

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

Частина 1



**Полтава
2021**

**Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»
(ПУЕТ)**

ЗБІРНИК НАУКОВИХ СТАТЕЙ МАГІСТРІВ

Частина 1

**Полтава
ПУЕТ
2021**

УДК 339.1+640+664+37+657+005+004+80(062.552)
3-41

Друкується відповідно до Наказу по університету № 140-Н від 25 серпня 2021 р.

Редакційна колегія:

Головний редактор – **О. О. Нестуля**, д. і. н., професор, ректор Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» (ПУЕТ).

Заступник головного редактора – **О. В. Манжура**, д. е. н., доцент, проректор з науково-педагогічної роботи ПУЕТ.

Відповідальний секретар – **Н. М. Бобух**, д. філол. н., професор, завідувач кафедри української, іноземних мов та перекладу ПУЕТ.

Відповідальний редактор:

А. С. Ткаченко, к. т. н., директор Навчально-наукового інституту денної освіти ПУЕТ.

Члени редакційної колегії:

Л. М. Шимановська-Діаніч, д. е. н., професор, завідувач кафедри менеджменту ПУЕТ;

Т. В. Онішко, д. і. н., професор, завідувач сектору документознавства та інформаційної діяльності в економічних системах кафедри менеджменту ПУЕТ;

Л. С. Франко, ст. викладач, завідувач кафедри міжнародної економіки та міжнародних економічних відносин ПУЕТ;

М. Є. Розоза, д. е. н., професор, завідувач кафедри економічної кібернетики, бізнес-економіки та інформаційних систем ПУЕТ;

Т. А. Костишина, д. е. н., професор, завідувач кафедри управління персоналом, економіки праці та економічної теорії ПУЕТ;

Г. В. Лаврик, д. ю. н., професор, завідувач кафедри правознавства ПУЕТ;

О. В. Ольховська, к. ф.-м. н., завідувач кафедри комп'ютерних наук та інформаційних технологій ПУЕТ;

О. В. Яріш, к. е. н., доцент, завідувач кафедри фінансів та банківської справи ПУЕТ;

А. І. Мілька, к. е. н., доцент, завідувач кафедри бухгалтерського обліку і аудиту ПУЕТ;

Н. В. Карпенко, д. е. н., професор, завідувач кафедри маркетингу ПУЕТ;

Г. О. Бірта, д. с.-г. н., професор, завідувач кафедри товарознавства, біотехнології, експертизи та митної справи ПУЕТ;

Г. П. Хомич, д. т. н., професор, завідувач кафедри технологій харчових виробництв і ресторанного господарства ПУЕТ;

Т. В. Капліна, д. т. н., професор, завідувач кафедри готельно-ресторанної та курортної справи ПУЕТ;

Г. П. Скляр, д. е. н., професор, завідувач кафедри туристичного та готельного бізнесу ПУЕТ;

І. М. Петренко, д. і. н., професор, завідувач кафедри педагогіки та суспільних наук ПУЕТ.

Збірник наукових статей магістрів. Навчально-науковий
3-41 інститут денної освіти : у 2 ч. – Полтава : ПУЕТ, 2021. – Ч. 1. –
334 с.

ISBN 978-966-184-417-8

У збірнику представлено результати наукових досліджень магістрів спеціальностей: Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; Готельно-ресторанна справа; Харчові технології; Освітні педагогічні науки; Облік і оподаткування; Менеджмент; Інформаційна, бібліотечна та архівна справа; Публічне управління та адміністрування; Комп'ютерні науки; Філологія; Фінанси, банківська справа та страхування; Економіка; Підприємництво, торгівля та біржова діяльність; Товарознавство та експертиза в митній справі; Маркетинг.

УДК 339.1+640+664+37+657+005+004+80(062.552)

Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.

