

Міністерство освіти і науки України

Харківський національний університет міського господарства  
імені О.М. Бекетова

Кафедра туризму і готельного господарства



## СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ: ГЛОБАЛЬНІ ВИКЛИКИ

ЗБІРНИК МАТЕРІАЛІВ  
МІЖНАРОДНОЇ  
НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ  
КОНФЕРЕНЦІЇ

15 квітня 2024 року  
Харків, Україна



Міністерство освіти і науки України  
Рада молодих вчених при Міністерстві освіти і науки України  
ВГО «Інноваційний університет»  
Управління культури і туризму Харківської обласної державної адміністрації  
Харківський обласний туристсько-спортивний союз  
Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова  
Варненський вільний університет (Болгарія)  
AGH Науково-технічний університет (Польща)  
Varna University of Management (Болгарія)  
Харківський національний економічний університет імені С. Кузнеця  
Львівський національний університет імені Івана Франка  
Київський національний університет культури і мистецтв  
Державний біотехнологічний університет, Харків  
Державний торговельно-економічний університет  
Національний університет «Чернігівська Політехніка»  
Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича  
Миколаївський національний аграрний університет  
Львівський торговельно-економічний університет  
Одеський національний технологічний університет  
Луцький національний технічний університет  
Таврійський національний університет імені В.І. Вернадського, Київ  
Тернопільський національний педагогічний університет імені В. Гнатюка  
Волинський національний університет імені Лесі Українки  
Одеський національний економічний університет  
Національний транспортний університет, Київ  
Полтавський університет економіки і торгівлі  
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького  
Національний університет біоресурсів і природокористування України, Київ  
Вінницький торговельно-економічний інститут ДТЕУ  
НТУ «Дніпровська політехніка» (м. Дніпро)  
Національний університет «Запорізька політехніка»  
Херсонський державний аграрно-економічний університет  
ВСП «Економіко-правничий фаховий коледж ЗНУ», Запоріжжя

## **«СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ: ГЛОБАЛЬНІ ВИКЛИКИ»**

### **МАТЕРІАЛИ III МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ**

Харків 2024

**«Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності: глобальні виклики»:** матеріали III міжнародної науково-практичної конференції, м. Харків / колектив авторів; Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова, 2024. – 342 с.

Доповіді науково-практичної конференції містять результати досліджень стосовно теоретичних, методичних та практичних підходів щодо розвитку міжнародного та внутрішнього туризму; розвитку гостинності та інфраструктури дестинацій; економіки, менеджменту та маркетингу підприємств індустрії туризму і гостинності; розвитку інновацій, інформаційних та digital-технологій в індустрії туризму і гостинності; організації екскурсійного обслуговування в дестинаціях. Призначено для наукових, науково-педагогічних працівників, фахівців з туризму та економіки, студентів, аспірантів.

*Роботи друкуються в авторській редакції. Редакційна колегія не несе відповідальності за достовірність статистичної та іншої інформації, яку надано в рукописах, а також коректність цитованості матеріалу, і залишає за собою право не розподіляти поглядів деяких авторів на питання, що розглянуто на конференції.*

#### **Організаційний комітет:**

**Голова:** *Бабаєв В. М.*, ректор ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, д-р наук з держ. управління, професор

**Заступники голови:** *Сухонос М. К.*, проректор з наукової роботи ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, д-р техн. наук, професор

*Старостіна А. Ю.* канд. техн. наук, доцент, начальник науково-дослідної частини ХНУМГ ім. О. М. Бекетова;

*Писаревський І.М.*, д-р екон. наук, професор, директор ННІ ЕіМ ХНУМГ ім. О. М. Бекетова.

#### **Члени організаційного комітету:**

*Оболенцева Л. В.*, завідувачка кафедри Туризму і готельного господарства, д-р екон. наук, професор;

*Dimitrina Kamenova*, Professor, PhD (VUM, Barna, Bulgaria);

*Giuseppe T. Cirella*, Professor, PhD, Director and Head of Research Polo Centre of Sustainability;

*Богдан Н. М.*, д-р екон. наук, професор кафедри Туризму і готельного господарства ХНУМГ ім. О.М. Бекетова;

*Угоднікова О. І.*, канд. екон. наук, доцент, голова Первинної профспілкової організації студентів ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, голова ГО «Надихай», член Центрального комітету Профспілки працівників освіти і науки України;

*Давидов Є.О.*, асистент кафедри Туризму і готельного господарства ХНУМГ ім. О.М. Бекетова.

