

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ТУРИСТИЧНА АСОЦІАЦІЯ УГОРЩИНИ «КАРПАТИ-ТІСА»
КОШИЦЬКИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ (СЛОВАЧЧИНА)
ЛУЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
БОЛГАРСЬКИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТСЬКИЙ КОЛЕДЖ
ВИЩА ШКОЛА МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН І СУСПІЛЬНОЇ КОМУНІКАЦІЇ
В ХЕЛМІ (ПОЛЬЩА)
ЧЕРКАСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНОЛОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ ЧДТУ**



**МАТЕРІАЛИ
ХІІ МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
«ТУРИСТИЧНИЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС
В УКРАЇНІ:
ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА РЕГУЛЮВАННЯ»
18–19 березня 2021 року
м. Черкаси**

Том 1

Черкаси



2021

УДК 379.85:640.4(063)

ББК 65.433

МЗ4

Редакційна колегія:

Григор О. О., д.політ.н., доцент;

Лазуренко В. М., д.і.н., професор;

Ченурда Г. М., д.і.н., професор;

Ченурда Л. М., д.е.н., професор

Відповідальна за випуск: *Старинець О. А.*

Матеріали XII Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання»: 18–19 березня 2021 року, м. Черкаси [Електронний ресурс]: у 2-х томах / М-во освіти і науки України, Черкас. держ. технол. ун-т. – Т. 1. – Черкаси: ЧДТУ, 2021. – 175 с.

Розглянуто актуальні питання стратегічного розвитку туристичного та готельно-ресторанного бізнесу в Україні і світі. Проаналізовано сучасні тенденції, проблеми державного регулювання та інтеграції України до світового простору в галузі туризму. Розкрито актуальні проблеми менеджменту та маркетингу, планування та прогнозування діяльності підприємств туристичного та готельно-ресторанного бізнесу. Проаналізовано науковий базис новітніх технологій в галузі туризму.

Для науковців, студентів, аспірантів та фахівців галузі.

УДК 379.85:640.4(063)

ББК 65.433

ЗМІСТ

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Cherpurda H. M. MANAGING OVERTOURISM IN HOSPITALITY: THE POST-COVID-19 INDUSTRY.....	8
Чепурда Л. М., Медведєв Г. В. АНАЛІЗ РІВНЯ РОЗВИТКУ РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ РЕГІОНІВ УКРАЇНИ	11
Чепурда Л. М., Петренко С. М. КЛАСИФІКАЦІЯ ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ ЕКОНОМІКИ ПІДПРИЄМСТВ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ	14
Басюк Д. І., Машовець Д. Г. ТАЙЛАНД ЯК ПЕРСПЕКТИВНА ТУРИСТИЧНА ДЕСТИНАЦІЯ	17
Byelikova M. PROFESSIONAL ETHIC AND WAITER SERVICE OF THE «KHORTITSA PALACE» HOTEL IN ZAPORIZHZHIA.....	18
Бергхауер О. О., Фодор Д. Д., Товт А. А. КІЛЬКІСТЬ ТА ПОКАЗНИКИ ВІДВІДУВАНOSTІ КОЛЕКТИВНИХ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ НА ЗАКАРПАТТІ	20
Калько А. Д., Глушкова Т. С., Ключан Г.О. УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ВПРОВАДЖЕННЯ АУТСОРСИНГУ У ДІЯЛЬНІСТЬ УКРАЇНСЬКИХ ГОТЕЛІВ.....	23
Коніщева Н. Й., Ткачова С. С. ПРІОРИТЕТНІ НАПРЯМИ ТРАНСФОРМАЦІЇ СЕКТОРУ ТУРИЗМУ В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ COVID-19	26
Kornilov Ievg. THE IMPORTANCE OF A GOOD TOURISTIC PRODUCT FROM INBOUND TOUR OPERATORS IN UKRAINE. MICE TOURISM AS A REMEDY FOR UKRAINIAN INTERNATIONAL TOURISM AFTER COVID-19 PANDEMIC	31
Кушнірук Г. В., Корнєва В. В. ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ «ТЕМНОГО» ТУРИЗМУ В ЧОРНОБИЛЬСЬКІЙ ЗОНІ ВІДЧУЖЕННЯ	34
Кушнірук Г. В., Щерб'як О. В. ЕКОТУРИЗМ ЯК АЛЬТЕРНАТИВА ВИРІШЕННЯ ОВЕРТУРИЗМУ	37
Мельниченко С. В., Авдан О. Г. ТУРИСТИЧНИЙ БРЕНД УКРАЇНИ: ФАКТОРИ ВПЛИВУ	40
Рибальченко Н. П. СУЧАСНИЙ ВПЛИВ ІНТЕРНЕТУ НА ОРГАНІЗАЦІЮ ЕЛЕКТРОННОГО ТУРИЗМУ.....	42
Смирнов І. Г., Любіцева О. О. РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС В УМОВАХ ПАНДЕМІЇ: ДОСВІД УКРАЇНИ	44
Старинець О. А., Куракін О. Б. ОСОБЛИВОСТІ ФЕМІНІЗАЦІЇ ТА НЕЙТРАЛІЗАЦІЇ В АНГЛІЙСЬКІЙ МОВІ (НА ПРИКЛАДІ ПРОФЕСІЙНОЇ НОМЕНКЛАТУРИ У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ)	47

