

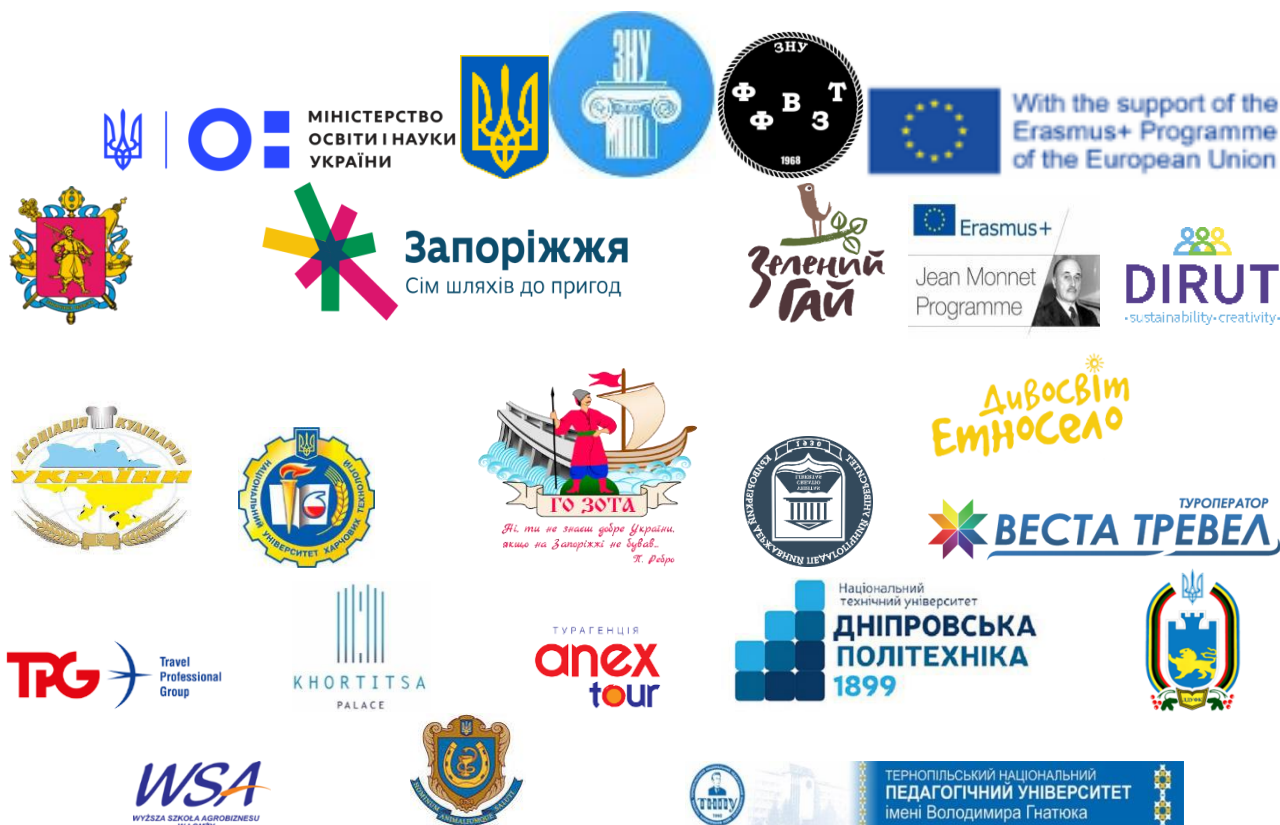


ЗБІРНИК

III Міжнародної науково-практичної конференції
«Формування сучасних концепцій управління туризмом
та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми
сталого розвитку», присвяченої 10-ти рр. кафедри туризму
та готельно-ресторанної справи
Запорізького національного університету

Під егідою програми ЄС Еразмус+, напрям ім. Жана Моне
в рамках проєкту 620720-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE
«Диверсифікація сільського туризму через збалансованість та креативність: поширення
європейського досвіду в Україні»/«Diversification of rural tourism through sustainability
and creativity: disseminating European experience in Ukraine» (DIRUT)

