

**ЕКОНОМІКА СЬОГОДНІ:
ПРОБЛЕМИ МОДЕЛЮВАННЯ ТА
УПРАВЛІННЯ**

**МАТЕРІАЛИ
XIII Міжнародної науково-практичної
інтернет-конференції**

За загальною редакцією д. е. н., професора М. Є. Рогози, Г. В.
Карнаухової

(м. Полтава, 22–23 листопада 2023 року)

**Полтава
ПУЕТ
2023**

Організаційний комітет

Голова організаційного комітету – Нестуля О. О., Лауреат державної премії України в галузі науки і техніки, заслужений працівник освіти України, ректор Полтавського університету економіки і торгівлі», далі – ПУЕТ (м. Полтава), д.і.н., професор.

Заступники голови організаційного комітету:

Педченко Н. С., перший проректор ПУЕТ (м. Полтава), д.е.н., професор.

Рогоза М. Є. – заслужений діяч науки і техніки України, академік Академії економічних наук України, академік Міжнародної академії біоенерготехнологій, науковий директор громадської спілки "Міжнародний центр досліджень соціально-економічних проблем модернізації та розвитку кооперації", завідувач кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем ПУЕТ (м. Полтава), д.е.н., професор;

Члени організаційного комітету:

Матвієнко Ю.С проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ (м. Полтава), к.п.н.

Ткаченко А.С., директор Навчально-наукового інституту денної освіти ПУЕТ (м. Полтава), к.т.н., доцент;

Перебийніс В.І., професор кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем ПУЕТ (м. Полтава), д.е.н., професор;

Кононенко Ж.А., заст. завідувача кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем ПУЕТ (м. Полтава), к.е.н., доцент;

Карнаухова Г.В., старший викладач кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем ПУЕТ (м. Полтава);

Стеценко В.В., доцент кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії ПУЕТ (м. Полтава), к.е.н., доцент

Діденко Л. М., начальник редакційно-видавничого відділу ПУЕТ (м. Полтава).

У матеріалах конференції розглядаються питання моделювання, прогнозування, управління соціально-економічними системами; цифрові трансформації в економіці, державному управлінні та місцевому самоврядуванні стратегування сталого розвитку; проблеми розвитку громад і територій; модернізації і розвитку кооперації; бізнесу, перспективи електронної освіти, удосконалення освітніх програм з економіки

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

© «Полтавський університет економіки і торгівлі 2023 рік

Програмний комітет:

- ***Аймагамбетов Є.Б.***, ректор Карагандинського економічного університету Казспоживспілки, д.е.н., професор (м. Караганда, Республіка Казахстан);
- ***Александра Кужер***, заступник декана, завідувач кафедри прикладних суспільних наук, професор. Сілезький технологічний університет (м. Глівіце, Польща);
- ***Олексій Квілінський***, д.е.н., професор, Лондонська академія науки і бізнесу, Інститут розвитку міжнародного співробітництва (м. Лондон, Великобританія)
- ***Гулієв Е.А.***, ректор Азербайджанського університету кооперації, д.е.н., професор (м. Баку, Азербайджанська Республіка);
- ***Статі Статєв***, ректор Університету національної та світової економіки (м. Софія, Республіка Болгарія);
- ***Факеров Х.Н.***, ректор Таджикицького державного університету комерції, д.е.н., професор (м. Душанбе, Республіка Таджикистан);
- ***Ян Польцин***, д.е.н., професор, Державна вища школа імені Станіслава Сташица в м. Піла (Польща);
- ***Вітлінський В.В.***, професор кафедри математичного моделювання та статистики ДВНЗ «Київський національний економічний університет імені Вадима Гетьмана» (м. Київ), д.е.н., професор;
- ***Вовк В.М.***, д.е.н., професор, заслужений професор Львівського національного університету імені Івана Франка» (м. Львів);
- ***Єрмаков О.Є.***, завідувач кафедри економіки праці та соціального розвитку Національного університету біоресурсів і природокористування (м. Київ), д.е.н., професор.
- ***Залознова Ю.С.***, член-кореспондент НАН України, академік Академії економічних наук України, директор Інституту економіки промисловості Національної академії наук України (м. Київ), д.е.н., професор;
- ***Ляшенко В.І.***, віце-президент Академії економічних наук України , завідувач відділу Інституту економіки промисловості Національної академії наук України (м. Київ), д.е.н., професор;

- **Макшишко Н.К.**, завідувач кафедри економічної кібернетики Запорізького національного університету (м. Запоріжжя), д.е.н., професор;

- **Меркулова Т. В.**, завідувач кафедри економічної кібернетики та прикладної економіки Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна (м. Харків), д.е.н., професор.