За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу ПУЕТ заборонено

© Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», 2021
ISBN 978-966-184-417-8

ЗМІСТ

Частина 1

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ПІДПРИЄМНИЦТВО, ТОРГІВЛЯ ТА БІРЖОВА ДІЯЛЬНІСТЬ

Освітня програма «Товарознавство та експертиза в митній справі»

Олійник Ю. С., Кириченко О. В. Екологічні
аспекти виготовлення новітніх штучних волокон..... 14

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Бут С. О., Капліна Т. В. Інноваційна
стратегія підприємств готельного і ресторанного
господарства – шлях до ефективного розвитку..... 18

Гаращенко Б. В., Столярчук В. М. Сучасний
стан готельного господарства Полтавської області 23

Гордієнко Д. О., Капліна А. С. Підвищення ефективності
функціонування підприємств готельного господарства 28

Горішній І. О., Капліна Т. В. Інтернет-маркетинг
як засіб просування послуг підприємств
готельно-ресторанного бізнесу 33

Грицаєнко А. І., Капліна Т. В. Тренінгові програми
як засіб підвищення продуктивності персоналу
готельних підприємств..... 39

Zhezherya A. I., Volodko O. V. Promising innovative
technologies for implementation in hotel
«Guest house» Kharkiv 46

Крамаренко В. С., Карпенко В. Д. Розробка та
впровадження стандартів обслуговування для
закладу ресторанного господарства при готелі 50

Корнієнко О. А., Миронов Д. А. Сучасні комп'ютерні
технології в організації роботи засобів розміщення 53

підсумку позитивно вплине на рівень їх конкурентоспроможності. Це дозволяє не лише підвищити привабливість підприємств, а і створити точки тяжіння уваги до певних регіонів та країни в цілому.

Список використаних джерел

1. Навчальні матеріали онлайн [Електронний ресурс]. – URL: <http://pidruchniki.com/1753060758932/turizm/internet-marketing>.
2. Раца О. Б. Проблеми та перспективи розвитку Інтернет-маркетингу в Україні / О. Б. Раца, Д. В. Глобак – Буковинська державна фінансова академія м. Чернівці.
3. Попова Л. О. Збірник наукових праць ХДУХТ / Л. О. Попова, О. М. Тимофєєва, І. В. Онопрієнко // «Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг». – 2018. – Вип. 2 (8), ч. 2. – С. 175–183. – Сучасні засоби ведення туристичного бізнесу.
4. Скорбенко С. Засновник і Генеральний директор агентства Will Digital Адепсу. Інтернет як інструмент просування послуг для індустрії гостинності.
5. Халліган Брайан. Маркетинг в Інтернеті: як залучити клієнтів за допомогою Google, соціальних мереж і блогів = Inbound Marketing: Get Found Using Google, Social Media, and Blogs (The New Rules of Social Media) / Халліган Брайан, Шах Дхармеш. – Москва : «Діалектика», 2015. – С. 42–143.
6. Окландер М. А. Комплекс Інтернет – комунікацій в маркетингу / М. А. Окландер, І. Л. Литовченко // Маркетинг в Україні. – 2019. – № 10. – С. 29–35.

УДК 37.015.31:331.101.6:640.412

ТРЕНІНГОВІ ПРОГРАМИ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ПРОДУКТИВНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ

А. І. Грицаєнко, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

Т. В. Капліна, д. т. н., професор – науковий керівник

Анотація. У статті розглянуто кваліфікацію та рівень професіоналізму персоналу як один із визначальних факторів забезпечення ефективного функціонування підприємства готельного господарства. Запропоновано комплекс тренінгових програм для

постійного та планомірного розвитку персоналу в готелях м. Полтава.

Ключові слова: готель, продуктивність, навчання, тренінги, конкурентоспроможність.

Abstract. The article considers the qualification and level of professionalism of staff as one of the determining factors in ensuring the effective functioning of the hotel industry. A set of training programs for continuous and systematic staff development is offered on the example of the hotel in Poltava.

Key words: hotel, productivity, education, trainings, competitiveness.

Постановка проблеми. Індустрія гостинності є специфічною сферою народного господарства, в якій основним ресурсом підприємства розглядається персонал, який відіграє визначальну роль в ефективності його функціонування. Тому грамотне управління штатом, створення сприятливих умов для роботи, відпочинку та розвитку, матеріальне забезпечення процесу навчання та підвищення рівня кваліфікації співробітників є важливою умовою результативної діяльності будь-якого готельного підприємства.

