

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКА ДЕРЖАВНА ІНЖЕНЕРНА АКАДЕМІЯ

**ЕКОНОМІЧНИЙ ВІСНИК
ЗАПОРІЗЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ
ІНЖЕНЕРНОЇ АКАДЕМІЇ**

Випуск 6 (18) 2018

ЗАПОРІЖЖЯ

2018

РЕДАКЦІЙНА КОЛЕГІЯ:

Головний редактор:

Коваленко О.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємства Запорізької державної інженерної академії.

Відповідальний секретар:

Трифонов Г.Ф. – кандидат економічних наук, доцент кафедри економіки підприємства Запорізької державної інженерної академії.

Члени редакційної колегії:

Воронкова В.Г. – доктор філософських наук, професор, завідувач кафедри менеджменту організацій та управління проектами Запорізької державної інженерної академії, академік Української академії політичних наук.

Гринько Т.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки та управління Дніпропетровського національного університету імені Олеся Гончара.

Двігун А.О. – доктор економічних наук, професор, начальник відділу регіональної політики НІСД при Президентові України.

Колосов А.М. – доктор економічних наук, професор кафедри менеджменту Луганського національного університету імені Тараса Шевченка (м. Старобільськ).

Макаренко А.П. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри обліку, аналізу, оподаткування та аудиту Запорізької державної інженерної академії.

Меджибовська Н.С. – доктор економічних наук, професор кафедри економічної кібернетики Одеського національного економічного університету.

Метеленко Н.Г. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри фінансів, банківської справи та страхування Запорізької державної інженерної академії.

Орловська Ю.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри міжнародної економіки ДВНЗ «Придніпровська державна академія будівництва і архітектури».

Салига К.С. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри фінансів та моделювання економічних систем Класичного приватного університету, академік Академії економічних наук України.

Семенов А.Г. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємства, проректор з науково-педагогічної роботи, директор Інституту економіки Класичного приватного університету, академік Академії економічних наук України.

Сталінська О.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри економіки підприємства Донецького національного університету (м. Вінниця).

Абдугалієв А.М. – голова правління АТ «Енергоінформ», доктор, Казахський економічний університет імені Т. Ріскулова (м. Астана, Республіка Казахстан).

Марчін Вінерські – Ph.D. in Economics, старший викладач кафедри загальної теорії економіки факультету права, адміністрації і економіки Інституту економічних наук Вроцлавського університету (м. Вроцлав, Республіка Польща).

Морозов Л.В. – доктор технічних наук, професор, директор відділу інновацій та інвестицій у вищій школі імені Тадеуша Котарбінського (м. Ольштин, Польща).

Саткалієва Т.С. – доктор економічних наук, професор, професор кафедри Менеджменту Університету Нархоз, заслужений діяч Республіки Казахстан, почесний працівник освіти (м. Алмати, Республіка Казахстан).

Шапошников К.С. – доктор економічних наук, професор, директор Причорноморського науково-дослідного інституту економіки та інновацій.

Шелег М.С. – доктор економічних наук, професор, професор кафедри економіки торгівлі Білоруського державного економічного університету (м. Мінськ, Республіка Білорусь).

Електронна сторінка видання – www.e-visnyk.zdia.zp.ua

Журнал включено до міжнародної наукометричної бази **Index Copernicus**

Видання входить до «Переліку друкованих фахових видань, в яких можуть публікуватися результати дисертаційних робіт на здобуття наукових ступенів доктора і кандидата наук» на підставі Наказу МОН України від 11 липня 2016 № 820.

Рекомендовано до друку та поширення через мережу Internet
Вченою радою Запорізької державної інженерної академії
(протокол № 14 від 20.12.2018 р.)

Науковий журнал
«Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії»
zareestrovano Міністерством юстиції України
(Свідоцтво про державну реєстрацію друкованого засобу масової інформації
серія КВ № 21933-11833ПР від 23.03.2016 року)

© Редакційна колегія, 2018

© Автори статей, 2018

© Запорізька державна інженерна академія, 2018

ЗМІСТ

ЕКОНОМІЧНА ТЕОРІЯ
ТА ІСТОРІЯ ЕКОНОМІЧНОЇ ДУМКИ

Слісєєва Л.В. ВПЛИВ ЕКОНОМІЧНИХ ЧИННИКІВ НА РОЗВИТОК СОЦІАЛЬНОГО КАПІТАЛУ.....	9
Однорог М.А. ПОДАТКОВІ ІННОВАЦІЙНІ ІНСТРУМЕНТИ ІНСТИТУЦІОНАЛІЗАЦІЇ ІМПОРТОЗАМІЩЕННЯ В АГРАРНІЙ СФЕРІ.....	13
Орзул О.Ю. АНАЛІЗ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ БАНКІВСЬКОЇ СИСТЕМИ ТА ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ УКРАЇНИ.....	18
Почерніна Н.В. ІННОВАЦІЙНА ПОЛІТИКА В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМА ЦІЛІСНОСТІ НА МАКРОРІВНІ.....	23
Чернуха Т.С. СИСТЕМА ВИЩОЇ ОСВІТИ В КОНТЕКСТІ ІНСТИТУЦІОНАЛЬНОЇ ТЕОРІЇ.....	28
Шедяков В.Е. ЦЕННОСТЬ ЖИЗНИ И ВОЗМОЖНОСТЬ ТВОРЧЕСТВА КАК ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ИЗМЕНЕНИЙ.....	34
Щетинін А.І. ГНОСЕОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОЇ КАТЕГОРІЇ «ЛЮДСЬКИЙ КАПІТАЛ».....	40

