

Міністерство освіти і науки України
Чернівецька обласна військова адміністрація
Чернівецька міська рада
Державний торговельно-економічний університет
Чернівецький торговельно-економічний інститут ДТЕУ
Університет ім. Стефана чел Маре (м. Сучава, Румунія)
Лодзинський університет (м. Лодзь, Польща)
Вища школа економіки та менеджменту публічного управління
(м. Братислава, Словаччина)
Університет «ARTIFEX» (м. Бухарест, Румунія)

УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ

**МАТЕРІАЛИ МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ ОНЛАЙН-КОНФЕРЕНЦІЇ**

**м. Чернівці (Україна)
5 травня 2022 року**

УДК 338.483.13:392.72+332.14
У67

Управління розвитком сфери гостинності: регіональний аспект :
У67 матеріали Міжнародної науково-практичної онлайн-конференції,
м. Чернівці, 5 травня 2022 р. Чернівці: Технодрук, 2022. 352 с.
ISBN 978-617-8034-32-0

У сучасних непростих умовах сфера гостинності має важливе значення для вирішення низки соціально-економічних проблем регіонів України. Саме тому ефективне управління підприємствами сфери гостинності, а надто під час небаченої кризи, набуває актуальності та потребує пошуку нових, інноваційних підходів до управлінських процесів.

У збірнику досліджено проблеми та перспективи розвитку готельно-ресторанного бізнесу в регіонах України. Особливу увагу приділено питанням управління цим процесом у воєнний та поствоєнний час. Окреслено сучасні маркетингові інструменти забезпечення підприємств сфери гостинності та фінансово-економічні інструменти її розвитку на регіональному рівні. Запропоновано інноваційні напрями управління підприємствами цієї галузі. Висвітлено регіональні аспекти розвитку туризму в постпандемічний та післявоєнний періоди. Розглянуто актуальні питання іншомовної комунікативної компетентності фахівця та її вплив на сферу гостинності.

Розраховано на науковців, фахівців, викладачів, аспірантів, здобувачів вищої освіти, які цікавляться зазначеними питаннями.

УДК 338.483.13:392.72+332.14

Роботи надруковано в авторській редакції.

Відповідальність за достовірність фактів, статистичної інформації, власних імен, цитат та інших відомостей, наданих у рукописах, несуть автори публікацій.

ISBN 978-617-8034-32-0

© ЧТЕІ ДТЕУ, 2022
© Технодрук, 2022

Підписано до друку 02.05.2022 р.

Транченко Людмила
МЕТОДИ ОЦІНКИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ
В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ 280

Чернега Олена
КОНЦЕПЦІЯ РЕПУТАЦІЙНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ ТУРИСТИЧНОЇ
ДЕСТИНАЦІЇ 283

Чорновол Алла
РЕФОРМУВАННЯ ДЕРЖАВНОЇ ПОЛІТИКИ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ 287

*СЕКЦІЯ VI. Іншомовна комунікативна компетентність
фахівця та її вплив на сферу гостинності*

Барвінок Наталія
КОМПЕТЕНТНІСТЬ СПІЛКУВАННЯ ІНОЗЕМНИМИ МОВАМИ ЯК
КОМПОНЕНТ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ПЕРСОНАЛУ
ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ 291

Вамуш Альона
КОМУНІКАТИВНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ВАЖЛИВИЙ ЧИННИК
ГОСТИННОСТІ 295

Hnatyschena Iryna
BEDEUTUNG VON FREMDSPRACHEN IN HOTELLERIE UND
TOURISMUS 301

Maksymiuk Natalia
FOREIGN LANGUAGE COMPETENCE AS A PROFESSIONAL
COMPONENT OF STUDENTS OF HOTEL AND RESTAURANT
BUSINESS SPECIALITY 305

Пенюк Валерія
КОМУНІКАЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ
ПАНДЕМІЇ 310

Романовська Ольга
ЗАСОБИ ФОРМУВАННЯ ІНШОМОВНОЇ КОМУНІКАТИВНОЇ
КОМПЕТЕНТНОСТІ ФАХІВЦІВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ 313

Ірина Унгурян, Юлія Філіп
РОЗВИТОК КОМУНІКАТИВНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ
ШКОЛЯРІВ ЗАКЛАДІВ ЗАГАЛЬНОЇ СЕРЕДНЬОЇ ОСВІТИ
В ПОЛІКУЛЬТУРНОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ 318