The “Khortitsa Palace” Hotel’s motto is “Come as a guest, leave as a friend” which means friendly service and hospitality in the hotel, but the hotel and restaurant service must be controlled, and the hotel staff must be stimulated.

Quality waiters give the same service level to each guest. With this attitude they neutralize both, good and bad information, as well as situations. They know well that because their final salaries and services quality that they need to provide to guests, counting tips during their shift – is out of the question.

There is an experience of the competition among waiters in the best guests’ service and the biggest tips in the “Khortitsa Palace” Hotel. And every week the manager of the Food and Beverage Department stimulated the winner of the competition among waiters by the present from the hotel – a lunch in the restaurant, slippers, a pen, an USB flash drive, and other hotel souvenirs. Moreover, the shift supervisor brings up newbies to speed on the long-term customers’ peculiarities, for example who can’t eat spicy food or some behavioral problems. The waiters sign contract with position about non-disclosure of information to the third person about guests, details of work etc. Everything these form the professional ethics of the Food and Beverage Department low level.

REFERENCES

1. Куклина Т. С., Прусс В. Л., Каптюх Т. В. Ресторанна справа та організація послуг : Навчальний посібник для викладачів та студентів вищих навчальних закладів за спеціальністю 242 «Туризм». Запоріжжя : Просвіта, 2018. 392 с.

2. Малюк Л. П., Варипаєва Л. М. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі : навч. посібник. Харків : ХДУХТ, 2016. 146 с.

УДК 37: 379.85

КІЛЬКІСТЬ ТА ПОКАЗНИКИ ВІДВІДУВАНOSTІ КОЛЕКТИВНИХ ЗАКЛАДІВ РОЗМІЩЕННЯ НА ЗАКАРПАТТІ

Бергхауер О. О., доктор філософії, к.г.н.,

доцент кафедри географії та туризму

Фодор Д. Д., доктор філософії, к.г.н.,

доцент кафедри географії та туризму

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II

Товт А. А., ст. викладач кафедри географії та туризму

Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці II,

аспірант, Печський університет (Угорщина)

Колективні заклади розміщення являються первинними елементами туристичної супраструктури, тому пов’язані з ними дані дуже важливі для аналізу туристичної діяльності на певній території. Державна служба статистики України та її обласні відділи надають інформацію щодо кількості за-

кладів розміщення та показників їх відвідуваності, але їх осмислення та порівняння іноді являється дуже складним завданням. По-перше, це пов'язано з тінговою економічною діяльністю, по-друге – із змінами у методиках збору статистичної інформації. Щодо останнього, за останні 15 років відбулися вже дві суттєві зміни. З 2012 року був розширений діапазон збору статистичної інформації – починаючи з даного року дані мали надавати не тільки юридичні особи, але й фізичні особи-підприємці (Berghauer S. – Tóth A., 2019). У 2018 році знову відбулися зміни, тому що на основі Закону України «Про державну статистику» дані деяких закладів розміщення були «засекречені». Тому інформацію відносно даного року ми й не змогли використати в повній мірі. Через вищезазначене та відсутність підстав для порівняння, дані 2018 року не являються частиною аналізу (Закарпаття – санаторії та туризм 2018, 2019).