- **Касьянова Н. В.** доктор економічних наук, проф. завідувач кафедри бізнес-аналітики та цифрової економіки, Національного авіаційного університету (м. Київ), д.е.н., професор.

- **Олешко Т. І.**, професор кафедри бізнес-аналітики та цифрової економіки Національного авіаційного університету (м. Київ), д.т.н., професор.

- **Ольховська О.В.**, завідувач кафедра комп'ютерних наук та інформаційних технологій ПУЕТ (м. Полтава), к.фіз.матем.наук.

- **Павлова В.А.**, професор кафедри міжнародної торгівлі та підприємництва Університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро), д.е.н., професор;

- **Порожня В. М.**, професор кафедри економіки Класичного приватного університету (м.

Запоріжжя), д.е.н., д.т.н., професор;

- **Рамазанов С. К.**, заслужений діяч науки і техніки України, академік МАІ, МАНЕБ, АЕНУ, ТАУ, АТНУ, професор кафедри інформаційних систем в економіці Київського національного економічний університету, д.т.н., д.е.н., професор;

- **Роскладка А. А.**, завідувач кафедри цифрової економіки та системного аналізу Державного торговельно-економічного університету (м. Київ), д.е.н., професор;

- **Ткаченко В. А.**, академік Академії економічних наук України, заступник директора науководослідного інституту розвитку економіки та суспільства Дніпропетровського університету імені Альфреда Нобеля (м. Дніпро), д.е.н., професор;

- **Харазішвілі Ю.М.**, академік Академії економічних наук України, головний науковий співробітник Інституту економіки промисловості Національної академії наук України, (м. Київ), д.е.н., професор;

- **Харченко О. А.**, декан факультету інформаційних технологій, доцент кафедри програмної інженерії та кібербезпеки Державного торговельно-економічного університету (м. Київ), к.т.н., доцент.

ЗМІСТ

Вітання учасників і гостей XIII Міжнародної науково-практичної інтернет-конференції «Економіка сьогодні: проблеми моделювання та управління»..... 15

СЕКЦІЯ 1 УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИМИ СИСТЕМАМИ, ПРОЦЕСАМИ ТА ЇХ МОДЕЛЮВАННЯ І ПРОГНОЗУВАННЯ..... 19

Абрамович К.І., Фінансова криза як невід’ємна складова процесу розвитку міжнародної економічної системи..... 19

Бакін С.П., Особливості маркетингового управління обслуговуванням клієнтів.....23

Буренко А. С., Карпінський Б. А., Реалізація публічного адміністрування в соціальній сфері26

Волканова А.В., Соціально-економічні виклики розвитку міжнародного ринку логістичних послуг.....28

Дранченко М., Обліково-аналітична інформація як визначальний чинник у забезпеченні антикризового управління підприємством32

Залознова Ю.С. , Новікова О.Ф. , Модернізація управління промисловим розвитком у контексті трудоворесурсної безпеки .35

Злотя І. С., Чорногор Н. С., Види логістичної діяльності та логістичних функцій41

Ігнатович О. С., Роль жіночого підприємництва у сучасній економіці та можливості для розвитку гендерної рівності.....46

Камінська Л.В., Куран О.Ю., Супрун А.Ю., Белінська Г.В., Моделювання та управління економікою в Україні48

Коваленко Л., Особливості актів державного управління.....51

Корінь О.С., Формування фінансово-валютної ситуації в умовах BREXIT54

Коротенко В.В., Класифікація маркетингових ризиків60

Кулак А. М., Рогоза М. Є., Особливості процесів в економіці України під час повномасштабної війни63

Литвин О., Косач О., Вплив міжнародних фінансових центрів на стратегії соціальної відповідальності підприємств.....67

Василенко К.С., Чугаєв О.А., Практичний досвід формування і розвитку промислових кластерів азійського регіону	426
Гавриш Є.О., Основні етапи та методи планування на підприємстві.....	429
Гладун Ю. І., Самарічева Т. А., Економічний зміст та ознаки фінансових ресурсів підприємств	431
Гудовський Р., Основні умови легітимації Діяльності підприємства в Україні	434
Дідківська Л.В., Потенціал кооперації для повоєнного відновлення сільських територій та аграрного виробництва України	436
Дундар Д.С., Проблемні аспекти обліку та оподаткування активів на тимчасово окупованих територіях.....	441
Дятлова В.В., Маліч Л.А., Механізм антикризового управління: нові підходи до формування.....	445
Іванов О. І. Овсієнко Н. В. Використання стратегії диференційованих цін на ринку фіскальної техніки в умовах економічної нестабільності	448
Kravchenko S.A., Credit support for the development of business entities in agriculture in wartime conditions	452
Маліновська О.Я., Крит Д.Р., Формування стратегії розвитку підприємництва в умовах сьогодення	455
Кучеровська В.О., Соціально-економічні проблеми розвитку малого та середнього підприємництва у сучасних умовах	458
Levkovets N.P., Anti-crisis management of mte at the level of management.....	461
Макаревич Д.М., Муха Р.А., Удосконалення процесу обслуговування гостей в закладах готельної індустрії	464
Маліновська О.Я., Соціально-економічні виклики для малих та середніх підприємств в умовах війни в Україні	467
Олійнічук О.В., Дослідження цільових характеристик діяльності підприємства	472
Пономаренко М.О., Соціально-економічні проблеми малого та середнього підприємництва і розвитку кооперації.	474