Запоріжжя, 2023



COLLECTION OF MATERIALS

of the IIInd International Conference
**«Formation of modern concepts of management
in tourism, hotel and restaurant business
in the conditions of the paradigm of sustainable development»**
dedicated to the 10th anniversary of the department
of tourism and hotel and restaurant business
Zaporizhzhia National University
November 30, 2023

The conference is held under the umbrella of
the Erasmus+ Jean Monnet Actions
620720-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE
**«Diversification of rural tourism through sustainability and creativity:
disseminating European experience in Ukraine» at Zaporizhzhia National
University» (DIRUT)**

Zaporizhzhia, 2023

УДК 338.486:330.34

***Рекомендовано до поширення через мережу інтернет
електронного випуску збірника***

вченою радою

***Запорізького національного університету
(протокол № 4 від 28 листопада 2023 року)***

Ф-79 Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку: збірник матеріалів III Міжнародної науково-практичної конференції (Запоріжжя, 30 листопада 2023 р.) / за заг. ред. Н.В. Маковецької, Л.В. Безкоровайної, Д.А. Лютої. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2023. 280 с.

Конференцію присвячено висвітленню питань формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку й прогнозування повоєнного відновлення туризму в Україні.

Мета полягала в поширенні кращих українських та європейських досвідів науковців, освітян, фахівців-практиків та здобувачів освіти щодо концепцій сталого розвитку туризму та гостинності, стратегій управління, диверсифікації, кластеризації туристичних та готельно-ресторанних послуг. У збірнику розміщено тези, в яких розкрито наукові ідеї та практичні рекомендації дослідників щодо формування сучасних тенденцій керування туризмом та готельно-ресторанною справою в умовах концепції сталого розвитку та повоєнного відродження в Україні.

Видання здійснене в рамках проекту Європейського Союзу за програмою Еразмус+, напрям Жана Моне, 620720-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE «Диверсифікація сільського туризму через збалансованість та креативність: поширення європейського досвіду в Україні» в Запорізькому національному університеті.

Підтримка Європейської Комісії у створенні цього видання не означає схвалення змісту, котрий відображає лише думки авторів, і Комісія не несе відповідальності за будь-яке використання інформації, що міститься в ньому.

Publication prepared and funded under the Erasmus+ Jean Monnet Actions 620720-EPP-1-2020-1-UA-EPPJMO-MODULE «Diversification of rural tourism through sustainability and creativity: disseminating European experience in Ukraine» at Zaporizhzhia National University.

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained there in.

ОРГАНІЗАТОРИ ТА ПАРТНЕРИ:

Міністерство освіти і науки України (м. Київ)
Запорізький національний університет (м. Запоріжжя)
Національний Еразмус+ Офіс в Україні (м. Київ)
Департамент культури, туризму, національностей та релігій Запорізької обласної державної адміністрації (м. Запоріжжя)
Запорізька обласна туристична асоціація (м. Запоріжжя)
Асоціація Кулінарів України (м. Київ)
Вища школа агробізнесу в Ломжі (Польща)
Готель «Khortitsa Palace» (м. Запоріжжя)
Громадська організація «Дивосвіт» (Запорізька обл., Вільнянський р-н, с. Геленджик)
Громадська організація Реабілітаційний центр «Зелений Гай» (Дніпропетровська обл., Дніпровський р-н, с. Зелений Гай)
Інженерний навчально-науковий інститут імені Ю.М. Потебні Запорізького національного університету (м. Запоріжжя)
Компанія Смарт Тур (Болгарія)
Криворізький державний університет (м. Кривий Ріг)
Литовський університет спорту (Литва)
Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського (м. Львів)
Львівський національний університет ветеринарної медицини та біотехнологій імені С.З. Гжицького (м. Львів)
Національний технічний університет «Дніпровська політехніка» (м. Дніпро)
Національний університет харчових технологій» (м. Київ)
Талліннський університет (Естонія)
Тернопільський національний педагогічний університет імені Володимира Гнатюка (м. Тернопіль)
Туристична агенція TRG (м. Запоріжжя)
Туристична компанія «Анекс Тур» (м. Запоріжжя)
Туроператор «ВЕСТА ТРЕВЕЛ» (м. Запоріжжя)
Університет Вітаутаса Великого (Литва)

СКЛАД ОРГАНІЗАЦІЙНОГО КОМІТЕТУ:

Голова: Фролов М., доктор історичних наук, професор, ректор Запорізького національного університету.

