

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
ЗАХІДНОЧЕШСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
ВИЩА ШКОЛА БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ В М. ПОЗНАНЬ, ПОЛЬЩА
ДЕРЖАВНЕ АГЕНТСТВО РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
АСОЦІАЦІЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ
СПІЛКА СПРИЯННЯ РОЗВИТКУ СІЛЬСЬКОГО ЗЕЛЕНОГО
ТУРИЗМУ УКРАЇНИ**



**ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ
I-ОЇ МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА
ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»**

**ABSTRACTS OF REPORTS
I INTERNATIONAL SCIENTIFIC-PRACTICAL CONFERENCE
"HOSPITALITY AND TOURISM OF THE FUTURE: SCIENTIFIC AND
PRACTICAL HORIZONS"**

17– 18 травня 2022р.

Київ - 2022

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти: збірник тез доповідей I-ої міжнародної науково-практичної конференції (17-18 травня 2022 р.). Київ: НУБіП України. 2022. 295 с.

Редакційна колегія:

Левицька І.В. – в.о. завідувача кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, НУБіП України, доктор економічних наук, професор (відповідальний редактор);

Бандура В.М. – професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, НУБіП України, доктор технічних наук, професор (заступник відповідального редактора);

Мосіюк С.І. – доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму, НУБіП України, кандидат економічних наук, доцент.

У збірнику тез доповідей висвітлюються результати наукових досліджень з питань туризму, економіки, фінансів, безпеки і страхування, обліку та оподаткування, логістики, маркетингу, менеджменту, готельно-ресторанного бізнесу, інформаційно-консультаційної діяльності, енергоефективності тощо.

Видання розраховане для студентів бакалаврату та магістратури, аспірантів, докторантів, дослідників, викладачів, суб'єктів підприємницької діяльності.

Матеріали друкуються в авторській редакції. Відповідальність за зміст і достовірність тез доповідей несуть автори. Точки зору авторів публікацій можуть не співпадати з точкою зору редколегії збірника.

2. *Григорук І.О.* ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ТУРИСТИЧНИМИ ПІДПРИЄМСТВАМИ В УМОВАХ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ 221
3. *Климчук А.О.* ЕФЕКТИВНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ТРУДОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ 223
4. *Хоменко О.М.* ПІДБІР ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНО - РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ 227

СЕКЦІЯ 7. ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ СУБ'ЄКТІВ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ

1. *Abrosimova A.* INNOVATIVE STATE OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS IN UKRAINE 230
2. *Мицицей Т.Д.* ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У ТУРИЗМІ: ТЕХНОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ 233
3. *Кирилюк І. М., Литвин О. В.* ВИКОРИСТАННЯ ІНФОРМАЦІЙНО-КОМУНІКАТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СФЕРІ ТУРИЗМУ 237
4. *Морохович В.С.* ІННОВАЦІЙНІ ТРЕНДИ РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В УМОВАХ ДІДЖИТАЛІЗАЦІЇ 240
5. *Нестерук В. О.* ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В СУЧАСНІЙ СФЕРІ ТУРИЗМУ І ГОСТИННОСТІ 242
6. *Нечипоренко А.О.* ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ТА ЇХ ВПЛИВ НА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС 245
7. *Тимчук С.В., Нецадим Л.М.* СУЧАСНІ ТРЕНДИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПРОДУКЦІЇ І ПОСЛУГ ТУРОПЕРАТОРСЬКИХ КОМПАНІЙ УКРАЇНИ З ОСБЛУГОВУВАННЯ ТУРИСТІВ 251
8. *Плющ С.А.* ЦИФРОВИЙ МАРКЕТИНГ В ТУРИСТИЧНІЙ ІНДУСТРІЇ 254
9. *Поворознюк І. М.* КОНТЕНТ-МАРКЕТИНГ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ 255

СЕКЦІЯ 8. УДОСКОНАЛЕННЯ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДЛЯ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

1. *Вотко К.О.* WAYS TO INCREASE LABOR PRODUCTIVITY AT A HOTEL ENTERPRISE 257
2. *Барвінок Н. В.* КЛЮЧОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВА МАРКЕТИНГУ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА 259
3. *Веретільник Ю.В.* ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ 262
4. *Левицька І.В.* АТЕСТАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ: МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ 264
5. *Ярема Л.В.* ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ 266

