



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ БІОРЕСУРСІВ І ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ УКРАЇНИ
СПІЛКА СПРИЯННЯ РОЗВИТКУ СІЛЬСЬКОГО ЗЕЛЕНОГО ТУРИЗМУ УКРАЇНИ
ГДАНСЬКИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, М. ГДАНСЬК, ПОЛЬЩА
АЙОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ, США
ЗАХІДНОЧЕСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ, ЧЕХІЯ
НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ МАЛОГО ТА СЕРЕДНЬОГО БІЗНЕСУ БОЛГАРІЇ,
РЕСПУБЛІКА БОЛГАРІЯ
АКАДЕМІЯ ПРОФЕСІЙНОГО НАВЧАННЯ "МЕРКУР", СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

ІІІ МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА
КОНФЕРЕНЦІЯ

«ГОСТИННІСТЬ І ТУРИЗМ МАЙБУТНЬОГО: НАУКОВІ ТА ПРАКТИЧНІ ГОРИЗОНТИ»

16 - 17 травня 2024 року, м. Київ

КИЇВ - 2024

Гостинність і туризм майбутнього: наукові та практичні горизонти:
збірник тез доповідей III-ої міжнародної науково-практичної конференції (16-17 травня 2024 р.). Київ: НУБіП України. 2024. 290 с.

Редакційна колегія:

Мельниченко С.В. – доктор економічних наук, професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

Бандура В.М. – доктор технічних наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму НУБіП України

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

У збірнику тез доповідей III Міжнародної науково-практичної конференції висвітлюються результати наукових досліджень з питань глобального, національного та регіонального розвитку туризму і сфери гостинності в умовах жорстокої російської агресії проти України, соціокультурного виміру туризму та реалізації концепції сталого розвитку, маркетингу туристичних дестинацій й діджиталізації бізнес-процесів суб'єктів туристичної діяльності, інноваційних технологій та еко-трендів в туристичному і готельно-ресторанному бізнесі 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.

ЗМІСТ

Напрямок 1. Тренди глобального, національного та регіонального розвитку сфери гостинності

1. *Gabryjończyk P.* EMPLOYMENT IN THE TOURISM SECTOR IN POLAND DURING THE CRISIS PERIOD OF 2020-2022 8
2. *Бурчак К., Сердюк М.* ПРОЦЕДУРА ІНВЕСТУВАННЯ В АПАРТАМЕНТ-ГОТЕЛІ: МОЖЛИВОСТІ ТА РИЗИКИ 12
3. *Волк В., Сердюк М.* МОЖЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ ІНТЕРАКТИВНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ 14
4. *Гладишев О., Гонкало Л.* ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ В УМОВАХ ВІЙНИ 18
5. *Гончаренко Н., Гонкало Л.* РОЗВИТОК ПІДПРИЄМНИЦТВА ТА ПЛАНУВАННЯ МІЖНАРОДНОГО ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ 20
6. *Гречка М., Гонкало Л.* СУЧАСНІ ТРЕНДИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ КЛУБІВ-ГОТЕЛІВ 23
7. *Давидова О.* ФОРМУВАННЯ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ ФУНКЦІОНУВАННЯ 26
8. *Дедусь А., Бандура В.* ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАХОДИ ЩОДО ВІДНОВЛЕННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ НАСЕЛЕНИХ ПУНКТІВ ПІСЛЯ ДЕОКУПАЦІЇ 28
9. *Євєнко Т.* ОСНОВНІ ІНДИКАТОРИ СИСТЕМИ РАНЬОГО ПОПЕРЕДЖЕННЯ СВІТОВИХ ФІНАНСОВИХ КРИЗ 32
10. *Жарікова О., Пащенко О.* МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ КРЕДИТНИМ ПОРТФЕЛЕМ КОМЕРЦІЙНОГО БАНКУ 35
11. *Жарікова О., Пащенко О.* ФАКТОРИ ЗМІНИ ПОПИТУ НА КРЕДИТИ ДОМОГОСПОДАРСТВАМ: ЗНИЖЕННЯ КРЕДИТНОГО НАВАНТАЖЕННЯ В ПЕРІОД МАСОВАНИХ ОБСТРІЛІВ В УКРАЇНІ 39
12. *Зінченко В., Руденко Г.* НОРВЕГІЯ, ЯК СУЧАСНИЙ ФЕНОМЕН ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ 42
13. *Івахницький О., Сердюк М.* ПЕРЕВАГИ, НЮАНСИ ТА КОНКУРЕНЦІЯ ДЛЯ ГОТЕЛІВ У ГІРСЬКІЙ МІСЦЕВОСТІ 44
14. *Карась Ю., Левицька І.* МЕТОДИКА ОЦІНКИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯМ СПОЖИВАЧІВ 47
15. *Клименко Ю., Сердюк М.* АКТУАЛЬНІСТЬ СТВОРЕННЯ ГОТЕЛІВ ЗА КІНОТВОРАМИ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ 51
16. *Кривко А.* ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ ІНВЕСТИЦІЙНИМИ РИЗИКАМИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ 53
17. *Куколевський В., Левицька І.* ТЕМОЦЕНТРИЧНА АКЦІЯ, ЯК ЗАПОРУКА ПРОДУКТИВНОЇ АКТИВНОСТІ ГОТЕЛЮ 55
18. *Куліш Т.* КОНЦЕПЦІЯ БУДИНКУ ВІДПОЧИНКУ В КАРПАТСЬКОМУ РЕГІОНІ 60