Thanks to coordinated management decisions and active anti-crisis measures, enterprises will be able to reduce and optimize their costs, reduce payables, increase the level of motivation and loyalty of personnel and reduce the consequences of the crisis for the enterprise as a whole.

Among the priority tasks that the management of the enterprise should set before itself is the acquisition of new rolling stock, improvement of the quality of service, development of the enterprise and, accordingly, the route infrastructure of the city.

REFERENCES

1. Pepa T.V. Management of financial rehabilitation of enterprises: training. village / T.V. Pepa, V.O. Fedorova. - K.: Center of Educational Literature, 2018. - 440 p.
2. Blagodyeteleva-Vovk S. L. Management of financial rehabilitation of enterprises: [scholarship. manual] / S. L. Blagodyeteleva-Vovk – K.: Nika-Center, 2016 - 248 p.
3. Levkovets, N., Ilchenko, V., Boiko, S., Masalitina, V., Tesliuk, N. (2023). Risk-Oriented Approach to Financial Security of Motor Transport Enterprises. In: Alareeni, B., Hamdan, A. (eds) Explore Business, Technology Opportunities and Challenges After the Covid-19 Pandemic pp. 1078–1094.

Макаревич Д.М., Муха Р.А., Удосконалення процесу обслуговування гостей в закладах готельної індустрії

Д.М. Макаревич, здобувач вищої освіти

II курсу спеціальності «Готельно – ресторанна справа»

Р.А. Муха, к.е.н., викладач відділення сфери послуг

Галицький фаховий коледж імені В'ячеслава Чорновола

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГОСТЕЙ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОЇ ІНДУСТРІЇ

Сьогодні галузь готельного господарства є однією з тих галузей сфери послуг, що найбільш динамічно розвивається, темпи зростання якої випереджають багато інших галузей народного господарства. Проте, дана сфера є чи не найбільш ризиковою та нестабільною на ринку, оскільки важливою складовою функціонування закладів цього напрямку є постійне покращення та забезпечення високих стандартів якості послуг з обслуговування

гостей. В умовах важкого економічного середовища виникає необхідність знаходити нові варіанти вдосконалення процесу обслуговування гостей готельних підприємств і надання послуг для успішного функціонування на готельному ринку. Основні напрямки вдосконалення можуть включати впровадження інноваційних маркетингових рішень, підняття стандартів обслуговування тощо.

Управління якістю обслуговування у сфері готельного бізнесу завжди було однією з найбільш складних проблем тому, що результат проявляється через певний проміжок часу та є нематеріальним. Готельні послуги мають ряд особливостей, що дозволяють змінювати їх якість, маневруючи між зниженням та підвищенням рівня обслуговування в залежності від категорій споживачів, їхніх потреб та купівельної спроможності. Якість послуг неможливо перевірити заздалегідь, оскільки їх надання і споживання відбуваються одночасно; послуги не можна зберігати, вони характеризуються мінливістю, невідчутністю, невіддільністю виробництва і споживання послуг.

Якість обслуговування представляє собою комплексну категорію, яку можна розглядати як важливий показник ефективності готельних підприємств, що є важливим при плануванні та управлінні готельним підприємством [1, с.16].

Розуміючи, що персонал відіграє ключову роль в забезпеченні якості надання послуг, а, отже, в задоволенні потреб гостя в готелі, закладам необхідно здійснювати певні дії, зокрема:

1. Проведення тренінгів з ефективної комунікації та навичок обслуговування шляхом реалізації різноманітних рольових ігор, ситуаційних вправ та задач. Кожен працівник служби до якої звертається гість, зобов'язаний вкласти максимум зусиль для задоволення його прохань. Кожна служба готелю повинна знати як комунікувати з гостем та вирішувати проблемні ситуації;

2. Розробка програми бонусів для персоналу задля зберігання високого рівня мотивації та підтримки продуктивності працівників;

3. Забезпечення обміну досвідом, зокрема, організація лекцій, семінарів, де досвідчені працівники могли б ділитися своїм досвідом, знаннями та порадами щодо комунікації з гостями;

4. Навчання персоналу новим технологіям – забезпечення працюючих необхідними навичками для роботи з сучасними технологіями, наприклад, інструктування з використання готельного програмного забезпечення на всіх рівнях.

