

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРКАСЬКЕ ВІДДІЛЕННЯ АКАДЕМІЇ ЕКОНОМІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ
СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ РАУФА АБЛЯЗОВА
ДОНЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТУСА
ЧЕРКАСЬКА РЕГІОНАЛЬНА ОРГАНІЗАЦІЯ
«АСОЦІАЦІЯ УКРАЇНСЬКИХ ПРАВНИКІВ»
ГРОМАДСЬКА СПІЛКА «АСОЦІАЦІЯ ГОСТИННОСТІ ЧЕРКАЩИНИ»**

СУЧАСНИЙ СТАН ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ РИНКУ ПОСЛУГ УКРАЇНИ

**ВСЕУКРАЇНСЬКА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА
ІНТЕРНЕТ-КОНФЕРЕНЦІЯ**

Збірник тез доповідей

22 квітня 2021 року

Черкаси

2021

Члени програмного комітету:

Аблязова Н. Р., к.е.н., Президент Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Аблязов Д. Е., к.ю.н., Віцепрезидент Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Чудаєва І. Б., д.е.н., професор, ректор Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Савченко С. О., д.е.н., професор, проректор з науково-дослідної роботи та економічних питань Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Сушко Н. В., к.і.н., проректор з навчально-організаційної роботи Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Сукач О. М., к.е.н., доцент, декан факультету економіки і менеджменту Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Лімборський І. В., д.філол.н., професор, завідувач кафедри теорії і практики перекладу та іноземних мов Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Ус Г.О., д.е.н., професор, завідувач кафедри економіки, обліку і оподаткування Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Кузнецова Л. В., к.ю.н., завідувач кафедри публічного права, Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Захарова І. В., к.і.н., доцент, в.о. завідувача кафедри інформаційної, бібліотечної та архівної справи і соціально-гуманітарних дисциплін;

Пасічник Ю. В., д.е.н., професор Голова Черкаського відділення Академії економічних наук України;

Прямухіна Н. В., д.е.н., доцент, професор кафедри політології та державного управління Донецького національного університету імені Василя Стуса.

Височин В. В., директор ТОВ «Туристична компанія Мандрівник», Голова Громадської спілки «Асоціація гостинності Черкащини»

Члени організаційного комітету:

Лисенко О. М., к.політ.н., доцент, декан факультету права та гуманітаристики Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Півньова Л. В., к.філол.н., завідувач кафедри готельно-ресторанної справи та туризму Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Гуцалюк О. М., д.е.н., доцент, професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Гаврилюк О. В., д.е.н., професор кафедри готельно-ресторанної справи та туризму Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Собко А. Б., к.т.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Міщенко Т. М., к.пед.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова;

Подольян Я. В., к.політ.н., доцент кафедри готельно-ресторанної справи та туризму Східноєвропейського університету імені Рауфа Аблязова.

Сучасний стан та перспективи розвитку ринку послуг України: збірник тез доповідей учасників Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, м. Черкаси, 22 квітня 2021 року. Черкаси : Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова, 2021. **281 с.** – [Укр., англ. мови].

Матеріали конференції висвітлюють актуальні проблеми розвитку ринку послуг України в контексті сучасних світових викликів. Публікації збірника рекомендуються для студентів, аспірантів, викладачів, науковців, а також фахівців-практиків у сфері обслуговування та інших зацікавлених осіб.

УДК 338.487:640.41(477)

Організаційний комітет вважає за доцільне повідомити, що не всі положення і висновки окремих авторів є беззаперечними. Разом з тим, вважаємо можливим їх публікацію з метою обговорення.

Редакція збірника не несе відповідальності за якісний зміст і оформлення авторських статей (стилістичні, орфографічні помилки тощо)