Заступники голови:

Бондар О., доктор юридичних наук, професор, перший проректор;

Каганов Ю., доктор історичних наук, професор, проректор з науково-педагогічної роботи;

Гура О., доктор педагогічних наук, професор, проректор з науково-педагогічної та навчальної роботи;

Васильчук Г., доктор історичних наук, професор, проректор з наукової роботи;

Тупахіна О., доктор філологічних наук, доцент, проректор з науково-педагогічної роботи, міжнародної та проєктної діяльності

Маліков М., доктор біологічних наук, професор, декан факультету фізичного виховання, здоров'я та туризму;

Конох А., доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри теорії та методики фізичної культури і спорту;

Маковецька Н., доктор педагогічних наук, професор, завідувач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи;

Безкоровайна Л., доктор педагогічних наук, професор, професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи, виконавець проєкту Erasmus+ JMM DIRUT;

Венгерська Н., кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри міжнародної економіки, природних ресурсів та економіки міжнародного туризму, академічний координатор проєкту Erasmus+ JMM DIRUT.

Члени оргкомітету:

Андрюкайтене Р., доктор PhD соціальних наук (менеджмент), кафедра менеджменту спорту і туризму, Литовський університет спорту (Литва) (за згодою);

Брацило Л., почесний голова Запорізької обласної туристичної асоціації (за згодою);

Ввайнхардт Й. доктор (Ph.D), професор кафедри менеджменту факультету економіки і менеджменту Університету Вітаутаса Великого (Каунас, Литва) (за згодою);

Конох А., кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи;

Конох О., кандидат наук з фізичного виховання та спорту, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи;

Криволапов Е., старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи;

Люта Д., кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи;

Пацюк В., кандидат географічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та економіки (за згодою);

Сидорук А., кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи;

Симанавічене Ж., доктор економічних наук, професор, Університет Ромериса (Литва) (за згодою);

Чуєва І., кандидат наук з фізичного виховання та спорту, доцент, доцент кафедри туризму та готельно-ресторанної справи.

ЗМІСТ

СЕКЦІЯ 1. ПРОГНОЗУВАННЯ ТА ПЛАНУВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ВОЄННОГО ТА ПОВОЄННОГО ЧАСУ.....	15
--	-----------

Бадло Ніка, Маковецька Наталія КОНКУРЕНТНІ ПЕРЕВАГИ В ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....	15
---	----

Банєва Ірина, Баздирєв В. СТАН ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ВОЄННОГО ТА ПОВОЄННОГО ЧАСУ.....	18
--	----

Бовш Людмила, Расулова Алла ФОРСАЙТ ГЛОБАЛЬНИХ ТЕНДЕНЦІЙ В СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....	21
---	----

Бужак Валерія, Криволапов Едуард ЙОГА-ГОТЕЛІ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ.....	25
--	----

Дугієнко Наталя, Браун Дар'я СУЧАСНИЙ СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ.....	28
---	----

Криволапов Едуард МАРКЕТИНГОВІ АСПЕКТИ ГАСТРОНОМІЧНОГО ТУРИЗМУ.....	32
---	----

Нечипоренко Юлія, Сухорукова Анна ВПЛИВ ВІЙСЬКОВИХ ДІЙ НА ТУРИСТИЧНУ ІНДУСТРІЮ В УКРАЇНІ.....	35
---	----

Струков Дмитро АДАПТАЦІЯ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ВІЙНИ.....	38
---	----

Цвілій Сергій, Корнієнко Ольга ПРИНЦИПИ ФОРМУВАННЯ ПОВОЄННОЇ СИСТЕМИ АГРОТУРИЗМУ В ЕКОНОМІЦІ ВІТЧИЗНЯНОГО РЕГІОНУ.....	41
--	----

Чуєва Інна, Петік Катерина МОНОЗАКЛАДИ: ПЕРЕВАГИ ТА НЕДОЛІКИ ЇХ СТВОРЕННЯ В УКРАЇНІ.....	44
--	----

Чуєва Інна, Рубан Антон АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ.....	46
--	----