*СЕКЦІЯ VII. Управління розвитком сфери гостинності
у воєнний та поствоєнний період*

Аніпко Наталія, Андрусак Наталія
ЗАЦІКАВЛЕНІСТЬ ІНОЗЕМНИХ ТУРИСТІВ УКРАЇНОЮ:
ОСОБЛИВОСТІ ПІСЛЯВОЄННОГО ТУРИЗМУ 323

Наталія Барвінок, викладач,
Уманський державний педагогічний університет
імені Павла Тичини,
м. Умань

КОМПЕТЕНТНІСТЬ СПІЛКУВАННЯ ІНОЗЕМНИМИ МОВАМИ, ЯК КОМПОНЕНТ ПРОФЕСІЙНИХ КОМПЕТЕНТНОСТЕЙ ПЕРСОНАЛУ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ

Туристична сфера відмінна від інших сфер тим, що надає споживачам не матеріальні блага, а послуги, які великою мірою залежать від вміння персоналу працювати зі споживачами. Це зумовлено постійним та безпосереднім контактом працівників туристичної сфери з клієнтами на будь-якому етапі надання туристичних послуг.

Аналіз економічних досліджень в області туристичного бізнесу показав, що коли мова йде про вдосконалення управління туристичним підприємством, то особлива увага приділяється питанням навколишнього середовища, ринку, конкурентам, клієнтам і тому подібне, однак головні зусилля управління в індустрії туризму повинні бути спрямовані на її персонал [2].

Туристська галузь на сьогодні найтісніше пов'язана з виходом на міжнародний ринок праці, і її фахівці повинні відповідати світовим стандартам професійної підготовки [4]. Тому, конкурентоспроможність туристичних підприємств на світовому ринку вкрай залежать саме від кваліфікації та компетентностей фахівців, які надають послуги споживачам туристичної сфери.

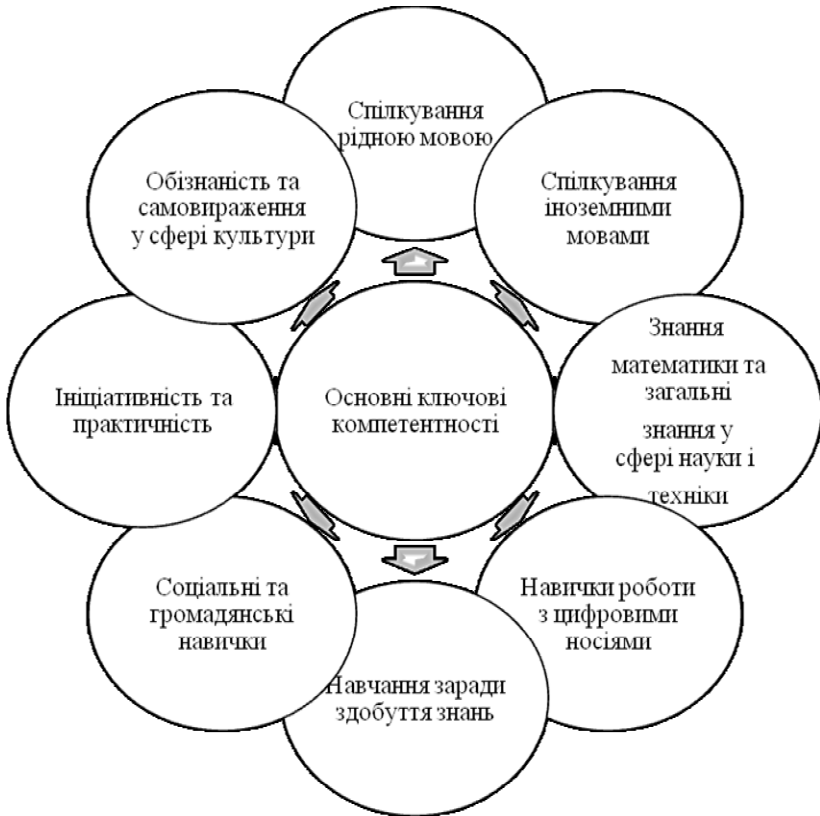
Для успішного функціонування туристичні підприємства потребують висококваліфікованих, компетентних і лабільних фахівців, які спроможні швидко адаптуватися до змін у туристичній галузі [3]. Тому перед закладами освіти, які

займаються підготовкою кадрів для туристичної сфери постає завдання випуску висококваліфікованих та компетентних фахівців у своїй галузі, які будуть конкурентоспроможними не лише на внутрішньому, але і на світовому ринку праці.