©Колектив авторів, 2021

© Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова, 2021

під впливом пандемії.....	115
Дутчак В. Ф. Проблема реалізації права на захист лікарської таємниці в умовах карантину при адвокатському запиті.....	117
Івашина С. Ю., Жарікова Ю. К. Системи управління відносинами із клієнтами страхової компанії на базі CRM-технологій.....	119
Калініченко З. Д., Джанумова Л.Т. Аналіз методичних підходів до оцінки ризиків економічної безпеки України.....	121
Коваль В. В., Гончаренко А. Я. Інформаційні технології забезпечення мультикритеріального тестування веб-застосувань.....	123
Коваль В. В., Новоселець А. О. Інформаційне забезпечення процедури ліцензування закладу вищої освіти.....	125
Колодійчук А. В. Фортран-програмування соціальних ризиків інформаційних технологій.....	127
Кіртока Є. В. Досвід інших країн у стимулюванні ІТ-сектору України.....	129
Кушнірук К. Д. Сучасний інструментарій інформаційного забезпечення: обліковий та управлінський аспект.....	131
Манькута Я. М., Слива О. С. Система захисту інформаційного забезпечення підприємства в цифровому просторі.....	133
Могілей С. О., Вітько А. І. Інформаційне забезпечення автоматизації проектування та розробки веб-застосувань електронної комерції.....	135
Опанасюк Ю. А., Романченко Я. О. Запровадження системи «SMART-CITY: Е-послуги» як один з шляхів вдосконалення надання адміністративних послуг в Україні.....	138
Сахно Я.С. Краудсорсинг як одна з сучасних технологій суспільства.....	140
Фастовська О. Т., Ратайчук П. Є. Формування інформаційної компетентності у сфері надання освітніх послуг.....	142
Шквиря Н. О., Лактіонов Є. Є. Теоретичні основи маркетингу підприємств готельного бізнесу.....	144

СЕКЦІЯ 5

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ТА СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОЇ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

Антюшко Д. П. Сучасні тенденції впровадження систем управління бізнес-процесами в туристичному та готельно-ресторанному бізнесі.....	146
Беляк А. О. Проблеми залучення та утримання представників покоління Z у сфері гостинності.....	148
Буток Ю. В. Сучасні проблеми та тенденції розвитку менеджменту туризму в Україні.....	150
Давидова О. Ю. Сучасний стан та основні тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні.....	152
Дронова Т. С., Сирота М. Є. Маркетингова антикризова діяльність у туристичному бізнесі...	154
Кислова Л. А. Визначення концептуальних підходів до розуміння категорії «туризм».....	155
Мацука В.М. Теоретичні аспекти формування туристичного потенціалу та туристичного продукту регіону.....	157
Міщенко Т. М. Питання безпеки при проектуванні та організації туристських подорожей....	159
Міщенко Т. М., Коваль А. В. Мотивація персоналу в готельно-ресторанному бізнесі.....	161
Півньова Л. В., Сушко Н. В. Каучсерфінг як стиль життя та варіант організації подорожі економ-класу.....	163
Романуха О. М., Науменко А. В. Особливості комунікацій в соціальних мережах підприємств індустрії гостинності на прикладі готелів України.....	165
Рябець К. А. Організаційні засади публічного управління рекреаційними зонами.....	167

У більшості випадків усі готелі робили акцент на одноманітному інформаційному матеріалі в вигляді фото, відео приміщень готелів, запрошень на святкування, проведення корпоративних заходів, сімейного відпочинку. Відстежуючи причини піків активності поглянемо на відмінний контент. Основними інформаційними приводами, що сформували активність на соціальній сторінці Facebook готелів були: згадування участі ресторану Atmosfera Restaurant у Національній ресторанній премії Сіль та нагородження дипломом переможця; інформування про перемогу готелю в номінаціях Best Business Hotel 5* і Best MICE Hotel міжнародного конкурсу Hospitality Awards та ін.

Оцінка постів залежала від характеру розміщеної інформації. Повідомлення щодо комфортабельності номерів, якості послуг у середньому отримували від 20 до 30 лайків та давали незначне охоплення аудиторії. Значно вищу оцінку мали меседжі щодо проведення визначних заходів, зустрічі відомого гостя, відзначення готелю та перемоги. Як приклад, пости Intercontinental Kiev про розміщення віце-прем'єр-міністра та Міністра Закордонних Справ Республіки Болгарія К.Захарієвої набрав 137 уподобань та 14 репостів, розміщення Президента швейцарської конфедерації С.Саммаруги – 68 лайків, подяка команді InterContinental Kyiv від Hearts Charity Evening за організацію благодійного вечору для збору коштів на лікування серцевих хвороб у дітей. – 51 уподобання.

Отже, соціальні мережі стали активним діалоговим майданчиком готелів на ринку послуг гостинності. Взаємодія готелів з користувачами соціальних мереж засвідчив зменшення активності в період проведення великих міжнародних заходів та її зростання після. Приїзд туристів на Євро-2012 та Євробачення-2017 сприяли збільшенню попиту на проживання та зменшення витрат на рекламу й комунікації. Матеріали стосовно послуг, номерів, страв мало цікавили клієнтів, значно більшу увагу привертала інформація що підкреслювала переваги закладу над іншими: перемоги в національних конкурсах; включення до топ-100 закладів готельного господарства; відвідання його відомими особами; проведення благодійних акцій чи тематичних вечорів.