СЕКЦІЯ 9. ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ІНФОРМАЦІЙНО-КОНСУЛЬТАЦІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1. *Бандура В. М., Бай З.В.* ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ГОТЕЛЯХ МІЖНАРОДНОЇ МЕРЕЖІ RADISSON 268
2. *Діскант Е.М.* ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ І ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ РОЗМІЩЕННЯ У ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА ТИПУ ХОСТЕЛ «DREAM HOSTEL KIEV» 270
3. *Кальна-Дубінюк Т.П.* ІНТЕРАКТИВНА КОНСУЛЬТАЦІЙНА СИСТЕМА ДЛЯ СІЛЬСЬКОГО ТУРИЗМУ 272
4. *Науменко О.М.* СУЧАСНЕ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ПІДПРИЄМНИЦТВІ 274

СЕКЦІЯ 10. ІННОВАЦІЙНІ ЕНЕРГОТЕХНОЛОГІЇ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

either on secondary needs or on habit, etc.). Therefore, using any methods of motivation, it is necessary to analyze the characteristics of specific people, groups of people to whom motivation is applied, adjust them to the specific situation and characteristics of the workforce and, based on this, choose the necessary method of motivation.

References

1. Pocheptsova G. Investments in the human factor / G. Pocheptsova // Expert of Ukraine. - 2018. - No 4. - P. 28–39.
2. Khodanytska A. Methods of personnel evaluation / O. Khodanytska // Management and Manager. - 2011. - No 1. - P. 45-55.
3. Ryumin S. Metod 360 gradusiv: Effective system of evaluation in the organization / S. Ryumin // Management and Manager. - 2020. - No 10. - P. 38–46.
4. <https://galicianvisnyk.tntu.edu.ua/pdf/48/135.pdf> - 2021.

УДК: 338.48

КЛЮЧОВІ КОМПЕТЕНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВА МАРКЕТИНГУ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА

Барвінок Н. В.

викладач

Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини

Ефективна діяльність підприємства залежить не тільки від високого рівня конкурентоспроможності, достатнього економічного потенціалу, але й від компетентності персоналу. Для успішного функціонування туристичні підприємства потребують висококваліфікованих, компетентних і лабільних фахівців, які спроможні швидко адаптуватися до змін у туристичній галузі[2] 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.

Зауважимо, що за сучасними потребами у підготовці фахівця певного профілю поряд із кваліфікаційними вимогами, розробленими в Стандартах вищої освіти, використовуються такі характеристики як компетентність. Прийнятий у 2014 р. новий Закон України «Про вищу освіту» зі змінами передбачає Стандарт вищої освіти, що визначає, насамперед, вимоги до освітніх програм, а саме перелік обов'язкових компетентностей та результатів навчання, якими повинен оволодіти здобувач вищої освіти. В статті 1 пункті 13 Закону України «Про вищу освіту» зазначається: «компетентність – здатність особи успішно соціалізуватися, навчатися, провадити професійну діяльність, яка виникає на основі динамічної комбінації знань, умінь, навичок, способів мислення, поглядів, цінностей, інших особистих якостей» [3]. Виходячи з вище зазначеного, розуміємо, що при досягненні компетентностей та результатів навчання відповідно до стандартів вищої освіти, здобувається кваліфікація в певній галузі, а в даному випадку в туризмі.

Знання, вміння та навички, якими має володіти компетентний фахівець сфери туризму, та завдяки яким буде забезпечуватись і підтримуватись конкурентоспроможність та розвиток туристичного підприємства, входять в ключові компетентності для навчання протягом життя. 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].

Рамкову програму оновлених ключових компетентностей для навчання протягом життя визначає вісім основних компетентностей, які є критично важливими факторами успіху для співробітників підприємств. Завдяки цим компетентностям забезпечується і підтримується професійна діяльність фахівців, їх кар'єрне зростання та висока конкурентоспроможність на ринку праці (рис. 1).