Чуєва Інна, Русіновська Катерина ДИНАМІКА РОЗВИТКУ СВІТОВОГО ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО РИНКУ ТА ЙОГО ВПЛИВ НА ТУРИСТИЧНУ ІНДУСТРІЮ.....	49
---	----

Вишняков Олександр, Жадан Тетяна РОЛЬ НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ.....	265
Маковецька Наталія ПЕДАГОГІЧНИЙ КОУЧИНГ ЯК ЗАСІБ ПРАКТИЧНОЇ ПІДГОТОВКИ ДО ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ.....	268
Паршин Яна, Муха Роксолана РОЛЬ «SOFT SKILLS» У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ.....	272
Щоголь Ренат ВПЛИВ КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ НА РОБОТУ ТУРИСТИЧНОГО ПІДПРИЄМСТВА.....	276

Яна Паршин
студентка 1 курсу бакалаврату
спеціальність «Готельно-ресторанна справа
Галицький фаховий коледж імені В. Чорновола
(м. Тернопіль, Україна)
e-mail: parshynjana@gmail.com

Роксолана Муха
кандидат економічних наук
викладач відділення сфери послуг
Галицький фаховий коледж імені В. Чорновола
(м. Тернопіль, Україна)
e-mail: roksolanamukha@gmail.com
ORCID: 0000-0002-7386-4083

РОЛЬ «SOFT SKILLS» У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

В умовах формування нового типу економіки, заснованої на знаннях та розвитку високотехнологічної промисловості, підвищуються вимоги ринку праці до рівня кваліфікації кадрів. З огляду на це, особливого значення набуває оновлення змісту професійної освіти. Сучасні роботодавці провідних зарубіжних підприємств гостинності відчувають значний розрив між знаннями та навиками випускників вищих навчальних закладів і реальними потребами споживачів ринку праці.

Це пояснюється домінуванням розвитку у фахівців так званих твердих навичок («hard skill competencies»), іншими словами вмінь, які є безпосередньо пов'язаними із завданнями та обов'язками працівника на роботі.

Натомість сучасні потреби бізнесу диктують необхідність наявності у спеціалістів добре розвинених м'яких навичок («soft skill competencies»), що і зумовлює актуальність вибраної проблематики.

Дослідженню питань щодо особливостей формування «soft skills» у фахівців сфери послуг присвячені праці багатьох науковців, зокрема: Шестель О.Г., Старинець О.А., Данилюк А.М. Щодо розуміння сутності «hard skills» та «soft skills» у інших сферах людської діяльності слід виділити дослідження науковця Казачінер О.С. та ін.

Метою наукового дослідження є визначення ролі «soft skills» у професійній діяльності працівників закладів готельно-ресторанного бізнесу та узагальнення основних їх напрямків.

Практичні дослідження науковців провідних університетів світу доводять, що професійний успіх випускника на 75 – 85% залежить від «soft skills» і тільки на 25-15 % – від «hard skills» [1].

За визначенням дослідниці О. Казачінер, «soft skills» – це: «...свого роду перелік особистих характеристик, які так чи інакше пов'язані з ефективною взаємодією з іншими людьми. До них належать навички, які достатньо складно безпосередньо виявити або визначати, а також перевірити, а особі наочно продемонструвати. До таких навичок можна віднести індивідуальні якості, а також комунікативні, організаційні й управлінські навички» [2].

За даними досліджень до основних «soft skills», які вимагають роботодавці та на які звертають увагу HR-менеджери при розгляді кандидатур для роботи у сфері гостинності, належать:

1. Навички обслуговування. Якісне обслуговування гостей закладу починається з чіткого розуміння їхніх потреб і вміння вибрати та реалізовувати найбільш ефективний спосіб їх задоволення.

2. Навички нетворкінгу. Здатність будувати довіру та довгострокові відносини через вміння уважно слухати споживача є необхідною для розвитку індустрії гостинності. Володіння навичками нетворкінгу підвищує ефективність створення постійної клієнтської бази та значно підвищує конкурентноспроможність [3].

3. Емпатія. Здатність відчувати емоції та потреби гостя є важливою для створення позитивного враження від обслуговування. Це може включати в себе виявлення співчуття або радості, а також ефективну реакцію на ситуації, де гість виражає невдоволення чи роздратування.

