

**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

М34

**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

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

<b>Ткачук Т. М.</b> ТЕНДЕНЦІЙНІ СТРАТЕГІЇ РОЗВИТКУ ГОТЕЛІВ У ПАНДЕМІЧНИХ УМОВАХ.....	50
<b>Якимчук Д. М.</b> ОСОБЛИВОСТІ ФУНКЦІОНУВАННЯ КАФЕ СПОРТИВНОГО ХАРЧУВАННЯ .....	53
<b>Ярославська Л. П., Загородній В. В.</b> ОРІЄНТУВАННЯ НА МАРШРУТІ ПІД ЧАС ПІШОХІДНОГО ПОХОДУ .....	55

## **ПРОБЛЕМИ ДЕРЖАВНОГО РЕГУЛЮВАННЯ ТА ІНТЕГРАЦІЇ УКРАЇНИ ДО СВІТОВОГО ПРОСТОРУ В ТУРИСТИЧНОМУ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ**

<b>Загородній В. В., Ярославська Л. П.</b> СПОРТИВНИЙ ТУРИЗМ ЯК ОДНА ІЗ СКЛАДОВИХ ФОРМУВАННЯ ЗДОРОВОГО СПОСОБУ ЖИТТЯ.....	58
<b>Кандиба П. О., Онопрієнко О. В.</b> БЕЗПЕКА В ТУРИСТИЧНИХ ПОХОДАХ.....	60
<b>Крижанівський А. І.</b> ОРГАНІЗАЦІЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ЗАКЛАДІВ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА В УМОВАХ КАРАНТИНУ .....	62
<b>Матусевич А. М.</b> ФІЗИЧНЕ ВИХОВАННЯ В СІМ'Ї.....	65
<b>Онопрієнко О. В., Кандиба П. О.</b> ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНОГО ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ .....	67
<b>Субота В. В.</b> ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК СПОРТИВНО-ОЗДОРОВЧОГО ТУРИЗМУ З ФІЗИЧНИМ ВИХОВАННЯМ СТУДЕНТІВ .....	70
<b>Чепурда Л. М., Дубіновський Д. В.</b> ФРАНЧАЙЗИНГ ЯК ФОРМА ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ.....	72
<b>Чепурда Л. М., Юрченко С. О.</b> ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАЦІОНАЛЬНИХ І МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ .....	75
<b>Шестель О. Г., Литвин Т. П.</b> СПЕЦИФІКА МІЖКУЛЬТУРНОЇ КОМУНІКАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ФАХІВЦІВ ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ .....	79

## **НОВІТНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ГАЛУЗІ ТУРИЗМУ**

<b>Гладкий О. В., Цуп А. О.</b> СУТНІСТЬ ЦИФРОВОГО ТУРИЗМУ ТА ОСОБЛИВОСТІ ЙОГО РОЗВИТКУ В МІСТІ КИЄВІ .....	82
<b>Дорош Ю. С., Цимбала О. С.</b> ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ЗАСТОСУНКІВ В РЕСТОРАННІЙ ІНДУСТРІЇ (НА ПРИКЛАДІ ЛЬВОВА).....	85
<b>Кудла Н. Є., Кюріні-Поплавський Л.</b> МОЖЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ГЕОКЕШИНГУ У СІЛЬСЬКОМУ ТУРИЗМІ .....	89
<b>Матусевич А. М.</b> ФОРМУВАННЯ ПАТРІОТИЗМУ У СТУДЕНТСЬКОЇ МОЛОДІ НА ЗАНЯТТЯХ З ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ.....	92

## ЛІТЕРАТУРА

1. Асоціація франчайзингу в Україні. Режим доступу: [www.franchising.ua](http://www.franchising.ua).
2. Терехов В. І. Франчайзинг як форма міжнародного трансферу технологій / В. І. Терехов // Актуальні проблеми економіки. – 2019. – Вип. 73, №7. – С. 14–25.
3. Мазаракі А. А. Туристські дестинації (теорія, управління, брендинг): монографія / А. А. Мазаракі, Т. І. Ткаченко, С. В. Мельниченко та ін.; за заг. ред. А. А. Мазаракі. К.: Київ. нац. торг.-ек. ун-т, 2013. 388 с.
4. Офіційний сайт Всесвітньої туристичної організації (UNWTO) – URL: <http://www2.unwto.org/>.
5. Бревнов А. А. Организация частного предпринимательства в Украине / А. А. Бревнов. – Харьков : Одиссей, 2020. – 672 с.
6. International Franchising Association. Режим доступу: [www.franchise.org](http://www.franchise.org)