Список використаних джерел і літератури

- 1.Premier Palace Hotel. URL: <https://www.facebook.com/PremierPalace>
- 2.Kharkiv Palace Hotel. URL: <https://www.facebook.com/KharkivPalace>
- 3.Intercontinental Kiev. URL: <https://www.facebook.com/InterContinentalKyiv/>
- 4.Hilton Kyiv. URL: <https://www.facebook.com/hiltonkyivhotel/>
- 5.Reikartz Hotels & Resorts. URL: <https://www.facebook.com/reikartz>

*Рябець К. А., д.н.держ.упр., доцент
Київський університет імені Бориса Грінченка*

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАСАДИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ РЕКРЕАЦІЙНИМИ ЗОНАМИ

Відпочинок – одна з численних вигод, яку отримують люди від ландшафтів та природного середовища в цілому. Природа в Україні пропонує безліч різноманітних варіантів відпочинку, зокрема це можливість мандрувати стежками Карпат, купатися у водах Чорного та Азовського морів, розслабитися під час прогулянки міськими зеленими зонами тощо.

Варто зауважити важливість функції планування у публічному управлінні рекреаційними зонами. Питання планування утворення зон відпочинку на природі та управління ними досліджуються десятиліттями, але при цьому проведені дослідження не передбачають визначення чітких перспектив розвитку рекреаційних екосистемних послуг. Наукові погляди вчених на роль і значення послуг окреслюються діапазоном від цілковитого заперечення впливу

сфери послуг на економічний розвиток країни до визнання інституціональним надбанням, основою постіндустріального розвитку національних економік [1, с. 22].

Відзначимо, що рекреація як об'єкт публічного управління, з одного боку, відмежується від наукової, навчальної, громадсько-політичної активності людини, однак може органічно поєднуватися або чергуватися з ними, а з іншого – втілюється у соціокультурній діяльності, що виражається у споживанні послуг [1, с. 11].

У Загальній міжнародній класифікації екосистемних послуг (Haines-Young, Potschin, 2013) рекреаційні екосистемні послуги визначені як важливий клас культурних екосистемних послуг, що приносять користь людям завдяки поліпшенню фізичного здоров'я (наприклад, фізичні вправи) та психологічне і емоційне благополуччя. На наш погляд, рекреаційні екосистемні послуги потрібно першочергово розглядати як внесок природного середовища в цілий ряд можливостей для відпочинку, якими користується громадянське суспільство.

При цьому не потрібно недооцінювати роль рекреаційних територій у забезпеченні економічної основи розвитку територіальних громад. Світова практика свідчить, що соціальні та економічні вигоди рекреаційних зон стимулювали розробку численних національних та регіональних стратегій їх картографування.

А. А. Курочкіна та О. А. Яброва у роботі [2, с. 185] здійснили досить ґрунтовну систематизацію вигод рекреаційних зон. Зокрема, вчені зазначили, що створення рекреаційної зони означає можливість для іноземного інвестора – знизити ризики ведення бізнесу в умовах підвищеної нестабільності; для уряду регіону – надати підтримку рекреаційній індустрії; для населення, що живе на території рекреаційної зони, – підняти рівень своїх доходів, отримати нову роботу, наблизитися до стандартів життя, що характерні для розвинених країн; для самої території – отримати інвестиції для розвитку економіки, зміцнити фінансово утворюючі структури регіону [2, с. 185].

Незважаючи на широке визнання користі рекреаційних зон, людина не завжди безперешкодно може отримати рекреаційні екосистемні послуги. Це, звичайно, є значним недоліком публічного управління у сфері використання рекреаційних зон. При цьому варто усвідомлювати, що враховуючи зменшення доступу до природного середовища, яке викликано урбанізацією, рекреаційні екосистемні послуги можуть бути головним засобом для єднання людини з природою. Сприяння повсякденній взаємодії людини з природою (наприклад, використання зелених зон для відпочинку в містах) потенційно може призвести до покращення суспільного благополуччя. Варто наголосити на потребі знайти баланс між відповідним доступом до рекреаційних ресурсів та лімітом їх використання. Особливо зазначене стосується тих територій, де використання рекреаційних зон має здійснюватися в умовах обмеженого доступу до природоохоронних територій.