4. Комунікативні навички. В індустрії гостинності є щоденні можливості для встановлення контактів з новими людьми різного походження, віку, національностей та темпераментів. Тому дуже важливо вміти ефективно спілкуватися з гостем, гідно представляти заклад та належним чином доносити необхідну інформацію легкою для розуміння мовою.

5. Стресостійкість. Працівники готельно-ресторанного бізнесу часто стикаються з різноманітними емоційними ситуаціями, включаючи невдоволення гостей чи непередбачувані проблеми. Емоційна стійкість дозволяє ефективно управляти своїми емоціями та залишатися професійним у будь-якій ситуації.

6. Лідерські якості. Командам потрібні лідери, які здатні ухвалювати рішення, підтримувати, надихати, мотивувати і координувати зусилля команди. Впливати на свій персонал означає бути здатним формувати поведінку та результативність роботи працівників шляхом постійного взаємного зворотного зв'язку.

7. Організаційні навички. Ці вміння пов'язані з правильною постановкою та досягненням цілей і включають: планування та координацію, визначення пріоритетів, багатозадачність, управління часом («time management»).

8. Гнучкість і адаптивність. Порівняно з іншими професіями робота в індустрії гостинності та туризму часто означає ненормований

робочий день та робочі вихідні, а також потребує швидкого переходу від одного завдання до іншого.

9. Культурна обізнаність. Компанії зі сфери гостинності та туризму більш вірогідно мають справу з гостями різних національностей та культурного походження. Уміння бути обізнаним у національних особливостях етикету різних країн та долати власні культурні упередження є запорукою успішного бізнесу готельно-ресторанних підприємств.

Зазначені вище особисті якості фахівців сфери гостинності дозволяють HR-менеджерам ефективно підбирати персонал, який готовий вчитись новому та працювати на результат, формувати цілісний колектив та зменшувати плинність кадрів.

Таким чином, «soft skills» грають ключову роль у професійній діяльності фахівців сфери гостинності. У цій галузі, де взаємодія з гостями, комунікація та здатність ефективно працювати в команді є невід’ємною частиною роботи, «м’які» компетентності стають визначальним чинником успіху. Водночас феномен формування і розвитку «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг на сьогодні перебуває на стадії становлення і розвитку.

Для закладів готельно-ресторанної сфери необхідно здійснювати політику постійного вдосконалення свого персоналу через заходи спрямовані на покращення як професійних компетентностей, так і м’яких навичок. Заклади сфери послуг повинні чітко розуміти, що власне персонал є запорукою належного рівня надання послуг, а як наслідок – важлива складова у забезпеченні успішності та конкурентоспроможності закладу на ринку жорсткої конкуренції.

Зокрема, у розвитку ключових «soft skills» майбутніх фахівців сфери гостинності важливим є розроблення нових навчальних програм у вищих навчальних закладах із залученням до участі здобувачів освіти у міждисциплінарних курсах, тренінгах та проектах.

Варто відзначити, що роботодавці активно сприяють формуванню цілей та програмних результатів навчання, маючи можливість висловлювати пропозиції, рекомендації та зауваження під час аналізу освітніх програм.

Активна участь стейкхолдерів у процесі освіти визнається як обов’язкова умова для ефективного проведення освітньої діяльності.

Перспективою майбутніх наукових пошуків може стати дослідження взаємозв’язку між «soft skills» та емоційним інтелектом, оскільки обидві концепції взаємодіють у контексті міжособистісних відносин та робочої ефективності.

Список використаних джерел:

1. Шестель О.Г., Старинець О.А., Данилюк А.М. Інноваційні підходи до формування «soft skills» у професійній діяльності фахівців сфери послуг. 2021. С. 106-109. URL: <http://surl.li/ofnbb>.

2. Казачінер О.С. «Hard skills» та «soft skills» інклюзивно компетентного вчителя іноземної мови. *Інноваційна педагогіка*. 2019. Т. 1. С. 153-156. URL: <http://surl.li/ofnav>.

3. Soft Skills – невід’ємні аспекти формування конкурентоспроможності студентів у XXI столітті: *збірник тез доповідей міжвузівського науково-методичного семінару*. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2020. 90 с. URL: <http://surl.li/eanqq>.