© Колектив авторів, 2024

© Харківський національний університет міського господарства імені О.М. Бекетова

З часом кав'ярні стали не лише місцями для вживання кави, а й центрами культурного життя. Вони проводять літературні читання, виставки мистецтва, майстер-класи та інші заходи.

Сьогодні в Україні кав'ярні можна знайти в усіх містах і навіть у невеликих селищах. Вони є популярними серед молоді та інтелектуалів, а також серед туристів, які цінують атмосферу, якісну каву та вишукані страви. Кав'ярні в Україні продовжують розвиватися, пропонуючи нові концепції та ідеї, а також стаючи важливою частиною культурного та суспільного життя країни.

У порівнянні з попередніми роками, спостерігається помітне зростання кількості кав'ярень. Загалом, з усіх 313 нових закладів, які відкрилися у 2023 році, найбільша частка становить кав'ярні. У місті Києві було відкрито 58 кав'ярень [3].

### **Список літератури:**

1. Історія кофе URL: <https://coffeebox.ua/uk/blogs/stati/history-of-coffee>  
[https://osvita.ua/vnz/reports/econom\\_pidpr/9300/](https://osvita.ua/vnz/reports/econom_pidpr/9300/) (дата звернення: 31.03.2024).
2. Історія кави URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/Історія\\_кави](https://uk.wikipedia.org/wiki/Історія_кави) (дата звернення: 31.03.2024).
3. URL: <https://nv.ua/ukr/food/restaurants/kava-u-kiyevi-shcho-p-yut-ukrajinci-chomu-ne-amerikano-kav-yarni-pro-avtorski-napoji-ta-filosofiyu-50393015.html> (дата звернення: 31.03.2024).

УДК: 338.48:004.738

**Шикіна О.В.**

канд. екон. наук, доцент,  
доцент кафедри туристичного та готельно-ресторанного бізнесу  
*Одеський національний економічний університет*

**Яценюк Н.С.**

здобувач вищої освіти за ОП «Економіка та організація  
готельно-ресторанної справи»  
*Одеський національний економічний університет*

## **ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ДЛЯ БІЗНЕС-ТУРИСТІВ**

Бізнес-туризм – це галузь туризму, спрямована на виконання робочих завдань та розвиток бізнес-контактів. Учасники цих подорожей беруть участь у конференціях, семінарах, переговорах з партнерами, бізнес-зустрічах та виставках з метою залучення нових можливостей для підприємства та розширення свого бізнесу [1].

У сфері бізнес-туризму існують різноманітні формати організації ділових заходів, які сприяють розвитку бізнесу та встановленню нових контактів, а саме саміт (від англ. summit meeting), форум (у стародавньому Римі), конгрес (від лат. congređior), конференція, виставки.

Ефективна організація ділових заходів вимагає уважного планування та адаптації комунікаційних каналів до потреб цільової аудиторії. Для досягнення успіху необхідно визначити мету події та врахувати увагу аудиторії, а також забезпечити модерацію проєкту з використанням професійних модераторів. Їхня діяльність включає ведення заходу, направлення дискусії, керування активністю учасників, залучення до дискусії, дотримання регламенту та зворотній зв'язок [2].

Бізнес-туризм, крім організованих подорожей та участі у спеціальних заходах, також визначається участю у різноманітних відрядженнях, що забезпечуються інфраструктурою готелів, конференц-центрів, авіакомпаній, транспортних та інших підприємств.

Вид туризму може бути внутрішнім або зовнішнім, залежно від того, чи відбувається подорож у межах країни чи за її межами, та може мати різну тривалість, від односторонніх поїздок до тривалих відряджень на кілька тижнів.