Рис.1. Ключові компетентності для навчання протягом життя

Джерело: створено автором на основі [1]

Спілкування рідною мовою – це компетентність, яка дозволяє взаємодіяти на мовному рівні. Є важливою компетентністю для фахівців у сфері туризму, адже робота персоналу туристичного підприємства найбільшою мірою пов'язаний із наданням туристичних послуг, які без спілкування в більшості випадків є неможливими. Крім того фахівець у сфері туризму має володіти не лише усним мовленням, але і грамотним письмовим, аби могли виконувати ряд зобов'язань на туристичному підприємстві (заповнення договорів, рекламна діяльність, письмове спілкування із клієнтами тощо).

Спілкування іноземними мовами, що у плані навичок загалом подібне на спілкування рідною мовою, і ґрунтується на взаємодії на мовному рівні, але вже з іноземними громадянами. Така компетентність є важливою особливо у фахівців туристичних підприємств, які обслуговують іноземних громадян. Крім того з погляду маркетингу є важливою складовою у просуванні туристичного продукту, а внаслідок і туристичного підприємства, на міжнародному рівні. Спілкування іноземною мовою також передбачає такі вміння, як посередництво та вміння порозумітись у міжкультурному середовищі.

Знання математики та загальні знання у сфері науки і техніки це компетентність, яка надає можливість розвивати та застосовувати математичне мислення для розв'язання ряду задач. В сфері туризму така компетентність є важливою складовою з економічного погляду, адже ведення економіки вимагає ґрунтовних знань з математики та чіткого логічного мислення. Така компетентність є надважливою у веденні бюджету підприємства, прийнятті управлінських та аналітичних рішень, веденні статистики, оцінюванні ситуацій на ринку тощо.

Знання у сфері науки є невід'ємною складовою трудової діяльності персоналу туристичного підприємства, адже сфера туризму, як всі інші сфери діяльності людства, не стоїть на місці, а розвивається разом зі світом і використовує у своїй діяльності всі можливі новинки прогресу. Тому персонал повинен мати базу знань з інновацій науки та техніки, аби все це могли застосовувати на користь туристичного підприємства та підвищувати його конкурентоспроможність на ринку туристичних послуг.

Навички роботи з цифровими носіями, або цифрова компетентність передбачають впевнене та критичне використання технологій інформаційного суспільства. Наразі професійна діяльність персоналу туристичного підприємства тісно пов'язана з використанням інформаційних та комунікаційних технологій, збором, аналізом інформації, використанням новітніх технологій бронювання та обробки інформації, розповсюдженням реклами, підтримкою сайтів тощо. Від рівня підготовки персоналу великою мірою буде залежати конкурентоспроможність туристичного підприємства на ринку туристичних послуг.

Навчання заради здобуття знань це здатність добиватись результатів у наполегливому навчанні, організувати своє навчання, в тому числі через ефективне використання часу та інформації, індивідуально та в групах. Ця компетентність є важливою умовою для постійного розвитку та підвищення кваліфікації персоналу туристичного підприємства. Як технології, так і потреби клієнтів постійно змінюються, розвиваються та прогресують, тому і персонал має постійно розвиватись та навчатись чомусь новому, аби відповідати потребам суспільства. Навчання заради здобуття знань вимагає від особи, яка вчиться, використання попереднього досвіду навчання та життєвого досвіду для використання знань та навичок, особливо на роботі, під час здобування освіти, сомоосвіти та професійної підготовки.

Соціальні та громадянські навички, які включають вміння особистого, міжособистісного та міжкультурного характеру і стосується всіх форм поведінки, які застосовуються для ефективної та конструктивної участі особи у соціальному та трудовому житті, особливо, у суспільстві, яке стає дедалі різноманітнішим, та у вирішенні конфліктів, якщо це потрібно. Така компетентність є невід'ємною складовою компетентностей фахівців туристичної сфери, особливо у маркетинговій діяльності. Адже задля просування туристичного продукту потрібно вивчити цільову аудиторію та її потреби, а для цього потрібно не мало спілкуватись із громадськістю. Крім того, спілкування у професійній діяльності в туристичній сфері є одним з важливих чинників діяльності туристичного підприємства, яке ґрунтується на просуванні послуг (екскурсії, надання місця проживання, харчування, анімаційних діяльностей тощо), якість яких в більшості залежить і від спілкування персоналу з клієнтами. Це також включає усвідомлення етичних цінностей та допомагає в ефективному управлінні.