З 2000 року значною мірою збільшилася кількість та місткість колективних закладів розміщення (Таблиця 1). Якщо у 2000 році тільки 39 закладів приймали гостей регіону, то у 2017 році даний показник збільшився до 208. Їх лівову частку (147) складають готелі, 44 заклади відносяться до категорії «туристські бази, гірські притулки, студентські літні табори», 12 є мотелями, 4 – хостелами, а 1 – гуртожитком для приїжджих. Дані зміни частково пов'язані з перекваліфікацією деяких закладів лікувально-оздоровчого туризму, зі створенням нових закладів розміщення, а також з вищенаведеними змінами у зборі статистичної інформації. Аналогічні зміни спостерігаються і при аналізі місткості закладів розміщення, тому що їхні показники також поступово збільшувалися: кількість кімнат у 2017 році була втричі більшою від показників 2000 року (1395/4663), а кількість місць збільшилася з 2839 до 10169 (Berghauer S. – Tóth A., 2019; Закарпаття – санаторії та туризм 2017, 2018).

Таблиця 1 – Кількість та місткість закладів тимчасового розміщення на Закарпатті

(2000–2017)

	2000	2004	2008	2010	2012*	2014*	2016*	2017*
Кількість закладів розміщення	39	42	61	67	151	229	211	208
Кількість кімнат	1395	1499	2523	2512	2983	4744	4916	4663
Кількість місць	2839	3147	5367	5380	6120	10160	10658	10169

* На основі зміненої методики збору статистичної інформації
Джерело: www.stat.uz.ua; Редакція: Бергхауер О.

На основі офіційних даних можемо стверджувати, що кількість обслугованих приїжджих з 2000 (84,2 тис. ос.) по 2017 (237,9 тис. ос.) рік збільшився втричі. Поряд з цими позитивними для галузі процесами, в даному часовому відрізку спостерігалися й два періоди спаду. Перший, у 2009-2010 роках пов'язаний з економічною кризою (спад приблизно на 20%),

а другий, у 2014 році – з початком українсько-російського збройного конфлікту (спад приблизно на 18%). Загальний рівень зростання не був зумовлений підвищенням чисельності іноземних туристів (Рис. 1). Максимум, який був досягнений ще у 2005 році (34,5 тис. ос.) поступово зменшувався до найнижчого показника, реєстрованого у 2009 році (15,3 тис. ос.). У даному відношенні ще один спад спостерігався у 2014-15 роках, з того часу іноземний попит став дещо стабільнішим (Закарпаття – санаторії та туризм 2017, 2018).

У 2017 році вищевказані 237,9 тисяч осіб усього провели 593 тисячі ночівель у закладах тимчасового розміщення Закарпаття (в середньому 2,2 ночівлі на особу). Найбільша кількість туристів обслуговувалася в закладах обласного центру, м. Ужгород (42,3 тис. ос.), що становить 17,8 % від усіх обслугованих туристів. З даної точки зору, також вагомим являлися показники Ужгородського (32 тис., 13,4%) та Виноградівського (24,3 тис., 10,2%) районів, а найнижчі показники спостерігалися в закладах Тячівського (2,9 тис, 1,1 %) та Великоберезнянського (3,8 тис. 1,3%) районів. Водночас слід зазначити, що відповідні дані повністю відсутні для Березівського та Іршавського районів, а також для м. Чоп (місто обласного підпорядкування). Все це є доказом факту недосконалої офіційної статистики, а також її низької практичної цінності (Закарпаття – санаторії та туризм 2017, 2018).