УДК 338.483.12 (477.51)

### **ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА НАЦІОНАЛЬНИХ І МІЖНАРОДНИХ СТАНДАРТІВ ЩОДО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ**

**Чепурда Л. М., д.е.н., професор,  
професор кафедри туризму та готельно-ресторанної справи,  
декан факультету харчових технологій та сфери обслуговування**  
**Юрченко С. О., аспірант I курсу**  
**Черкаський державний технологічний університет**

Універсального характеру у сучасному світі набуває проблема забезпечення якості продукції. У кожній галузі, і в туризмі в тому числі, існують специфічні проблеми, пов'язані із показниками якості, а також з випуском якісної продукції. Спроможність організаторів-виробників турів оцінити, чи відповідають послуги окремих виконавців різних видів туристичного обслуговування, вимогам та очікуванням, а також сприйняттю якості з боку клієнтів є обов'язковою умовою ефективного туроперейтингу. Якість, як категорія, є нормованою і визначається стандартами. [3].

Рівень якості формально визначають як відповідність властивостей продукції та послуг вимогам стандартів. Директивними установками для створення технологій в галузі управління якістю є міжнародні стандарти ISO (МС ІСО) серії 9000, орієнтовані на встановлення ідентичних норм до аналогічної продукції і послуг в світовому масштабі, в тому числі в сфері туризму. Крім того, на державному рівні законами та стандартами встановлюються вимоги, що забезпечують безпеку життя, здоров'я споживачів туристичних послуг, охорону навколишнього середовища, запобігання заподіяння шкоди майну споживача [1].

В Україні діють стандарти ДСТУ ISO. Це національні стандарти, якими впроваджені стандарти ISO. Номер стандарту ДСТУ відповідає номеру міжнародного стандарту ISO, а рік затвердження, відповідно, році утворення національного стандарту. Наприклад, ДСТУ ISO 9001: 2009 національний стандарт України системи менеджменту якості, є офіційним перекладом стандарту ISO 9001: 2008.

Освоєння стандартів серії ISO 9000 в Україні триває близько 20 років. Наша держава поступально і впевнено впроваджує світові вимоги і тенденції, тому синхронізує його (і інші стандарти цієї серії) в ДСТУ практично відразу ж. Це уможлиблює українським підприємствам вчасно реагувати на вимоги до систем управління якістю. Запроваджуючи такі стандарти, вітчизняні виробники вже можуть виходити на міжнародні ринки з продукцією надійної якості, підтверджуючи тим самим свою компетентність, стаючи конкурентоспроможними.

Туристичний продукт є комплексним поняттям, яке складається з багаточисельних взаємопов'язаних складових, – туристичних послуг. Стандарти щодо виробництва і споживання туристичного продукту встановлюються за окремими складовими.

Якість послуги визначається вимогами ст. 4 Закону України «Про захист прав споживачів». Згідно із законом продавець (виробник, виконавець) зобов'язаний продати споживачеві товар (передати результати виконаної роботи, надати послугу), відповідний обов'язковим вимогам стандартів, умовам договору, що звичайно ставляться, а також надати інформацію про товари (роботи, послуги) [4].

Вимоги до туристичних послуг визначено в ДСТУ Р 5069094 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Загальні вимоги». Фактично вони визначають той комплекс технологій, які мають забезпечити привабливість туристського продукту як комплексу турпослуг. Згідно таким вимогам туристська послуга має відповідати призначенню, виконуватися своєчасно, відповідати вимогам комплексності, комфортності, естетичності, ергономічності. Особливі вимоги висуваються до етичності обслуговуючого персоналу [2].

Основними стандартами в області виробництва і споживання туристичного продукту є:

– ДСТУ 28681.0 «Стандартизація в сфері туристично-екскурсійного обслуговування. Основні положення», який встановлює основні види туристсько-екскурсійного обслуговування об'єктів стандартизації;

– ДСТУ 50646-94 «Послуги населенню. Терміни та визначення», який встановлює терміни та визначення понять в галузі стандартизації, сертифікації та управління якістю у сфері послуг, а також обов'язкову документацію по даній сфері робіт;

– ДСТУ 50762-95 «Громадське харчування. Класифікація підприємств громадського харчування», який визначає типи підприємств харчування, вимоги до якості послуг і їх асортименту;

– ДСТУ 50935-96 «Громадське харчування. Вимоги до обслуговуючого персоналу», що визначає критерії оцінки обслуговуючого персоналу на підприємствах харчування за рівнем професійної підготовки і кваліфікації, здатності до керівництва (для адміністративних працівників), знання керівних документів, що відносяться до професійної діяльності [3].