СВІТОВЕ ГОСПОДАРСТВО
І МІЖНАРОДНІ ЕКОНОМІЧНІ ВІДНОСИНИ

Ліщинський І.О. КОНЦЕПТУАЛЬНИЙ МЕЙНСТРИМ РЕГІОНАЛЬНОГО ЗРОСТАННЯ.....	46
Остапенко Т.Г. ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ СТРУКТУРИ НАНОЕКОНОМІКИ ТА ТЕОРІЙ ЛЮДСЬКОГО КАПІТАЛУ, КРЕАТИВНОЇ ЕКОНОМІКИ І ІНФОРМАЦІЙНОЇ ЕКОНОМІКИ.....	51

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ
НАЦІОНАЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

Бусарєв Д.В. ПАЛИВНО-ЕНЕРГЕТИЧНИЙ КОМПЛЕКС: ПРІОРИТЕТНІСТЬ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ.....	60
Вдовічен А.А. УПРАВЛІННЯ МАКРОЕКОНОМІЧНИМИ ДИСПРОПОРЦІЯМИ НАЦІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ В УМОВАХ ІНКЛЮЗИВНОГО РОЗВИТКУ.....	63
Гнатенко І.А. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ІНСТИТУЦІОНАЛЬНОГО АНАЛІЗУ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ІННОВАЦІЙНОГО ПІДПРИЄМНИЦТВА.....	70
Корінь М.В. ІНФРАСТРУКТУРНІ АСИМЕТРІЇ РОЗВИТКУ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ УКРАЇНИ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЇ В ТРАНСПОРТНО-ЛОГІСТИЧНИЙ ПРОСТІР ЄС	74
Носирєв О.О. РЕГІОНАЛЬНІ ПРІОРИТЕТИ ПРОМИСЛОВОЇ ПОЛІТИКИ В СТРАТЕГІЇ КОМПЛЕКСНОГО ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ.....	80
Носирєв О.О., Бабич І.Є. СТРАТЕГІЯ ПІДВИЩЕННЯ ФІНАНСОВИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ПІДПРИЄМСТВ ПРОМИСЛОВОСТІ.....	86

ЕКОНОМІКА ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВАМИ

Андрієнко М.М., Нікольський В.А. УПРАВЛІННЯ ПРИБУТКОВІСТЮ ВИРОБНИЧОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТРАНСПОРТНИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	93
Базалійська Н.П. РОЗВИТОК ПОВЕДІНКОВОЇ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ПРОМИСЛОВОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	98
Білоцерківський О.Б. АНТИКРИЗОВЕ УПРАВЛІННЯ ТОРГОВЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ У СУЧАСНИХ ЕКОНОМІЧНИХ УМОВАХ УКРАЇНИ.....	105
Герасименко О.М. ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ МЕТОДІВ ТА ПРОГРАМНИХ МЕТОДИК ІДЕНТИФІКАЦІЇ, АНАЛІЗУ ТА ОЦІНКИ РИЗИКІВ У ЗАБЕЗПЕЧЕННІ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА.....	109
Дем'яненко Т.І. ОЦІНКА ЕФЕКТИВНОСТІ ІННОВАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	113
Джеджула В. В., Єпіфанова І. Ю., Гуменюк В.С. КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ ПІДПРИЄМСТВА ЯК ЕКОНОМІЧНА КАТЕГОРІЯ.....	116
Льїна Т.А. МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ РИЗИКАМИ В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	121
Канцір І.А., Дубас Ю.Я. ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДІАГНОСТИКИ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ.....	125
Капінус Л.В., Лабінська Н.О., Скригун Н.П. ТЕОРЕТИЧНЕ ОСМИСЛЕННЯ СУТНОСТІ КАТЕГОРІЇ «МАРКЕТИНГОВА ПОВЕДІНКА».....	129
Лозовська Г.М., Хлебодарова О.І. СТРАТЕГІЧНЕ ПЛАНУВАННЯ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА НА РИНКУ ПЛЮДООВОЧЕВОЇ КОНСЕРВАЦІЇ	134
Мазуркевич І.О., Лук'янець А.В. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КУЛЬТУРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	143
Менчинська О.М. УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ НА ОСНОВІ ПРОЦЕСНИХ ІННОВАЦІЙ	147
Ольшанський О.В. РОЗРОБЛЕННЯ АЛГОРИТМУ ОЦІНКИ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВ ТОРГІВЛІ	153
Піскун Д.Н. МАРКЕТИНГОВЕ АДАПТИВНЕ УПРАВЛІННЯ КОНКУРЕНТОЗДАТНІСТЮ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ.....	157
Приймак Н.С. СЕРЕДОВИЩЕ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ЯК ДЖЕРЕЛО СТРАТЕГІЧНИХ ЗМІН.....	160
Серьогіна Н.В., Петрищенко Н.А. ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА ЯК СКЛАДНИК ТУРИСТИЧНОЇ ГАЛУЗІ.....	165
Сніжко Л.Л., Карпенко А.О. РОЗРОБЛЕННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ МОТИВАЦІЇ НА ПІДПРИЄМСТВІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ.....	170
Терещенко К.М., Зеленська Д.Ю. HR-МЕНЕДЖМЕНТ ТА РИНОК ПРАЦІ: АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ.....	173
Цимбалюк Г.С. СОЦІОЛОГІЧНИЙ МЕТОД ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ ХЛІББУЛОЧНОЇ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ В УПРАВЛІННІ АСОРТИМЕНТНОЮ ПОЛІТИКОЮ.....	178
Шарко М.В., Мешкова-Кравченко Н.В., Латкіна С.А. СОЦІАЛЬНІ АСПЕКТИ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА.....	183