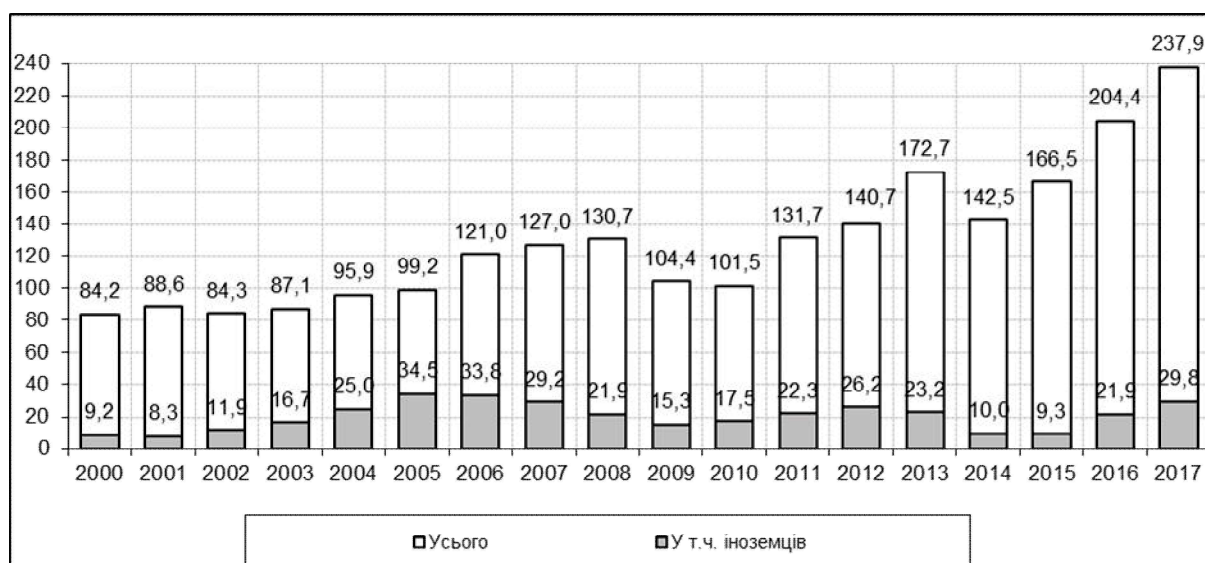


Рис. 1. Динаміка кількості обслугованих приїжджих

Джерело: Закарпаття – санаторії та туризм 2017, 2018

Отже, у 2017 році іноземні туристи склали 12,5% від загальної кількості обслугованих приїжджих, а середня тривалість їх перебування в закладах розміщення області становила 4 ночі на особу. Характерним є те, що 64% поселялися в закладах м. Ужгород та м. Мукачеве, а також прилеглих до них районів. Найбільша кількість обслугованих закладами розміщення

області іноземців приїхала з Угорщини (5,3 тис.), Ізраїлю (5 тис.), Словаччини (2,5 тис.), Польщі (2,3 тис.) та США (2,2 тис.) (Закарпаття – санаторії та туризм 2017, 2018).

ЛІТЕРАТУРА

1. Berghauer S. – Tóth A. 2019: Kereskedelmi szálláshelyek [Заклади розміщення]. In: Sass E. – Berghauer S. (szerk.): Kárpátalja magyarulakta területeinek turisztikai helyzetfelmérése. Kutatási beszámoló. Kárpátaljai Magyar Turisztikai Tanács, Gáborprint, Beregszász, pp. 16-21.
2. Закарпаття – Санаторії та туризм 2017. Статистичний збірник. Головне управління статистики у Закарпатській області, Ужгород, 2018
3. Закарпаття – Санаторії та туризм 2018. Статистичний збірник. Головне управління статистики у Закарпатській області, Ужгород, 2019
4. www.stat.uz.ua

УДК 640.4

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ ВПРОВАДЖЕННЯ АУТСОРСИНГУ У ДІЯЛЬНІСТЬ УКРАЇНСЬКИХ ГОТЕЛІВ

Калько А. Д., д.геогр.наук, професор

Глушкова Т. С., к.е.н., доцент кафедри

Клочан Г. О., студент

***ПВНЗ Міжнародний економіко-гуманітарний
університет імені академіка Степана Дем'янчука***

Аутсорсинг – це інструмент управління підприємством, спрямований на підвищення ефективності та конкурентоспроможності діяльності, який передбачає укладання контракту між замовником і постачальником (аутсорсером) з метою виконання останнім як основних, так і другорядних бізнес-функцій замовника за певну плату, що зумовлює реорганізацію і оптимізацію підприємницької діяльності і, за необхідності, залучення тимчасового персоналу. Ефективність аутсорсингу підтверджує той факт, що сьогодні він розвивається швидкими темпами у всьому світі [1].

