навчатися, що й відноситься до категорії « людський капітал». Він є головною рушійною силою для створення та запровадження інноваційних технологій.

На сьогодні стан людського капіталу нашої країни знаходиться у непривабливому вигляді, населення України з кожним роком зменшується, тільки за період з 2012-2020 роки населення скоротилося на 4 млн. осіб, рівень народжуваності нижче рівня, необхідного для відтворення населення; частка працездатного населення зменшується, трудова міграція зростає. Департамент з економічних і соціальних питань ООН опублікував щорічний звіт про процеси міграції у світі за 2019 рік, згідно якого 5 млн. українців живуть за межами України. Відсоток мігрантів від загального населення України у 2020 році становив 11,3%, середній вік яких становить 49,1 років., тобто країна втрачає