РОЗВИТОК ПРОДУКТИВНИХ СИЛ І РЕГІОНАЛЬНА ЕКОНОМІКА

Богдан Н.М., Писаревський М.І. РОЗВИТОК ВНУТРІШНЬОГО ТУРИЗМУ ЯК ПРІОРИТЕТ ЕКОНОМІЧНИХ ІНТЕРЕСІВ РЕГІОНУ.....	188
Гобрей М.В. ПРОГНОЗУВАННЯ РЕГІОНАЛЬНОГО ІНВЕСТИЦІЙНОГО КЛІМАТУ РЕГІОНУ.....	194
Єрмак С.О. РОЗВИТОК КОНЦЕПЦІЇ ІННОВАЦІЙНИХ ЕКОСИСТЕМ У СУЧАСНІЙ ЕКОНОМІЦІ.....	199
Тульчинська С.О., Шашина М.В., Тульчинський Р.В. ОСОБЛИВОСТІ ПОНЯТІЙНО-КАТЕГОРІАЛЬНОГО АПАРАТУ ТЕОРІЇ РЕГІОНАЛЬНОЇ ЕКОНОМІКИ.....	204
Фера-Клемонца О.Ю. СУЧАСНИЙ СТАН ПРОДОВОЛЬНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ.....	207

ДЕМОГРАФІЯ, ЕКОНОМІКА ПРАЦІ, СОЦІАЛЬНА ЕКОНОМІКА І ПОЛІТИКА

Борщ В.І. СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я В УКРАЇНІ: ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ.....	215
Holovchenko Ye.Yu., Kakhovska O.V. STATE REGULATION OF SOCIAL-LABOUR RELATIONS: THEORETICAL ASPECTS.....	222
Серікова О.М. СОЦІАЛЬНИЙ КАПІТАЛ КОЛЕКТИВУ ЯК ПЕРЕДУМОВА КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ.....	226
Устіловська А.С., Щербаков Г.К. ГЕНЕЗА ПОНЯТТЯ «УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ» КРИЗЬ ПРИЗМУ НАУКОВИХ ШКІЛ ТА ПІДХОДІВ.....	230

ГРОШІ, ФІНАНСИ І КРЕДИТ

Конєва Т.А., Кузнєцов А.В. ВПЛИВ ТРИВАЛОСТІ ФІНАНСОВОГО ЦИКЛУ НА ФІНАНСОВИЙ СТАН ПІДПРИЄМСТВ.....	236
Конєва Т.А., Малий І.В. ЧИННИКИ ВПЛИВУ НА ПОЛІТИКУ ФІНАНСУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВА.....	243
Кулікова Є.О. ІСТОРИЧНІ ПЕРЕДУМОВИ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ ПЕНСІЙНОГО СТРАХУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	248
Раделицький Ю.О., Квасній О.Р. ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ПОДАТКОВОГО ПОТЕНЦІАЛУ МІСЦЕВИХ БЮДЖЕТІВ У КОНТЕКСТІ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ.....	252
Тютюнник І.В., Антонюк Н.А., Котенко Н.В. ТІНЬОВА ЗАЙНЯТІСТЬ НАСЕЛЕННЯ: ФОРМИ ПРОЯВУ ТА НАСЛІДКИ ДЛЯ ЕКОНОМІКИ КРАЇНИ.....	259

БУХГАЛТЕРСЬКИЙ ОБЛІК, АНАЛІЗ ТА АУДИТ

Войцехова К.К. ОБЛІК ЗАПАСІВ ПІДПРИЄМСТВА У СИСТЕМІ ЄДИНОГО ВІРТУАЛЬНОГО СКЛАДУ.....	264
--	-----

МАТЕМАТИЧНІ МЕТОДИ, МОДЕЛІ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ЕКОНОМІЦІ

Дзюбановська Н.В., Гураль І.В. ОЦІНЮВАННЯ ЗОВНІШНЬОЇ ТОРГІВЛІ РЕГІОНІВ УКРАЇНИ З ВИКОРИСТАННЯМ МЕТОДІВ КЛАСТЕРИЗАЦІЇ.....	268
Ревенко Д.С. ФОРМУВАННЯ СТОХАСТИЧНОГО ПІДХОДУ ДО ДІАГНОСТИКИ І МОДЕЛЮВАННЯ СТІЙКОСТІ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИХ СИСТЕМ.....	273

CONTENTS

ECONOMICS AND HISTORY OF ECONOMIC IDEA

Yelisieieva L.V. INFLUENCE OF ECONOMIC FACTORS FOR SOCIAL CAPITAL DEVELOPMENT.....	9
Odnorog M.A. TAX INNOVATIVE TOOLS FOR THE INSTITUTIONALIZATION OF IMPORT SUBSTITUTION IN THE AGRICULTURAL SECTOR.....	13
Orzul O.Y. ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP OF THE BANKING SYSTEM AND THE ECONOMIC DEVELOPMENT OF UKRAINE.....	18
Pochernina N.V. INNOVATION POLICY IN UKRAINE: INTEGRITY PROBLEM AT MACRO LEVEL.....	23
Chernukha T.S. THE SYSTEM OF HIGHER EDUCATION IN THE CONTEXT OF INSTITUTIONAL THEORY.....	28
Shedyakov V.Ye. THE VALUE OF LIFE AND THE POSSIBILITY OF CREATIVITY AS CHARACTERISTICS OF SOCIAL CHANGES.....	34
Shchetynin A.I. GNOSSEOLOGICAL ANALYSIS OF SOCIO-ECONOMIC CATEGORY “HUMAN CAPITAL”.....	40