Сучасне вітчизняне публічне управління потребує розробки нових підходів до використання рекреаційних зон. У зв'язку з цим варто привернути увагу до твердження Г. М. Шевченко, що просування зон відпочинку для українців повинно базуватися на перевагах та особливих відмінностях від закордонних курортів, для туристів з інших країн – на національному колориті. Потрібно враховувати той факт, що будь-які новинки на ринку споживачами сприймаються неоднозначно. Цю закономірність можна відобразити і на ринку туристичних послуг. Споживачі довіряють в більшій мірі вже відомим та розкрученим курортам, однак існує і невелика кількість споживачів (новаторів), які слідкують за появою нової продукції або послуг на ринку, і за допомогою яких відбуваються початкові продажі. Ця частина споживачів є важливою, оскільки вона здатна впливати на інших споживачів і формувати певне ставлення до продукції або послуг, що надає компанія-виробник [3, с. 253].

Завданням сучасних регіональних управлінських систем є забезпечення оптимальних умов ефективної діяльності окремих елементів та рекреаційного ринку в цілому. На них покладається розробка прогнозів рекреаційних потреб, балансів ресурсів, здійснення інформаційного,

нормативно-законодавчого забезпечення та координація рекреаційної діяльності в галузі. Удосконалення системи управління, у тому числі і публічного, повинно відбуватися відповідно до норм міжнародної практики і спрямовуватись на забезпечення аналізу, координації та регулювання розвитку рекреаційної сфери з урахуванням соціальних, економічних, інформативних, екологічних аспектів при ліквідації монополії державних структур. З метою впорядкування діяльності рекреаційних закладів та інтеграції регіону у світовий економічний простір необхідно здійснити стандартизацію та сертифікацію рекреаційних послуг [4, с. 32].

Підсумовуючи викладене, відзначимо, що вітчизняне публічне управління розвитком рекреаційних зон потребує розробки ефективного програмно-цільового підходу до напрацювання та впровадження системи заходів, що регулюють процес раціонального використання і відтворення їх ресурсів. Важливим також є удосконалення механізму здійснення планування розвитку рекреаційних зон шляхом розробки актуальної державної програми, реалізація якої забезпечена належним фінансуванням, взаємоузгодженою координацією дій компетентних органів управління, обґрунтованою концентрацією природних ресурсів та їх раціональним використанням, а також відтворенням.

Список використаних джерел і літератури

1. Гуменюк В. В. Державне регулювання курортно-рекреаційної сфери: монографія. Київ: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 372 с.
2. Курочкина А. А., Яброва О. А. Стратегическое регулирование развития рекреационной зоны в регионе // Проблемы современной экономики. 2007. № 1. С. 181–187.
3. Шевченко Г. М. Методологія прогнозування зрівноваженого розвитку рекреації в системі управління національною економікою: дис... д-ра екон. наук. Суми: Сумськ. держ. ун-тет, 2017. 482 с.
4. Павлов В. І. Формування регіонального ринку рекреаційних послуг // Проблеми інформатизації рекреаційної та туристичної діяльності в Україні: перспективи культурного та економічного розвитку: матеріали Міжнародного конгресу (23-28 трав. 2000 р.). Трускавець, 2000. С. 31-34.

*Салогубова В.М., к.е.н., доцент
Східноукраїнський національний університет імені В. Даля*

СПЕЦИФІКА І ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ РИНКУ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

Сектор готельних послуг до початку погрози світової пандемії був одним з найбільш динамічних сфер економіки України. Однак існує ряд проблем, в силу яких українські готелі стають неконкурентоспроможними в порівнянні з західними аналогами. Одна з найважливіших причин цього – мала кількість в готельному бізнесі національних готельних мереж, які виробляли б єдину бізнес-стратегію і задовольняли існуючий попит, що тягне за собою іншу проблему – стандартизації, оскільки європейська та українська системи стандартизації надання готельних послуг не збігаються. Це обумовлює необхідність дослідження даного питання та можливих перспектив розвитку національних і міжнародних мереж готелів в Україні.

Успіх будь-якого готельного підприємства на ринку визначається в першу чергу привабливістю пропонованого ним готельного продукту, яка багато в чому залежить від умінь менеджменту готелю управляти його споживчими властивостями і якостями. Якщо керівництво готелю зацікавлене в утриманні покупців і не бажає, щоб операції мали лише разовий характер, то при розробці своєї пропозиції воно повинне враховувати прагнення реальних і потенційних клієнтів. Потрібно знати про потреби всього готельного ринку і як розрізняються переваги різних сегментів покупців [1].

Готельний ринок з точки зору маркетингу складається із споживачів, які відрізняються один від одного своїми смаками, бажаннями, потребами і купують готельні продукти, виходячи