Бізнес-туризм сприяє розвитку секторів економіки, зокрема торгівлі, розваг, транспорту та послуг, через збільшення попиту на товари та послуги під час проведення різноманітних подій [3].

Особливості потреб і очікувань бізнес-туристів, які спрямовані на збільшення ефективності подорожей, є вирішальними для досягнення успішних результатів у ділових справах.

Програми планування, такі як Google Календар, Microsoft Outlook та TripIt, допомагають ефективно організувати подорожі та робочі обов'язки, що сприяє кращій координації графіка та підвищенню продуктивності учасників бізнес-подорожей.

Забезпечення високоякісного обслуговування передбачає постійний зв'язок і готовність реагувати на будь-які запити чи проблеми, що можуть виникнути під час подорожі. Компанії повинні мати ефективні канали зв'язку, що дозволяють клієнтам отримувати необхідну допомогу та консультації у будь-який час доби, що сприяє встановленню довіри та задоволенню клієнтів [5].

Технологічні досягнення у сфері бізнес-туризму виконують ключову функцію, а саме забезпечуючи їм зручність та ефективність на кожному етапі подорожі. Онлайн-платформи та мобільні додатки сприяють зручному плануванню маршрутів, бронюванню готелів та транспорту.

Наприклад, у готелях Marriott International імплементовано інноваційну систему, що дозволяє гостям відкривати двері своєї кімнати за допомогою мобільного телефону [4].

У готелях Hilton Worldwide запроваджують інноваційну систему лояльності, яка надає широкий спектр переваг для гостей, вона дозволяє гостям накопичувати бали за кожне перебування в готелі, які потім можна використати для отримання безкоштовного проживання, апгрейдів номерів, безкоштовного Wi-Fi, доступу до фітнес-центру та інших послуг [5].

Організація надання послуг для бізнес-туристів – це процес створення та управління інфраструктурою та сервісами, спеціально адаптованими для

задоволення потреб бізнес-подорожуючих, з метою забезпечення комфортного та продуктивного перебування під час робочих поїздок.

### **Список літератури:**

1. Денисенко М.П., Геньбач Д.Д. "Сучасний стан та перспективи розвитку ділового туризму в Україні", Інвестиції: практика та досвід, 2019, №19, с. 23-28. URL: [http://www.investplan.com.ua/pdf/19\\_2019/6.pdf](http://www.investplan.com.ua/pdf/19_2019/6.pdf)
2. Шикіна О.В., Гончаренко Я.Є., Ремігайло І.Ю. Шляхи розвитку ділового туризму у період пандемії. Інфраструктура ринку. 2020. № 50. С. 213–219. URL: <https://cutt.ly/i8lu1jE>
3. Регіональні напрями стратегії кластерного розвитку сфери туризму та гостинності : моногр. / заг. ред.: І.В. Давиденко, О.Л. Михайлюк. К.: ФОП Гуляєва В.М., 2024. 270 с.
4. Шикіна О.В. Дослідження функціонування міжнародної готельної мережі «Marriott». Приазовський економічний вісник. 2019. №6 (17). С. 222-227. URL: <https://cutt.ly/s8li3Ae>
5. Шикіна О.В., Гончаренко Я.Є., Козловський Р.С. Дослідження функціонування міжнародної готельної мережі «Hilton». Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2019. №5 (22). С. 175-181. URL: <https://cutt.ly/s8loEtv>

УДК 338.48

**Радіонова О.М.,**

канд. екон. наук, доцент,

доцент кафедри Туризму і готельного господарства

**Борисенко А.Ю.**

здобувач кафедри Туризму і готельного господарства

*Харківський національний університет міського господарства*

*імені О.М. Бекетова*

## **СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ ЯКОСТІ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ**

Туристична індустрія зростає, і компанії повинні конкурувати за увагу клієнтів. Якість послуг стає ключовим фактором в привабленні та утриманні потенційних клієнтів. Сучасні туристи стають все більш вимогливими щодо якості послуг. Вони очікують персоналізованого підходу, комфорту, інновацій та високого рівня обслуговування.