Дослідники з питань аутсорсингу готелів аналізували аутсорсинг з точки зору стратегічних переваг аутсорсингу та впливу аутсорсингу на організаційний результат. Однак у існуючій літературі є менше досліджень про підхід до партнерства «клієнт-постачальник», якість стосунків та їх вплив на фактори успіху в аутсорсингу. У зв'язку з цим у цьому дослідженні розглядається роль аутсорсингу на початковому етапі впровадження.

Незважаючи на те, що аутсорсинг розвивається дуже швидкими темпами, в Україні такий вид як аутсорсинг бізнес-процесів не дуже поширений. Це пояснюється невисоким ступенем мобільності фірм, компанії побоюються втратити контроль або ексклюзивну інформацію, довірити сторон-

АВТОРСЬКИЙ ПОКАЖЧИК

- Авдан О. Г., 40
Авраменко В., 128
Басюк Д. І., 17, 128
Бергхауер О. О., 20
Белікова М. В., 18
Беляєва С. С., 129
Бишовець Л. Г., 164
Бондарчук З. В., 169
Герман І. В., 132
Гладкий О. В., 82
Глушкова Т. С., 23
Гурова Д. Д., 107
Данилюк А. М., 137
Дорош Ю. С., 85
Дубіновський Д. В., 72
Дутчак О. І., 113
Загородній В. В., 55, 58
Зубехіна Т. В., 135
Івашина Л. Л., 166
Калько А. Д., 23
Кандиба П. О., 60, 67
Клочан Г. О., 23
Коніщева Н. Й., 26
Корнева В. В., 34
Корнілов Є. В., 31
Корнілова Н. В., 137
Крижанівський А. І., 62
Кудла Н. Є., 89
Куракін О. Б., 47
Куриленко Ю. М., 169
Кушнірук Г. В., 34, 37
Кюріні-Поплавський Л., 89
Литвин Т. П., 79
Луцький І. М., 126
Любіцева О. О., 44
Матусевич А. М., 65, 92
Машовець Д. Г., 17
Медведєв Г. В., 11
Медвідь І. М., 97
Мельниченко С. В., 40
Онопрієнко О. В., 60, 67, 95
Онопрієнко О. М., 95
Осипенкова І. І., 170
Паламарчук І. Я., 148
Петренко С. М., 14
Плецан Х. В., 116
Ремігайло І. Ю., 110
Рибальченко Н. П., 42
Савега О. Є., 97
Сидоренко І. О., 120
Сидоренко Т. М., 123
Смирнов І. Г., 44, 151
Сокур А. І., 139
Сокур Л. А., 139
Старинець О. А., 47
Субота В. В., 70, 100, 102, 172
Тимошенко А., 128
Ткачова С. С., 26
Ткачук Т. М., 50
Товт А. А., 20
Фодор Д. Д., 20
Халілова-Чуваєва Ю. О., 105
Цвілій С. М., 107
Цимбала О. С., 85
Цуй Джибо, 151
Цуп А. О., 82
Чепурда Г. М., 8
Чепурда Л. М., 11, 14, 72, 75, 126
Чепурна О. Л., 170
Чорна Л. В., 142
Чорна Л. О., 154
Чорний М. Г., 157
Чулкова Т. М., 139
Шестель О. Г., 79
Шидловська О. Б., 97
Шикіна О. В., 110
Щерб'як О. В., 37
Щука Г. П., 145
Юрченко І. К., 160
Юрченко С. О., 75
Якимчук Д. М., 53
Ярославська Л. П., 55, 58

Наукове електронне видання

МАТЕРІАЛИ
XII МІЖНАРОДНОЇ
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ
«ТУРИСТИЧНИЙ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИЙ БІЗНЕС
В УКРАЇНІ:
ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТА РЕГУЛЮВАННЯ»
18–19 березня 2021 року
м. Черкаси

Том 1

В авторській редакції

Технічний редактор *К. В. Давиденко*

Гарн. Times New Roman. Обл.-вид. арк. 12,3. Зам. № 21-33.

Черкаський державний технологічний університет
Свідоцтво про державну реєстрацію ДК № 896 від 16.04.2002 р.
бульвар Шевченка, 460, м. Черкаси, 18006.

Редакційно-видавничий відділ ЧДТУ
red_vidav@chdtu.edu.ua