Стандарти на продукцію і послуги підприємств туристської сфери визначають вимоги забезпечення безпеки життя та здоров'я туристів і екскурсантів, фактори ризику, класифікацію об'єктів готельного і ресторанного господарства. Серед таких стандартів: ДСТУ 50644-94 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Вимоги щодо забезпечення безпеки туристів і екскурсантів»; ДСТУ 50645-94 «Туристично-екскурсійне обслуговування. Класифікація готелів».

У сфері туристичного бізнесу існують також відомчі нормативні документи, які регламентують вимоги в області безпеки споживання турпослуг, що також є невід'ємною характеристикою якості турпродукту. Це санітарно-гігієнічні вимоги, що встановлюються Санітарними правилами і нормами, які затверджуються Міністерством охорони здоров'я України, Будівельні норми і правила, які затверджуються Державним комітетом України з будівництва.

Стандартами визначаються певні критерії, за якими можна оцінити рівень надання послуг. У закладах розміщення такими критеріями можуть бути, наприклад, відповідність номерів заявленому класу обслуговування, стан інфраструктури готелю, час, затрачений на отримання підтвердження бронювання номеру, швидкість поселення, асортимент додаткових послуг, зовнішній вигляд та професіоналізм персоналу, якість розважальних програм, санітарний стан приміщень, безпека перебування гостей тощо. Формування туристичного продукту належної якості неможливе без налагодженої маркетингово-збутової мережі туроператора. Оскільки туроператор реалізує туристичні продукти здебільшого через посередників, то якість обслуговування клієнтів туристичними агенціями впливає на загальний рівень задоволеності споживача. Основними завданнями, що ставляться перед діловими партнерами туроператора, які продають його продукти, є вміння розпізнати та оцінити вимоги і побажання клієнтів до обслуговування та домогтися їх задоволеності у виборі туру [4].

Отже, вимірювання якості послуги в багатьох випадках є великою проблемою для туристських підприємств. До основних способів належать вимірювання:

- часу виконання послуги;
- часу реалізації процесів;
- часу очікування послуги;

- реєстрації кількості претензій;
- спостереження за зміною економічних показників.

Інструментами вимірювання якості туристичних послуг є:

- стандарти;
- технічні і товарні норми;
- гарантія гарантійних витрати;
- культура обслуговування;
- забезпечення прав споживача;

Окремо треба визначити критерії та показники, якими має керуватися туристське підприємство, окрім критеріїв оцінки якості послуг, якими керуються клієнти. До них відносяться:

- кількість скарг і пропозицій;
- лояльність клієнтів;
- термін реалізації послуг;
- витрати якості;
- типові економічні показники (оборот, прибутки і т.п.), які побічно відображають рівень якості послуг (в тому числі ступінь задоволеності клієнта).

Світові стандарти в галузі менеджменту зазвичай встановлюють вимоги для досягнення цілей в різних областях загального менеджменту. Міжнародні стандарти управління доповнюють отримали світове визнання стандарти типових комп'ютерних систем, які застосовуються при управлінні ресурсами і виробництвом і забезпечують якісно новий рівень керованості об'єктів господарювання. Для адаптації української економіки до світової економічної системи для підвищення конкурентоспроможності підприємств велику допомогу може надати практичне застосування стандартів ISO серії 9000: 2000. Ці стандарти можуть з'явитися ефективним засобом вирішення багатьох проблем при управлінні підприємством. Стандарти ISO серії 9000: 2000 розроблені для ринкових умов господарювання. Їх головною перевагою є орієнтація на споживача. Головна відмінність стандартів 9000: 2000 від тих, що раніше діяли, полягає в їх спрямуванні не на управління якістю продукції, а на управління процесами з її створення (процесний підхід) та оптимізацію цих процесів.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Стандартизація туристичних послуг [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://pidru4niki.com/standartizatsiya\\_turistichnih\\_poslug](https://pidru4niki.com/standartizatsiya_turistichnih_poslug)
2. Проблеми стандартизації туристичної індустрії в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://buklib.net/books/31269>
3. Державні стандарти у сфері туристсько-екскурсійного обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [https://tourlib.net/statti\\_ukr/bagreeva.htm](https://tourlib.net/statti_ukr/bagreeva.htm)
4. Стандарти туристичного обслуговування [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://infotour.in.ua/senin09.htm>



Наукове електронне видання

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

*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