WORLD ECONOMY AND INTERNATIONAL ECONOMIC RELATIONS

Lishchynskyy I.O. CONCEPTUAL MAINSTREAM OF REGIONAL GROWTH.....	46
Ostapenko T.H. COMPARATIVE ANALYSIS OF THE STRUCTURE OF NANO ECONOMICS AND THEORY OF HUMAN CAPITAL, CREATIVE ECONOMY AND THE INFORMATIONAL ECONOMY.....	51

ECONOMY AND NATIONAL ECONOMY MANAGEMENT

Busariiev D.V. FUEL AND ENERGY COMPLEX: PRIORITY TO ENSURING ECONOMIC SECURITY.....	60
Vdovichen A.A. MANAGEMENT OF MACROECONOMIC DISPROPORTIONS OF THE NATIONAL ECONOMY UNDER CONDITIONS OF INCLUSIVE DEVELOPMENT.....	63
Hnatenko I.A. METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF INSTITUTIONAL ANALYSIS OF THE NATIONAL SYSTEM OF INNOVATIVE ENTREPRENEURSHIP.....	70
Korin M.V. INFRASTRUCTURAL ASYMETRIES OF RAILWAY TRANSPORT OF UKRAINE IN CONDITIONS OF INTEGRATION IN THE EU TRANSPORT AND LOGISTIC PROSPECTUS.....	74
Nosyriiev O.O. REGIONAL PRIORITIES OF INDUSTRIAL POLICY IN THE STRATEGY OF INTEGRATED ECONOMIC DEVELOPMENT.....	80
Nosyriiev O.O., Babych I.Ie. STRATEGY TO IMPROVE THE FINANCIAL RESULTS OF INDUSTRIAL ENTERPRISES.....	86

ECONOMY AND MANAGEMENT OF ENTERPRISES

Andriyenko M.M., Nikolsky V.A. MANAGEMENT OF PROFITABILITY OF PRODUCTION ACTIVITY OF TRANSPORT ENTERPRISES.....	93
Bazaliyska N.P. DEVELOPMENT OF BEHAVIOR TECHNOLOGY OF MANAGEMENT BY PERSONNEL OF INDUSTRIAL ENTERPRISE.....	98

Bilotserkivskyi O.B. ANTI-CRISIS MANAGEMENT OF THE TRADE ENTERPRISE IN MODERN ECONOMIC CONDITIONS OF UKRAINE.....	105
Herasymenko O.M. COMPARATIVE ANALYSIS OF METHODS AND SOFTWARE METHODS FOR IDENTIFYING, ANALYZING AND ASSESSING RISKS IN ENSURING ECONOMIC SAFETY OF THE ENTERPRISE.....	109
Demianenko T.I. EVALUATION OF THE EFFECTIVENESS OF INNOVATIVE ACTIVITIES OF INDUSTRIAL ENTERPRISES.....	113
Dzhedzhula V.V., Yepifanova I.Yu., Humeniuk V.S. COMPETITIVENESS OF THE ENTERPRISE AS AN ECONOMIC CATEGORY.....	116
Ilina T.A. METHODICAL PRINCIPLES OF FORMING A SYSTEM OF RISK MANAGEMENT IN MODERN CONDITIONS.....	121
Kantsir I.A., Dubas Y.Ya. DIAGNOSTIC INSTRUMENT FOR FINANCIAL AND ECONOMIC RESULTS OF BUSINESS ACTIVITIES OF ENTERPRISES.....	125
Kapinus L.V., Labinska N.O., Skrygun N.P. THEORETICAL COMPREHENSION OF THE ESSENCE OF «MARKETING BEHAVIOR» CATEGORY.....	129
Lozovskaya H., Khliebodarova A. STRATEGIC PLANNING OF MARKETING ACTIVITIES OF ENTERPRISES ON THE MARKET OF CANNED VEGETABLES	134
Mazurkevych I.O., Lukianets A.V. THEORETICAL ASPECTS OF SERVICE CULTURE AT ENTERPRISES OF THE HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS.....	143
Menchynska O.M. MANAGEMENT OF BUSINESS PROCESSES OF ENTERPRISES ON THE BASIS OF PROCESSING INNOVATIONS.....	147
Olshanskiy O.D. DEVELOPMENT THE ALGORITHM OF EFFECTIVENESS ASSESSMENTS OF TRADE ENTERPRISES BUSINESS PROCESSES MANAGEMENT.....	153
Piskun D.N. MARKETING ADAPTIVE MANAGEMENT OF THE COMPETITIVENESS OF INDUSTRIAL ENTERPRISES.....	157
Priymak N.S. THE ENVIRONMENT OF THE ENTERPRISE AS A SOURCE OF STRATEGIC CHANGE.....	160
Serohina N.V., Petryshchenko N.A. HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS AS A COMPONENT OF THE TOURISM INDUSTRY	165
Snizhko L.L., Karpenko A.O. THE DEVELOPMENT OF EFFECTIVE SYSTEM OF MOTIVATION AT THE ENTERPRISE IN MODERN CONDITIONS.....	170
Tereshchenko K.M., Zelenska D.Y. HR-MANAGEMENT AND LABOR MARKET: ASPECT OF INTERACTION.....	173
Tsybalyuk G.S. SOCIOLOGICAL METHOD OF THE BAKERY PRODUCTS QUALITY EVALUATION OF THE KHMELNITSKY REGION ENTERPRISES IN THE ASSORTMENT POLICY MANAGEMENT.....	178
Sharko M.V., Mieshkova-Kravchenko N.V., Latkina S.A. SOCIAL ASPECTS OF ENTERPRISE ACTIVITY.....	183