19.	<i>Левицька І.</i> РЕАЛІЇ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В СУЧАСНИХ УМОВАХ	62
20.	<i>Матвієнко В.</i> БІЗНЕС-ПЛАН ГОТЕЛЮ У РЕКРЕАЦІЙНІЙ ЗОНІ	64
21.	<i>Матковський Б.</i> ГОТЕЛІ ПІД ЧАС ВІЙНИ: ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ПОСЛУГ	67
22.	<i>Москвічова О.</i> ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ СИСТЕМИ РИЗИК-МЕНЕДЖМЕНТУ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ	69
23.	<i>Полонський Д.</i> ПРОЕКТ ПОБУДОВИ ГОТЕЛЮ 3* В МІСТІ З НАСЕЛЕННЯМ 1 МІЛЬЙОН ЧОЛОВІК	72
24.	<i>Савицька А., Левицька І.</i> ОРГАНІЗАЦІЯ СЕРВІСУ ТА ДИЗАЙН ТУРИСТИЧНОГО КОМПЛЕКСУ: АСПЕКТИ ФУНКЦІОНАЛЬНОГО ТА ЕСТЕТИЧНОГО ПЛАНУВАННЯ	76
25.	<i>Серебрянніков О.</i> БІЗНЕС-ПЛАН СІЛЬСЬКОЇ САДИБИ	79
26.	<i>Сіренко І.</i> ТЕХНОЛОГІЇ НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ПІД ЧАС ВІЙНИ	81
27.	<i>Стешенко Л., Савченко І.</i> УНІКАЛЬНІ ГОТЕЛІ АВСТРАЛІЇ	85
28.	<i>Стретович О.</i> АУТСТАФІНГ У ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ: НОВА ПАРАДИГМА УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ	88
29.	<i>Шалатовська Т.</i> ДОСЛІДЖЕННЯ УКРАЇНСЬКОЇ ТУРИСТИЧНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УМОВАХ ПОВНОМАШТАБНОЇ ВІЙНИ	91
30.	<i>Фіалковська Л.</i> ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ	94
31.	<i>Фоменко А.</i> КАТЕГОРІЇ «СВЯТКОВОЇ» ТА «ПІСНОЇ» ЇЖИ В ХРИСТІЯНСТВІ УКРАЇНСЬКОЇ ТРАДИЦІЇ	97

Напрямок 2. Соціокультурний вимір туризму та реалізація концепції сталого розвитку

1.	<i>Ващенко В.</i> МОДЕРНІЗАЦІЯ ХУДОЖНИХ МУЗЕЇВ, ЯК ЗАСІБ ПОПУЛЯРИЗАЦІЇ ЇХ ЗАЛУЧЕННЯ ДО ТУРИСТИЧНИХ МАРШРУТІВ	100
2.	<i>Ведмідь Н., Ткачук Т.</i> ЄВРОІНТЕГРАЦІЯ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ УКРАЇНИ	103
3.	<i>Вороний А.</i> РОЗВИТОК ВОЄННОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ	107
4.	<i>Vostriakova V.</i> BIOECONOMIC TOURISM AS A STRATEGIC VECTOR OF UKRAINE'S SUSTAINABLE DEVELOPMENT IN THE POST-WAR RECOVERY	109
5.	<i>Гора О., Левицька І.</i> ЗАРУБІЖНИЙ ДОСВІД ПОВОЄННОГО ВІДДНОВЛЕННЯ ТУРИСТИЧНОЇ ІНДУСТРІЇ КРАЇНИ	114
6.	<i>Згоба Ю.</i> КУЛЬТУРНИЙ ТУРИЗМ ЯК ОДИН ІЗ НАЙБІЛЬШ ПЕРСПЕКТИВНИХ НАПРЯМІВ РОЗВИТКУ РЕГІОНІВ	117
7.	<i>Кантур М., Тривайло А.</i> РОЗВИТОК ТУРИСТИЧНОГО ПОТЕНЦІАЛУ ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ.	120
8.	<i>Kalna-Dubinyuk T.</i> THE DEVELOPMENT OF AGRITOURISM IN THE WORLD AND ITS FEATURES IN THE USA	124
9.	<i>Коваленко О.</i> СТРУКТУРНА МОДЕЛЬ КУЛЬТУРНО -ПОДІЄВОГО ТУРИЗМУ	127

Kyivstar business HUB: веб-сайт. URL: <https://hub.kyivstar.ua/articles/turyzm-pid-chas-vijnyyak-galuz-vyzhyvaye-ta-gotuyetsya-do-vidnovlennya> (дата звернення: 29.03.2024).