Навички фахівців туристичної сфери, які сьогодні визначаються як критично важливі фактори успіху для співробітників підприємств, завдяки яким забезпечується і підтримується їх кар'єрне зростання включаються в ключові компетентності. Європейський парламент і Рада Європейського Союзу 17 січня 2018 року схвалили Рамкову програму оновлених ключових компетентностей для навчання протягом життя, де компетентності визначаються як комбінація знань, навичок та ставлень, а ключовими компетентностями є ті, які необхідні всім людям для підвищення особистого потенціалу і розвитку, розширення можливостей працевлаштування, соціальної інтеграції та активного громадянства [1].

Європейські еталонні рамки визначають вісім основних компетентностей, які визначаються як критично важливі фактори успіху для співробітників підприємств, завдяки яким забезпечується і підтримується їх професійна діяльність, кар'єрне зростання та висока конкурентоспроможність на ринку праці (рис. 1).

Для підвищення конкурентоспроможності туристичного підприємства на світовому ринку туристичних послуг персонал має володіти іноземними мовами на достатньо високому рівні, тобто мати іноземну комунікативну компетентність (компетентність спілкування іноземними мовами), яка входить не лише до ключових компетентностей для навчання впродовж життя, але і до професійних компетентностей фахівців туристичної сфери. Така компетентність забезпечує можливість обслуговування іноземних споживачів, що, в свою чергу, дозволяє підприємству виходити на рівень світового ринку.



*Рис. 1. Ключові компетентності для навчання протягом життя
Джерело: створено автором на основі [1].*

Спілкування іноземними мовами, що у плані навичок загалом подібне на спілкування рідною мовою, і ґрунтується на вмінні розуміти, виражати та пояснювати поняття, думки, почуття, факти та погляди як у усній, так і в письмовій формі у відповідних соціальних та культурних контекстах відповідно до бажань чи потреб особи. Спілкування іноземною мовою також передбачає такі вміння, як посередництво та вміння порозумітись у міжкультурному середовищі.

Іншомовна комунікативна компетентність включає широкий спектр компетенцій, якими має володіти фахівець, зокрема спілкування з клієнтами та досягнення домовленості з питань житла (готельний бізнес), харчування (ресторанний бізнес), подорожі (транспорт), медичного страхування та безпеки життя, фінансових та банківських операцій, відвідування визначних місць та пам'яток тощо, ведення необхідної документації, написання листів, опрацювання скарг, ведення телефонних розмов, проведення переговорів, зустрічей, презентацій, складання рекламних матеріалів та інше [5].

Отже, компетентність спілкування іноземними мовами (іншомовна комунікативна компетентність) є важливим елементом між професійними компетентностями персоналу в туристичній індустрії, яка забезпечує можливість спілкування з іноземними клієнтами. Персонал, який володіє іноземними мовами підвищує конкурентоспроможність підприємства не лише на рівні країни, але і на світовому рівні, адже це сприяє виходу туристичного підприємства на світовий ринок туристичних послуг.

Список використаних джерел:

1. ANNEX to the Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning, available at: <https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/annex-recommendation-key-competences-lifelong-learning.pdf> (дата звернення: 13.04.2022).

2. Бігдан М.Г., Карлик Ю.Ю. Прямая залежність якості туристичних послуг від ефективного управління персоналом. Економіка. Управління. Інновації. 2012. №2 (8). С. 178-182.

3. Клімова А. М. Професійна компетентність персоналу як складова успіху туристичного підприємства. Агросвіт. 2020. № 11. С. 115–120. DOI: 10.32702/2306-6792.2020.11.115.

4. Кухта І. Іншомовна комунікативна культура майбутнього фахівця туристичної сфери у контексті компетентнісного підходу. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2009. Вип. 16-17. С. 61-63.

5. Мединська С. І. Формування іншомовної компетентності як компонента професійної підготовки фахівців у галузі туризму. *Вісник дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля*. 2016. № 2 (12). С. 233-237.