PRODUCTIVE POWER DEVELOPMENT AND REGIONAL ECONOMY

Bogdan N.M., Pisarevsky M.I. DEVELOPMENT OF DOMESTIC TOURISM AS A PRIORITY OF ECONOMIC INTERESTS OF THE REGION.....	188
--	------------

Hobrey M.V. FORECASTING REGIONAL INVESTMENT CLIMATE OF THE REGION.....	194
Yermak S.O. THE DEVELOPMENT OF THE CONCEPT OF INNOVATIVE ECOSYSTEMS IN THE MODERN ECONOMY.....	199
Tulchynska S.O., Shashyna M.V., Tulchinskiy R.V. FEATURES OF THE CONCEPTUAL-CATEGORICAL APPARATUS IN THE THEORY OF REGIONAL ECONOMICS	204
Fera-Klemontsa O.Y. CURRENT STATE OF FOOD PROVISION IN ZAKARPATSKA OBLAST	208

DEMOGRAPHY, LABOR ECONOMICS, SOCIAL ECONOMICS AND POLITICS

Borshch V.I. MODERN TRENDS OF DEVELOPMENT OF UKRAINIAN HEALTHCARE SYSTEM: COMPARATIVE ANALYSIS.....	215
Holovchenko Ye.Yu., Kakhovska O.V. STATE REGULATION OF SOCIAL-LABOUR RELATIONS: THEORETICAL ASPECTS	222
Serikova O.M. COLLECTIVE SOCIAL CAPITAL AS A PRECONDITION OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY.....	226
Ustilovska A.S., Shcherbakov H.K. GENESIS OF THE CONCEPT «PERSONNEL MANAGEMENT» THROUGH THE PRISM OF SCIENTIFIC SCHOOLS AND APPROACHES	230

MONEY, FINANCES AND CREDIT

Konieva T.A., Kuznietsov A.V. THE IMPACT OF CASH CONVERSION CYCLE ON FINANCIAL STATE OF ENTERPRISES	236
Konieva T.A., Maliy I.V. FACTORS INFLUENCING THE FINANCING POLICY OF THE ENTERPRISE'S ACTIVITY.....	243
Kulikova E.O. HISTORICAL PREREQUISITES OF THE FORMATION OF THE PENSION INSURANCE SYSTEM OF UKRAINE	248
Radelytsky Yu., Kvasnii O. BASIS OF FORMATION OF TAX POTENTIAL OF LOCAL BUDGETS IN THE CONTEXT OF DECENTRALIZATION PROCESSES	252
Tiutiunyk I.V., Antoniuk N.A., Kotenko N.V. SHADOW EMPLOYMENT: THE FORMS OF MANIFESTATION AND CONSEQUENCES FOR THE ECONOMY OF THE COUNTRY.....	259

ACCOUNTING, ANALYSIS AND AUDIT

Voytsechova K.K. ACCOUNTING OF INVENTORIES OF THE ENTERPRISE IN THE SYSTEM OF A SINGLE VIRTUAL STORE.....	264
--	-----

MATHEMATICAL METHODS, MODELS AND INFORMATIONAL TECHNOLOGIES IN ECONOMY

Dziubanovska N.V., Hural I.V. EVALUATION OF FOREIGN TRADE OF UKRAINIAN REGIONS BY USING CLUSTERING METHODS.....	268
Revenko D.S. FORMATION OF A STOCHASTIC APPROACH TO THE DIAGNOSTICS AND MODELING OF THE SUSTAINABILITY SOCIO-ECONOMIC SYSTEMS.....	273

УДК 338.48(477.74)

Мазуркевич І.О., к.е.н.,
доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
*Вінницький торговельно-економічний інститут
Київського національного торговельно-економічного університету*

Лук'янець А.В., старший викладач
кафедри туризму та готельно-ресторанної справи
*Вінницький торговельно-економічний інститут
Київського національного торговельно-економічного університету*

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ КУЛЬТУРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Мазуркевич І.О., Лук'янець А.В. Теоретичні аспекти культури обслуговування у закладах готельно-ресторанного господарства. Статтю присвячено вивченню та узагальненню наявних підходів до визначення сутності поняття «культура обслуговування» у закладах готельно-ресторанного господарства. Визначено основні характерні ознаки, що притаманні культурі обслуговування на підприємствах індустрії гостинності.

Ключові слова: культура обслуговування, заклад готельно-ресторанного господарства, готельно-ресторанний бізнес, якість послуг.

Мазуркевич І.О., Лук'янець А.В. Теоретические аспекты культуры обслуживания на предприятиях отельно-ресторанного бизнеса. Статья посвящена изучению и обобщению существующих подходов к определению сущности понятия «культура обслуживания» на предприятиях отельно-ресторанного бизнеса. Определены основные характерные признаки, характерные для культуры обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства.

Ключевые слова: культура обслуживания, отельно-ресторанный бизнес, предприятия отельно-ресторанного бизнеса, качество услуг.