Аналіз основних досліджень і публікацій. Питання дослідження системи навчання, підвищення кваліфікації, розробки інноваційних методів і методики навчання, зокрема і персоналу готелів, у своїх працях висвітлили такі вчені, як С. С. Беляєва, Д. Є. Берестов, О. Ю. Давидова, К. Б. Козак, Б. В. Шевельов та інші. Але в сучасних конкурентних умовах проблема забезпечення індустрії гостинності кваліфікованими кадрами та їх розвитку набуває все більшої актуальності та вимагає більш детального розгляду та практичного втілення досвіду передових вітчизняних та зарубіжних підприємств індустрії гостинності в засобах розміщення для забезпечення ефективності їх функціонування.

Формулювання мети. Визначити місце навчання персоналу в ефективності функціонування закладів готельного підприємства. Розглянути шляхи підвищення продуктивності персо-

налу та рівня сервісу в готелях Полтави за рахунок комплексу тренінгових програм для персоналу організації на всіх її рівнях.

Виклад основного матеріалу дослідження. В умовах різних змін на ринку, а також комплексної еволюції організаційних систем існує необхідність вивчення ефективного використання людського капіталу. Рациональне управління людськими ресурсами впливає на ефективність розвитку компанії загалом [2].

Рациональне та послідовне планування процесу навчання з урахуванням слабких місць та потреб розвитку співробітників готельних підприємств сприяє підвищенню продуктивності їх праці та рівня сервісу, що у перспективі сприятиме підвищенню конкурентоспроможності організації та його економічних показників.

Ключовим питанням при цьому є пошук шляхів найбільш раціонального та ефективного розвитку персоналу. До сучасних співробітників висуваються досить високі вимоги щодо рівня кваліфікації, знань та навичок, тому що будь-який керівник хоче бачити в компанії ефективно працюючих співробітників [7].

Для ефективного та раціонального визначення напрямку розвитку слід зрозуміти, які саме навички працівник має розвивати, тобто визначити його сильні сторони і можливості, сфери розвитку та мотивації.

Одним із ключових методів розвитку співробітників сучасної компанії є тренінги для персоналу, які можуть включати зовсім різні теми, при цьому для їх організації можуть бути задіяні як внутрішні, так і зовнішні ресурси компанії. Далі є дуже важливим етап планування, оскільки на даний момент визначаються основні цілі розвитку співробітника як на короткостроковий, так і на довгостроковий періоди часу [1]. Останній етап являє собою реалізацію запланованих заходів, а також оцінку ступеня їх реалізації. Результати роботи на етапі можуть вплинути на зміну позиції компанії, розширення сфери діяльності та інші аспекти.

Комплексна оцінка досягнутого розвитку компетенції представляє своєрідну «відправну точку» для початку нового циклу розвитку [6].

Унікальність готельного бізнесу полягає в тому, що переважна частина його працівників є своєрідною частиною готельного продукту. Весь персонал сучасного засобу розміщення докладає максимальних зусиль, щоб гість залишився задоволеним і хотів повернутися до цього готелю. При цьому пам'ятати про те, що відношення з боку співробітників, зовнішній вигляд і готовність допомогти гостю у будь-якій ситуації формують позитивне враження про готельне підприємство. Тому кожен працівник готельної сфери має усвідомлювати, що найважливішим завданням його трудової діяльності є особисті якості та рівень обслуговування гостя [7].

Здійснюючи трудову діяльність у сфері готельного бізнесу, співробітник постійно повинен підвищувати рівень своєї освіти, освоюючи як теоретичну частину професії, так і набуваючи різноманітних практичних навичок. Застосування професійних тренінгів дозволяє працівникам готельного підприємства набувати нових знань і навичок в аспекті вимоги даної вакансії. У практичній діяльності сучасних вітчизняних і зарубіжних готелів зустрічаються ситуації, коли співробітник не має достатніх знань для того, щоб кваліфіковано виконати покладені на нього завдання, що знижує якість сервісу на підприємстві в цілому і негативно впливає на його репутацію і, як наслідок – на конкурентоспроможність на ринку сфери гостинності [5].