Якість послуги – це сукупність характеристик послуг, що визначають їх здатність задовольняти встановлені і передбачувані потреби споживача [1, с 97]. На туристському ринку якість туристських послуг є не тільки складовою конкурентоспроможності туристських підприємств, а й основа для аналізу і прогнозуванню її подальшого розвитку, тобто формування якісного

|                                                                                                                                      |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ПАРКУ-ПАМ'ЯТКИ САДОВО-ПАРКОВОГО МИСТЕЦТВА<br>«БАЙРАК».....                                                                           | 120 |
| Черевична Н.І., Руденко Г.І. ПЕРСПЕКТИВИ ДЛЯ РОЗВИТКУ<br>СІМЕЙНОГО БІЗНЕСУ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ.....                                  | 122 |
| Колонтаєвський О.П., Крекотень О.В. ІСТОРІЯ ВИНИКНЕННЯ<br>КАВ'ЯРЕНЬ.....                                                             | 124 |
| Шикіна О.В., Яценюк Н.С. ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ ДЛЯ<br>БІЗНЕС-ТУРИСТІВ.....                                                      | 126 |
| Радіонова О.М., Борисенко А.Ю. СУЧАСНІ ПІДХОДИ ДО ОЦІНКИ<br>ЯКОСТІ ТУРИСТСЬКИХ ПОСЛУГ.....                                           | 128 |
| Соколенко А.С., Нікітін В.А. COFFEE-TO-GO – СУЧАСНИЙ ТРЕНД<br>УКРАЇНСЬКОГО КАВОВОГО БІЗНЕСУ.....                                     | 131 |
| Рябєв А.А., Ільєнко А.Ю. ІНФРАСТРУКТУРА ДЕСТИНАЦІЇ:<br>РОЗВИТОК ВЕЛОСИПЕДНОЇ ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ..                           | 133 |
| Нечипоренко Ю.О. АСПЕКТИ ФІНАНСОВО-ЕКОНОМІЧНОГО<br>РЕГУЛЮВАННЯ ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ.....                                                | 137 |
| Карюк А.О., Гунбіна Д.О. МЕТОДИ ВДОСКОНАЛЕННЯ<br>ПІДГОТОВКИ ПЕРСОНАЛУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ<br>ГОСПОДАРСТВІ В СУЧАСНИХ УМОВАХ..... | 139 |
| Тімбак С.А. ПЕРЕВАГИ ВПРОВАДЖЕННЯ НАССР У<br>ПІДПРИЄМСТВАХ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....                                            | 141 |
| Фанта К.В. ДОСЛІДЖЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У ЗАКЛАДАХ<br>РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА.....                                                    | 143 |
| Чоп Ю.О. РОЗВИТОК РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В ІТАЛІЇ.....                                                                                 | 145 |
| Щетиніна А.А., Богдан Н.М. ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ<br>ГОТЕЛЬНИХ МЕРЕЖ.....                                                        | 147 |

## СЕКЦІЯ 5

### ЕКОНОМІКА, МЕНЕДЖМЕНТ ТА МАРКЕТИНГ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ І ГОСТИННОСТІ

|                                                                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Оболенцева Л.В., Кравченко С.С. ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ<br>ПЕРСОНАЛОМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО<br>ГОСПОДАРСТВА.....                             | 150 |
| Давидова О.Ю., Таран О.О. ОРГАНІЗАЦІЯ МАРКЕТИНГУ У<br>ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ.....                                                          | 152 |
| Оболенцева Л.В., Сикало В.О. ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА ТА ЇЇ<br>РОЛЬ В УПРАВЛІННІ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ.....                                       | 154 |
| Акмен В. О., Одарченко Д. М., Вовк М.А. ІННОВАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ<br>ТА СУЧАСНІ ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У РІШЕННІ ПРОБЛЕМ<br>ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ..... | 156 |
| Сисоєва С.І., Костіна І.О. ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ПОСЛУГ<br>ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ.....                                                               | 158 |
| Крамаренко Д.П., Гопко Д.В. СУЧАСНИЙ ДОСВІД РОЗВИТКУ<br>МАЛИХ ГОТЕЛІВ.....                                                                        | 161 |
| Стамат В.М. МАРКЕТИНГОВИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ТУРИЗМІ:                                                                                                   |     |