Обізнаність та самовираження у сфері культури визначається як оцінка важливості творчого вираження ідей, досвіду та емоцій у всіх видах засобів масової інформації, включаючи музику, виконавчі різновиди мистецтва, літературу та образотворче мистецтво. Сфера туризму є тісно пов'язаною зі сферою культури, адже екскурсійна діяльність неможлива без об'єктів культури, архітектурит та історії. Персонал, який займається організацією екскурсій або проводить їх має бути обізнаним в цій сфері. Крім того для розвитку туризму в певному напрямку потрібно знати звичаї, традиції та культуру місцевості. Персонал, який забезпечує туристичне підприємство анімаційною

діяльністю повинен розумітись на культурних новинках та мати навички для організації таких заходів.

Отже, персонал туристичного підприємства є одним із важливих пунктів створення його конкурентоспроможності на ринку. А такі ключові компетентності для навчання протягом життя, як спілкування рідною мовою, спілкування іноземними мовами, знання математики та загальні знання у сфері науки і техніки, навички роботи з цифровими носіями, навчання заради здобуття знань, соціальні та громадянські навички, ініціативність та практичність закладають міцну основу для іміджу туристичного підприємства.

Список використаних джерел:

1. ANNEX to the Proposal for a Council Recommendation on Key Competences for Lifelong Learning, 2021. URL: <https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/annex-recommendation-key-competences-lifelong-learning.pdf>. (дата звернення: 20.04.2022)
2. Клімова А. М. Професійна компетентність персоналу як складов..а успіху туристичного підприємства. *Агросвіт*. 2020. № 11. С. 115–120. DOI: [10.32702/2306-6792.2020.11.115](https://doi.org/10.32702/2306-6792.2020.11.115).
3. Про вищу освіту: Закон України від 01.07.2014 № 1556–VII. Дата оновлення: 25.09.2020. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1556-18> (дата звернення: 20.04.2022).

УДК 159.9

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПІДГОТОВКИ СТУДЕНТІВ СПЕЦІАЛЬНОСТЕЙ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Веретільник Ю.В.

асистент

ПВНЗ «Вінницький фінансово-економічний університет»

Дослідники, які займаються вивченням особливостей студентського віку відзначають виняткову його роль у становленні особистості. У цей період значно розширюється обсяг діяльності, якісно змінюється її характер. У структурі особистості відбуваються відчутні зміни, зумовлені перебудовою психологічних структур, що склалися раніше, і виникненням нових утворень, закладаються основи свідомої поведінки, вимальовується загальна спрямованість у формуванні моральних уявлень і настановлень.

Психологічні дослідження вказують на те, що в студентському віці відбувається подальший психічний розвиток людини, складне переструктурування психічних функцій всередині інтелекту, змінюється вся структура особистості у зв'язку із входженням у нові, більш широкі і різноманітні соціальні спільноти (Б. Ананьєв, М. Дворяшина, Л. Грановська, В. Лісовський, І. Зимня, І. Кон та ін.).

Студентський вік являє собою особливий період життя людини. Заслуга самої постановки проблеми студентства як особливої соціально-психологічної та вікової категорії належить психологічній школі Б. Ананьєва. Студентський вік, згідно з твердженням Б. Ананьєва, є сензитивним періодом для розвитку.

Вища освіта чинить величезний вплив на психіку людини, розвиток її особистості. За час навчання у закладі вищої освіти, за наявності сприятливих умов, у студентів відбувається розвиток всіх рівнів психіки. При масовому переході на багаторівневу структуру підготовки фахівцями зазначається, що для досягнення високого рівня науково-практичної підготовки студентів необхідно вирішити дві головні проблеми: забезпечити можливість отримання студентами глибоких фундаментальних знань і змінити підходи до організації навчальної діяльності з метою підвищення якості навчання, розвинути творчі здібності студентів, їхнє прагнення до безперервного здобуття нових знань, а також