УДК: 637.142.2

КОНФЛІКТНІ СИТУАЦІЇ В ЗАКЛАДАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ

Лариса ФІАЛКОВСЬКА

кандидат технічних наук, доцент

Вінницький торговельно-економічний інститут

Державного торговельно-економічного університету

Гості відвідують ресторан чи кафе, щоб задовольнити свої гастрономічні потреби, відпочити, поспілкуватися та отримати позитивні емоції. У свою чергу, персонал закладу повинен закрити всі потреби гостя. Якщо гостям сподобався заклад, з великою ймовірністю вони прийдуть наступного разу. Однак є складні гості, обслуговування яких потребує чимало сил та професійних навичок. Складний клієнт – це агресивно налаштована людина.

Індустрія гостинності – непроста сфера, яка побудована на комунікації. Персонал часто жартує, що без знань основ психології працівникам гостьової зони складно бути ефективними. Адміністратор, хостес, бармен, офіціант, паркувальник, гардеробник – складові єдиного ресторанного «продукту».

Якості працівників:

- професіоналізм;
- компетентність;
- зовнішній вигляд;
- поведінка;
- інтелект;

- навички комунікації і навіть самопочуття визначають лідерство ресторану на ринку [1].

Попит на першокласний сервіс зростає, а значить, кожен працівник контактної зони зобов'язаний володіти навичками нейтралізації конфліктних ситуацій з гостями.

Слово «конфлікт» походить від латинського *conflictus* – зіткнення. З філософської точки зору, це випадок протиріччя і його загострення [2].

Соціологічний підхід розглядає конфлікт як процес або різнорівневу ситуацію. У психології ж це найважливіший конструктив в побудові концепції. Дане трактування дає можливість відноситися до конфлікту як до інструменту власного зростання.

Класифікація видів і підвидів конфліктів обширна, але до даного дослідження відношення має лише конфлікт міжособистісний, який найчастіше

зустрічається в сценарії «гість-ресторан». Базою його виникнення нерідко стає розбіжність очікування гостя з якістю продукту.

Їх можна умовно розділити на об'єктивні і суб'єктивні.

До об'єктивних належать реальні промахи і помилки з боку співробітників ресторану. Однак найчастіше сам працівник контактної зони безпосередньо напричину конфлікту не впливає, але тим не менше йому доводиться відповідати за весь ресторан. А тому дуже важливо реєструвати будь-які конфлікти, щоб усунути можливість їх виникнення в подальшому [3].

До суб'єктивних причин можна віднести ілюзії, тобто якісь особливі очікування гостя, які персонал не зміг передбачити. Правда, найчастіше ряд факторів заважає визначити об'єктивність такого роду конфлікту. Наприклад кухар намагався, але страва не вийшла. Його образа заважає прийняти реальність ситуації, що склалася, і протест проти критики у кухаря буде вельми аргументованим.

Це може привести до таких наслідків, коли гість буде не почутий, емоційна залученість заважає зосередитися на головному результаті – повернути лояльність гостя.

Не варто в цьому випадку думати про «справедливість». Напевно персонал все ж зробив щось, що не влаштувало гостя, і він все-таки щось втратив, навіть якщо це не пряма вина самого закладу. Якщо є претензія – значить в його очах заклад є неправим. І вся справедливість і істина тепер тільки в тому, щоб повернути його довіру.

Перш ніж розглянути стадії конфлікту, слід особливу увагу приділити його профілактиці. А вона складається з трьох чинників [4].

Компетентність. Кожен співробітник повинен бути компетентним. Хостес в курсі топових позицій меню. Офіціант зобов'язаний знати рецептуру і можливості виробництва. В компетентність бармена повинно входити вміння прийняти замовлення і обслужити на рівні офіціанта. Чим більше персонал закладу ресторанного господарства володіє інформацією, тим впевненіше себе відчуватиме.

Конфлікт включає в себе шість стадій. На графіку в процентах показана ймовірність вирішення конфліктних ситуацій в залежності від градусу напруженості та її тривалості:

- 1) передконфліктний період;
- 2) інцидент; ескалація;
- 3) вибух;
- 4) спад;
- 5) постконфліктна стадія [5].

У разі, якщо конфлікт не вирішено, виникає вторинний зростання напруги більш сильною амплітудою, і шанси вирішити його значно знижуються. А тому важливо своєчасно реагувати і мати чіткі інструкції для вирішення конфліктних

ситуацій.