Система підвищення професійної кваліфікації, розвитку та навчання персоналу готелів є найважливішою частиною корпоративної культури організації та одним з найважливіших інструментів закріплення досвідчених кадрів. У процесі навчання дуже важливим є визначення мотивації та переваг співробітників [6].

Для комплексного розгляду та аналізу системи навчання персоналу готелів міста Полтави розглянемо організацію процесу всередині фірмового навчання.

Проаналізувавши аналітичні дані розвитку готелів Полтави, зазначимо те, що для мотивації і стимулювання персоналу використовуються лише матеріальні методи стимулювання: премії та бонусні виплати.

Також для здійснення найближчого знайомства персоналу в неформальній обстановці в готелях практикуються різноманітні колективні виїзди на відпочинок.

Відповідно до Положення про персонал, а також різних мотиваційних програм у розглянутих готелях є можливість організації системи комплексного навчання персоналу в рамках різноманітних навчальних тренінгів, а також з прив'язкою безпосередньо до робочих місць. Найважливішим завданням навчання співробітників готелів у межах достатньо обмежених компетенцій є набуття навичок справлятися в ситуаціях, які вимагають вироблення певних здібностей людської особистості.

Сьогодні значно розширюється і доповнюється спектр їх поведінки та прийоми раціональної системи навчання у конкретних відділах. Досить яскравим прикладом подібних тренінгів є тренінг з розвитку навичок ділового спілкування, ведення переговорів, а також здійснення продажу для керівників і менеджерів готелю. Слід зазначити, що у досягненні стратегічної мети компанії – поліпшенні системи обслуговування гостей – навчання персоналу є одним з раціональних інструментів розвитку [3, 4].

Загальна кількість персоналу, що вливається в колективи готелів у середньому становить приблизно 2–3 особи на місяць, при цьому кожен з них вимагає безперервного та інтенсивного навчання, тому у готелі процес навчання є постійним та безперервним.

Навчання та тренінги персоналу являють собою напрям корпоративної політики, який займає ключове місце у розвитку висококласних готельних комплексів. Програми навчання співробітників повинні бути зрозумілими і враховувати ресурси, а також нюанси успішного функціонування компанії. При плануванні навчання співробітників готелю необхідно перш за все визначити рівень знань, навичок та умінь за допомогою системи атестації кадрів і надалі, відповідно до результатів діагностики, застосовувати найбільш раціональні методи навчання.

Пропонуємо поділити умовно програму навчання та придбання професійної кваліфікації персоналу для готелів на кілька основних напрямків:

- різноманітні адаптаційні тренінги для нових співробітників компанії;
- розвиваючі тренінги для менеджерів і адміністраторів готелю від вищої до нижчої ланки;
- тренінг для здійснення взаємодії різних відділів готельного підприємства;
- професійні і вузькоспеціалізовані тренінги персоналу готелю [7].

Тренінг «Адаптація» для нових співробітників готелів на початковому етапі є обов'язковим для всіх.

На занятті нових співробітників готелю мають ознайомити їх з історією розвитку, його структурою управління, розповідають про ключові засади корпоративної культури, найважливіші принципи гостинності, знайомлять з правилами пожежної безпеки, а також проводять екскурсію по засобу розміщення.

Після закінчення адаптаційного тренінгу співробітники готелю повинні навчитись комплексній роботі з гостями через проходження серії тренінгів, розроблених відділом кадрів готелю. Наприклад, такі, як: «Правила міжнародного етикету», «Особливості гостинності та стандарти обслуговування», «Відповіді на скарги і зауваження з боку гостей», «Робота без конфліктів – найважливіший ключ до успішної діяльності, «Секрети спілкування по телефону»[7].

Для організації системи розвитку управлінських якостей адміністраторів або менеджерів вищої, середньої та молодшої ланки практично у готелі слід розробити серію програм розвитку, які включатимуть різноманітні програми, присвячені розвитку лідерських якостей співробітників готельного комплексу; тренінгові програми із навчання адміністраторів і менеджерів у більш вузькій і досить спеціалізованій області (наприклад, «Техніка переговорів», «Віра у власні сили», «Реалізація системи делегування повноважень і взаємозамінності», «Самостійна презентація» та інші).