Mazurkevych I.O., Lukianets A.V. Theoretical aspects of service culture at enterprises of the hotel and restaurant business. This article is devoted to the study and synthesis of existing approaches to the definition of the essence of “service culture” at enterprises of the hotel and restaurant business. The main characteristic features peculiar for the service culture at enterprises of the hospitality industry are identified.

Key words: service culture, hotel and restaurant business, enterprises of hotel and restaurant business, service quality.

Постановка проблеми. У сучасних умовах господарювання перспективи розвитку підприємств готельно-ресторанного бізнесу визначаються, головним чином, якістю наданих послуг, одним зі складників якої є культура обслуговування. Це пов'язано з тим, що підприємства на ринку готельно-ресторанних послуг мають ідентичний рівень технічної оснащеності, використовують аналогічні технології приготування страв, тобто якість виготовленої ними продукції сприймається як базовий стандартний складник послуги. Відповідно, якість та культура обслуговування стають ключовими чинниками конкурентоспроможності підприємств готельного та ресторанного бізнесу.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Істотний внесок у розвиток теорії якості у сфері послуг, зокрема оцінки й управління якістю, зробили Л. Беррі, К. Гренроос, П. Грін, Е. Демінг, Ст. Зейтхамл, К. Лавлок, Ж.-Ж. Ламбен, Ф. Котлер, З.О. Некрасова, Е.В. Новаторів та ін. Серед наукових праць, в яких закладений теоретичний фундамент дослідження розвитку ресторанного господарства, слід виділити

роботи: Л.П. Баскова, А.Т. Васюкова, М.В. Виноградова, Л.П. Дашкова, О.П. Єфімової, Р.М. Зайко, А.В. Ісаєнко, М.Р. Крісті, Л.С. Кучера, В.М. Ройзмана, А. М. Чернишова та ін. Проте сьогодні немає єдності щодо визначення самого поняття «культура обслуговування в закладах готельно-ресторанного» господарства та її характерних специфічних ознак.

Постановка завдання. Метою дослідження є вивчення та узагальнення наявних підходів до визначення сутності культури обслуговування на підприємствах індустрії гостинності.

Виклад основних результатів. Культура обслуговування – це невід'ємна частина загальної культури суспільства, її слід розглядати як певний рівень розвитку процесу обслуговування, що одержує вираження в психологічних, етичних, естетичних, організаційно-технічних та інших аспектах. Вона формується кожним підприємством та залежить від специфіки його господарської діяльності. Прояв високої культури обслуговування визначається через поведіння персоналу, що чітко знає, як діяти

Параметри якості та культури обслуговування

Параметр	Параметр із погляду якості обслуговування	Параметр із погляду культури обслуговування
1. Зовнішнє оформлення	Дотримання правил під час зовнішнього оформлення, якість оформлення	Привабливість, впізнаваність, відповідність оформлення концепції закладу готельно-ресторанного господарства
2. Естетика інтер'єру	Дотримання ширини проходів, відповідність концепції, зручність розташування меблів/обладнання, відповідність нормативам ДСТУ	Естетика інтер'єру з погляду задоволення психофізіологічних потреб споживача та його психологічного стану
3. Обслуговування	Швидкість обслуговування. Знання і дотримання персоналом етичних норм та правил під час обслуговування	Швидкість обслуговування, знання і дотримання персоналом етичних норм та правил під час обслуговування
4. Сервірування столу	Грамотна сервіровка столу	Красива сервіровка столу
5. Безпека і екологічність під час обслуговування	Забезпечення та дотримання правил безпеки та екологічності під час обслуговування	Почуття безпеки і екологічності під час обслуговування відвідувача
6. Наявність достатньої кількості столового посуду, приладів, столової білизни, меблів і т. д.	Наявність достатньої кількості столового посуду, приладів, столової білизни, меблів	Наявність достатньої кількості столового посуду, приладів, столової білизни, меблів і т. д. (безперебійність в обслуговуванні)
7. Обслуговуючий персонал	Особиста гігієна обслуговуючого персоналу	Зовнішній вигляд
8. Санітарний стан приміщень, столового посуду, столової білизни, спецодягу, обладнання	Санітарний стан приміщень, столового посуду, столової білизни, спецодягу, обладнання	Санітарний стан приміщень, столового посуду, столової білизни, спецодягу, обладнання
9. Музичний супровід	Якість музичного супроводу	Задоволеність музичним супроводом
10. Асортимент послуг	Широта послуг, повнота, стійкість асортименту	Привабливість асортименту

Джерело: сформовано на основі [8]

в будь-якій ситуації і що від нього чекають покупці, керівництво.

У широкому розумінні культуру обслуговування пов'язують із такими поняттями, як «якість обслуговування», «рівень обслуговування», «сервіс обслуговування». Стосовно підприємств індустрії гостинності, то можна з упевненістю стверджувати, що в основі цих понять лежить турбота про споживача, забезпечення його необхідними потребами з найвищим рівнем комфорту та з найменшими витратами часу.

Вперше поняття «якість» було вивчено Аристотелем у III ст. до н. е. та визначено як розходження між предметами або диференціацію за ознакою «хороший – поганий». Міжнародний стандарт ІСО 8402 визначає якість як «сукупність властивостей і характеристик об'єкта, що відносяться до його здатності задовольнити встановлені або передбачувані потреби». Таким чином, вимоги, що висуваються споживачами до обслуговування, безпосередньо впливають з їхніх потреб [7].