Наступним ключовим елементом в покращенні процесу обслуговування гостей в готелях є технологічні вдосконалення, які будуть спрямовані на поліпшення та підвищення якості обслуговування, а відповідно забезпечення комфорту проживаючих. Впровадження технологій є необхідним для того, щоб відповідати високим стандартам вимог сучасного споживача.

Основними напрямками удосконалення процесу обслуговування гостей в готелі зі сторони технологічних удосконалень можуть бути:

1. Електронні ключі, використання яких зробить проживання гостей більш безпечним та комфортним;

2. Уніфікована система управління готелем – автоматизація управління такими системами, як освітлення та кондиціонування в номері, дасть змогу відчувати гостю комфорт [2, с.52];

3. Високорозвинені інтелектуальні системи безпеки в готелі такі, як: системи виявлення пожежі та витоку газу, що убезпечить життя гостей, а система відео-нагляду забезпечить надійний захист проживаючих та їхнього майна;

4. Інтерактивні екрани і табло в лобі готелю дадуть змогу гостям отримувати актуальну інформацію про події, вечірки, ресторани, додаткові послуги готелю та основні правила перебування, а ,отже, гостям не потрібно тратити час на очікування адміністратора;

5. Онлайн-система для реєстрації полегшить та прискорить процес заселення, забезпечить зручність для гостей готелю.

Окрім інноваційних заходів можна розглянути додаткові новітні заходи, які можуть відіграти важливу роль в удосконаленні процесу задоволення потреб гостя та забезпечення його максимального комфорту. Ці додаткові заходи спрямовані на створення глибшого зв'язку з гостями у полягають у наступному:

1. Система зворотного зв'язку із гостем, яка дасть змогу довідатись про зауваження гостей до готелю, якості обслуговування та роботи персоналу, та в майбутньому сприятиме можливості виявити усі вподобання споживача послуг;

2. Створення електронної мережевої картотеки гостей, яка дасть змогу працівникам вносити дані щодо уподобань своїх споживачів, їхніх уподобань та специфічних рис характеру, щоб в майбутньому якомога краще задовільнити їхні потреби.

Отже, удосконалення процесу обслуговування гостей допоможе залучити нових покупців послуг, підвищити лояльність та задоволеність постійних споживачів. Високий рівень обслуговування дасть можливість готельному підприємству бути

конкурентним та займати лідируючі позиції на ринку серед інших готелів.

Список використаних джерел

1. Лисюк Т., Терещук О., Пасічник М. Удосконалення якості послуг у готельно - ресторанному господарстві. Economy and Society. 2022. С.15-18. URL: <https://turizmliol.wordpress.com>
2. Мацко. В., Дейнега О., Удосконалення управління процесом надання послуг. Науковий вісник Ужгородського національного університету.2018.№ 21. С.50-55.URL: <http://dspace.tnpu.edu.ua/>

Маліновська О.Я., Соціально-економічні виклики для малих та середніх підприємств в умовах війни в Україні

О.Я. Маліновська, к.е.н., доцент,

Львівський національний університет імені Івана Франка

Х.Ю. Очич, здобувачка вищої освіти першого (бакалаврського) рівня освіти

Львівський національний університет імені Івана Франка

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ВИКЛИКИ ДЛЯ МАЛИХ ТА СЕРЕДНІХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ ВІЙНИ В УКРАЇНІ

В історії кожної країни є періоди випробувань, які визначають її характер та стійкість. Сучасна Україна не є винятком, і конфлікт, який відбувається на її території визначає новий вектор розвитку, вимагаючи від громадян та інституцій найвищого ступеня витримки та адаптації.

Одним із найбільше вразливих секторів у контексті війни є малі та середні підприємства (МСП) - стовпи економіки, які традиційно є джерелом інновацій, зайнятості та стабільності.

Так, до прикладу, за даними Державної служби статистики України, у 2023 році МСБ (малі та середні підприємства) генерували 58,3% ВВП України. Це на 1,9% більше, ніж у 2022 році.

У 2023 році МСБ виробили 57,1% промислової продукції, 62,3% будівельної продукції, 56,4% продукції сільського господарства, 54,2% продукції торгівлі та послуг.

МСБ також є основним джерелом зайнятості в Україні. У 2023 році на підприємствах МСБ працювало 63,5% всіх зайнятих в економіці [1].