Те, що конфлікт треба вирішувати, а не ховатися, зрозуміло. Відразу ж після заяви про проблему, варто використовувати правило LAST. Абревіатура розшифровується так:

1. Listen – вислухай.
2. Apologize – вибачся.
3. Solve – виріши проблему.
4. Thanks – подякуй.
5. Listen – вислухайте гостя [6].

Дати відвідувачу виговоритися і не перебивати. Описати озвучену ним проблему своїми словами, щоб бути впевненим, що персонал правильно зрозумів суть конфлікту.

Уміння слухати – велика річ, адже часто гість просто хоче допомогти закладу, вказавши на проблему. Тому персоналу варто бути вдячними таким людям, тому що саме вони допомагають поліпшити якість і сервіс.

Не завжди у персоналу може вийти вирішити конфлікт. Змиритися з цим, адже бувають безвихідні ситуації. Тоді завдання персоналу закладу ресторанного господарства – докласти максимум зусиль для позитивного результату.

Конфлікти є і будуть, але професіоналів відрізняє грамотне їх вирішення і прагнення до зниження їх кількості.

Отже, спілкування з конфліктним гостем, мабуть, одне зі складних завдань у сфері послуг. Досвідченому співробітнику, який неодноразово стикався з критикою з боку гостя, легше розв'язувати таку проблему. Менш досвідчений персонал може не впоратися зі стресовою ситуацією, тому таких співробітників потрібно тренувати та розвивати навички спілкування зі складним клієнтом, працювати із запереченнями гостей.

Важливо, щоб у закладі були встановлені правила та алгоритми, як поводитися. При цьому, щоб персонал краще справлявся з будь-якими ситуаціями, людей потрібно навчати, розповідати та прописувати правила спілкування з клієнтами в кафе.

Важливо, щоб співробітник не підвищував власний психологічний статус за конфліктної ситуації, усвідомлював те, що відбувається, і знав, як працювати з запереченнями в ресторані. Тоді він зможе зробити правильне рішення для вирішення конфліктної ситуації, а не боротися з хамством клієнтів, посилюючи ситуацію.

Список використаних джерел:

1. Василик А.В. Діагностика проблем і заходи подолання професійного вигорання працівників. *Problemy Ekonomiky*. Вип. 1. 2021. С. 64-71.
2. Полінкевич О.В. Технології управління конфліктами в готельно-

- ресторанному бізнесі. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. Вип. 5(1). 2022. С. 23-36.
3. Постова В.В. Покращення процесу обслуговування споживачів шляхом просування послуг підприємства ресторанного бізнесу через інтернет. *Економіка та суспільство*. 2022. №36.
 4. Постова В.В. Спілкування зі «складним» гостем: особливості та сучасні підходи у закладах ресторанного господарства. *Індустрія гостинності: стан, тенденції розвитку та перспективи галузі в умовах війни* : збірник праць Міжнародного науково-практичного форуму (м. Львів, 19–21 квітня 2023 р.). Львів: «Камула», 2023. С. 387-392.
 5. Соловійов Д. І. Дослідження сучасних методів управління персоналом у ресторанному бізнесі. *Вісник Бердянського університету менеджменту і бізнесу*. 2018. С. 86-93.
 6. Юрик Н.Є. Управління конфліктами під час прийняття та реалізації управлінських рішень. *II Міжнародна науково-практична конференція*. 2022. С.111-113.

КАТЕГОРІЯ «СВЯТКОВОЇ» ТА «ПІСНОЇ» ЇЖИ В ХРИСТІЯНСТВІ УКРАЇНСЬКОЇ ТРАДИЦІЇ

Антон ФОМЕНКО

кандидат філософський наук, доцент

Національний університет біоресурсів і природокористування України

Актуальність проблеми. Базовою дихотомією будь-якої релігійної традиції є протиставлення священного та повсякденного. «Особливі» місця, постаті, стани та періоди часу характеризуються табу та приписами задля систематизації довколишнього простору та часу. Цей тип практик розповсюджується й на контекст української традиційної культури. Про історичне минуле української обрядовості написані десятки, якщо не сотні, наукових праць. Це свідчить про незгасаючий інтерес науковців до проблематики «священного» та «повсякденного» в культурі українців, яка проявляється у формі релігійних традицій, обрядів, забобонів. Втім саме питання їжі в таких дослідженнях якщо й не залишається осторонь, то зазвичай займає не магістральне положення. Особливо це стосується сучасного розуміння пов'язаних із харчуванням культурних практик двох провідних християнських традицій України – православних та греко-католиків. Отже, саме розгляду цього питання хотілось би присвятити увагу.

Ступінь дослідженості проблеми. Наукова література присвячена традиціям