У 1970–1980-х роках проблему якості та культури обслуговування розглядали багато відомих економістів. Тим не менше зміст цього поняття залишається багато в чому дискусійним, а в сучасних ринкових умовах потребує нового переосмислення. Низка авторів під час оцінки якості обслуговування

визначала її як повну відповідність потребам і очікуванням споживачів, при цьому вказуючи, що культура обслуговування – це здатність галузі найбільш повно, з дотриманням суспільних інтересів задовольняти вимоги споживачів.

О.В. Памбуччянц розуміє під культурою обслуговування організаційну культуру, спрямована на обслуговування покупців на основі вироблення певних правил, процедур, практичних навичок і вмінь. Для покупців, що входять до закладу готельно-ресторанного господарства, формування культури обслуговування починається з привітної посмішки офіціанта, із затишної атмосфери, з чистоти та порядку, з достатньої кількості асортименту страв у меню [4]. Включення того чи іншого елемента в характеристику понять «якість обслуговування», «культура обслуговування» не має достатнього обґрунтування й є спірним. Слід зазначити, що більшість дослідників у галузі ресторанного бізнесу в поняття культури обслуговування включає той чи інший стиль та метод організації обслуговування споживачів. На нашу думку, розглядати ці поняття як синоніми не зовсім вірно, оскільки стиль та метод обслуговування споживачів є певними складниками культури обслуговування, що впливають на якість обслуговування в закладі у цілому. Таким чином, поняття «якість

обслуговування» та «культура обслуговування» не є тотожними та залежать від низки об'єктивних та суб'єктивних параметрів. Нами акцентовано на необхідності розгляду якості обслуговування з погляду об'єктивного впливу (відповідність загальноприйнятим стандартам, правилам етикету тощо), тоді як параметри культури – з погляду суб'єктивної думки та враження споживачів.

Отже, під якістю обслуговування нами розуміється сукупність об'єктивно оцінюваних параметрів, які підтверджуються ступенем їх відповідності встановленим вимогам та стандартам, спрямованим на задоволення потреб споживачів. Під культурою обслуговування розуміється сукупність параметрів, спрямованих на задоволення потреб споживачів, оцінюються на рівні сприйняття (суб'єктивної думки). Один і той самий параметр може бути віднесений як до якості, так і до культури обслуговування. При цьому культура обслуговування безпосередньо оцінюється споживачем, а якість обслуговування – експертами.

Споживач не завжди може оцінити якість обслуговування, оскільки для цього потрібно знати нормативи, вимоги, стандарти. Наприклад, у закладі ресторанного господарства споживач може почувати себе безпечно, але при цьому не знати про те, що охорона не компетентна, а правила пожежної безпеки не відповідають вимогам. Тобто саме поняття «мене обслужили якісно» з точки зору споживача може бути свідомо помилковим, тому необхідно говорити, насамперед, про культуру обслуговування. Оцінити, якісно або не якісно обслужили споживача, може тільки експерт.

У більш широкому понятті складниками якості і культури обслуговування є всі чинники, що визначають рівень комфортності обслуговування: температурний режим, освітленість, інтер'єр, розміщення закладу готельно-ресторанного господарства, планувальні рішення і т. д.

Таким чином, рівень якості та рівень культури обслуговування можуть відрізнятися, оскільки вони розглядаються з різних поглядів. Оскільки рівень обслуговування розглядається з погляду споживача, то він може бути дещо завищений щодо рівня якості або, навпаки, деякі параметри можуть бути оцінені нижче лише тому, що вони не відповідають соціокультурним інтересам того чи іншого споживача.

Поняття «культура обслуговування» має відмінні ознаки:

- це суб'єктивний показник, що отриманий на основі думки та сформованого враження у споживача;
- неможливість оцінки відповідності та належного рівня культури обслуговування, оскільки відсутні стандарти та нормативи щодо вражень та емоційного стану споживача готельно-ресторанних послуг;
- відображає рівень фізичного і психологічного комфорту через рівень задоволеності споживача отриманими готельними і ресторанными послугами;

- піддається впливу соціокультурних чинників, що пов'язані із традиціями, звичаями, гостинністю кожної окремої країни.

Культура обслуговування виробляється кожним закладом готельно-ресторанного господарства. В одному закладі вона може бути дуже низькою, в іншому ж – досить високою. Прояв високої культури обслуговування визначається через поведінку персоналу, який чітко знає, як діяти в будь-якій ситуації і що від нього очікують клієнти та керівництво. Висока культура робить усіх працівників закладів готельно-ресторанного господарства цілеспрямованими і змушує з повагою ставитися до свого готелю.

Культура обслуговування – це комплексне поняття, складниками якого є:

- безпека й екологічність під час обслуговування;
- естетика інтер'єру, створення комфортних умов обслуговування;
- знання психологічних особливостей особистості і процесу обслуговування;
- знання і дотримання персоналом естетичних норм обслуговування;
- знання і дотримання персоналом установленого порядку та черговості обслуговування гостей.

Таким чином, одним зі складників культури обслуговування є культура поведінки персоналу. Метою обслуговуючого персоналу є створення відкритої, дружньої атмосфери. Гості та співробітники повинні будувати свої відносини на взаємній повазі. Необхідно забезпечити не лише, щоб кожен гість міг звернутися до будь-якого співробітника готелю чи ресторану зі своїми проблемами і турботами, а й гарантувати реалізацію його сподівань. Саме такий рівень обслуговування є гарантією успіху і конкурентоспроможності на ринку готельних послуг [3].