Запровадження подібного підходу до навчання персоналу в готелі дозволить зберегти серед співробітників створені в компанії традиції та цінності, а також здійснювати пропаганду як професійного, так і особистісного розвитку, створювати і розвивати систему спадкоємності основних традицій у колективі, а також передачу накопичених знань, умінь і навичок. При цьому співробітники отримують можливість накопичувати певні знання, навички та вміння, а також перетворювати їх на досвід успішної діяльності в інтересах організації.

Висновки. Отже запровадження тренінгів буде мати успіх за умови безперервного характеру і проводитися протягом всієї трудової діяльності співробітника. Для керівництва готельних компаній дуже важливо розглядати витрати на підготовку персоналу як інвестиційні вкладення в основний капітал, які дозволяють найбільш ефективно та раціонально використовувати нові технології, що у свою чергу призведе до збільшення прибутку підприємства та є ключовою метою будь-якої бізнес-одиниці в умовах ринкової економічної системи.

Список використаних джерел

1. Беляєва С. С. Актуальні питання організації комплексних тренінгових програм навчання персоналу в готелі / С. С. Беляєва // Молодий вчений. – 2017. – № 12 (52). – С. 564–571.
2. Давидова О. Ю. Організаційні аспекти формування та впровадження комплексних тренінгових програм навчання персоналу готелів [Електронний ресурс] / Давидова О. Ю., Давидова О. А. – URL: <https://elib.hduht.edu.ua/bitstream/123456789/5931/1/19>. – Назва з екрану.
3. Козак К. Б. Дослідження проблем управління персоналом в готельно-ресторанній галузі / К. Б. Козак, Г. Ф. Маркова // Економіка харчової промисловості. – 2015. – Т. 7, Вип. 4. – С. 45–51.
4. Охота В. І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії / В. І. Охота // Інвестиції: практика та досвід. – 2017. – № 5. – С. 46–49.
5. Совершенствование организации обучения персонала // Экономика и управление: анализ тенденций и перспектив развития. – 2016. – № 26. – С. 66–71.

6. Розробка тренінгів [Електронний ресурс]. – URL: <http://reikartzhospitality.com/trainings/razrabotka-treningov.html>. – Назва з екрана.
7. Шевельов Б. Тренінги для тренерів [Електронний ресурс]. – URL: <http://www.trn.ua/trainers/11388/> – Назва з екрана.

УДК 338.46:640.4

PROMISING INNOVATIVE TECHNOLOGIES FOR IMPLEMENTATION IN HOTEL “GUEST HOUSE” KHARKIV

A. I. Zhezherya, master of specialty Hotel and restaurant business, educational program «Hotel and restaurant business»

O. V. Volodko, PhD, associate professor – scientific supervisor

Annotation. The article considers the theoretical aspects of formation and realization of innovative potential in the hotel business of Ukraine. Examples of the use of imodern technological innovations in the the practice of the world's leading hotels are given. Promising snnovations for introduction to the hotel “Gostinnii dvir” of the city of Kharkiv are offered.

Keywords: hotel industry, innovative technologies, competitiveness, consumer, artificial intelligence, augmented reality

Анотація. У статті розглядаються теоретичні аспекти формування і реалізації інноваційного потенціалу у сфері готельного бізнесу України. Наведено приклади використання сучасних технологічних інновацій у практичній діяльності провідних готелів світу. Запропоновані перспективні інновації для впровадження у готель «Гостинний двір» міста Харків.

Ключові слова: готельне господарство, інноваційні технології, конкурентоспроможність, споживач, штучний інтелект, доповнена реальність

Statement of the problem. The hospitality sector should be flexible and quickly adapt to constantly emerging changes, focus on demanding consumers, meet world trends and become competitive in the international hotel services market. Therefore, modern hotels attract customers in different ways, including quality of service, convenience, hotel design, as well as innovative technologies. This