Важливу роль відіграють і взаємини персоналу між собою. Якщо персонал готелю багатонаціональний, співробітники повинні ставитися один до одного з повагою незалежно від положення і культурних відмінностей. Культура поведінки працівника готельно-ресторанного закладу включає в себе всі боки зовнішньої і внутрішньої культури людини, а саме: правила поведінки, вміння правильно висловлювати свої думки, дотримуватися мовного етикету. Для готельного працівника дуже важливо бути тактовним у взаєминах із гостями, постійно пам'ятати про повагу до людини.

Тактовна поведінка працівників складається з низки чинників. Головний із них – це вміння не помічати помилок і недоліків в поведінці гостей, не акцентувати на них увагу, не виявляти зайвої цікавості до їх одягу, звичаїв, традицій [3].

Загальні правила тактової поведінки працівників готельно-ресторанного закладу:

- не можна ставити непотрібних питань, розповідати про свої справи, проявляти настирливість;
- не можна показувати гостю, чи подобається він тобі чи ні, робити непотрібні зауваження, читати

моралі, висловлювати різні претензії, розпитувати гостей про їхнє особисте життя;

- необхідно поводити себе тактовно;
- не слід розпитувати відвідувачів про мету візиту, а також заходити в номер без дозволу проживаючого.

Тактовність проявляється і в увазі до гостя. Особливо уважними і тактовними треба бути до людей похилого віку, адже вони часто розсіяні, забудькуваті. Гідність і скромність – обов'язкові для готельного працівника риси людського характеру. Якщо скромність вимагає стриманості й такту в спілкуванні, то дисципліна – дотримання встановленого порядку, акуратності, точності. Скромність і дисципліна припускають і високе почуття відповідальності за доручену ділянку роботи [1].

Тривалі контакти гостей з обслуговуючим персоналом іноді призводять до фамільярності, що виходить за рамки службових взаємин. Обслуговуючий персонал повинен пам'ятати завжди, що поверх або кімната покоївок – це, перш за все, службові приміщення, а персонал, зайнятий у зміні, знаходиться при виконанні службових обов'язків [5].

Культура обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства пов'язана і з поняттям культури мовлення. Працівникові необхідно вміти грамотно, ясно викладати свої думки, а також стежити за інтонацією.

Існують певні правила поведінки персоналу готелів:

- працівник повинен демонструвати позитивне ставлення до гостя: показувати повагу, вести бесіду ввічливо, зберігати витримку;
- працівник повинен посміхатися гостю, підтримувати контакт очима;
- потрібно вміти тактовно інформувати гостя і повідомляти йому навіть неприємні новини;
- жоден працівник готелю не має право сперечатися з гостем, навіть через дрібниці;
- проблеми гостя потрібно вирішувати швидко і невідкладно;

- кожен працівник повинен демонструвати впевненість і компетентність;

- працівники готелю повинні нести відповідальність за максимальний рівень чистоти готелю [2].

Обслуговуючий персонал готелю також повинен обов'язково дотримуватися етики ділового спілкування, оскільки діловий етикет визначає взаємини між начальником і підлеглими, між співробітниками всередині установи та відвідувачами.

Усі всесвітньо відомі мережі закладів готельно-ресторанного господарства знамениті своїми високими стандартами обслуговування, адже їх персонал володіє всіма навиками обслуговування та високими професійними навичками. Проте не завжди працівники приходять на підприємство з набутими бездоганними якостями, котрі б давали їм змогу вільно спілкуватися з гостями та допомагати їм у вирішенні всіх важливих питань. Особливо ефективним є проведення тренінгів під час навчання нового персоналу. Ці програми дають можливість ознайомити персонал з умовами, в яких йому потрібно буде працювати. Відомі такі ситуації, коли саме навчання персоналу давало змогу вирішувати проблемні питання, які виникали на підприємстві.

Висновки. Таким чином, нами встановлено відмінні та спільні риси між поняттями «якість обслуговування» та «культура обслуговування». У результаті визначено, що ці поняття є взаємозалежними, проте різними за своєю суттю та базою формування. Культура обслуговування – це збірне поняття, котре включає в себе культуру спілкування, культуру поведінки, професійну культуру, корпоративну культуру, бездоганий зовнішній вигляд. Культура обслуговування можна охарактеризувати як вираження базових цінностей і норм в організаційній структурі, системі управління закладом готельно-ресторанного господарства, кадрової політики, що здійснюється в рамках конкретної підприємницької діяльності.

Список літератури:

1. Агафонова Л.Г., Агафонова О.Є. Туризм, готельний та ресторанный бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: навч. посібник для студ. вищ. навч. закл.; Київський ун-т туризму, економіки і права. К.: Знання України, 2002. 360 с.
2. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник. К.: Центр учбової літератури, 2013. 304 с.
3. Малюк Л.П., Варипаєва Л.М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі: навч. посіб. Х.: ХДУХТ, 2016. 146 с.
4. Памбухчянц О.В. Технология розничной торговли: Учебник для нач. проф. образ. по проф. «продавец, контролер-кассир»; 2-е изд., перераб.и доп. М.: Маркетинг, 2004. 283 с.
5. Салієв Ш.А. Якість та культура торговельного обслуговування: еволюція підходів до визначення наукових понять. *Вісник РЕА*. 2008. № 3. С. 106–108.
6. Тимирьянова В.М., Жилина Е.В. Качество и культура обслуживания как фактор конкурентоспособности. *Молодой ученый*. 2015. № 9. С. 734–738. URL: <https://moluch.ru/archive/89/17967/>.
7. Шаповал М.І. Менеджмент якості: підручник. Київ: Знання, КОО, 2003. 475 с.