

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ІНСТИТУТ МОДЕРНІЗАЦІЇ ЗМІСТУ ОСВІТИ
МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
КИЇВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ КУЛЬТУРИ
НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
КИЇВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ КУЛЬТУРИ І МИСТЕЦТВ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ
ЛЬВІВСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА
EUROPEAN INSTITUTE OF FURTHER EDUCATION (СЛОВАЦЬКА РЕСПУБЛІКА)
WYŻSZA SZKOŁA TURYSTYKI I JEZYKÓW OBCYCH W WARSZAWIE (WSTIJO)
(РЕСПУБЛІКА ПОЛЬЩА)
EMBASSY OF HUNGARY, DEPARTMENT OF ECONOMIC AFFAIRS (УГОРЩИНА)
МІЖНАРОДНА ТОРГІВЕЛЬНА ПАЛАТА ICC UKRAINE
АСОЦІАЦІЯ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНА ТУРИСТИЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ УКРАЇНИ
АСОЦІАЦІЯ КУЛІНАРІВ УКРАЇНИ
АСОЦІАЦІЯ СОМЕЛЬЄ УКРАЇНИ
ФАКУЛЬТЕТ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО І ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

ІХ МІЖНАРОДНА НАУКОВО-ПРАКТИЧНА КОНФЕРЕНЦІЯ

14-15 квітня 2022 рік

Реєстрація Міністерства освіти і науки України
Лист № 1/-10-2162 від 21.09.2021

Тези доповідей

КИЇВ 2022

УДК 640.43+379.851+330.341.1

Г 725

*Друкується за рішенням Вченої ради
Київського національного університету культури і мистецтв
(протокол № 15 від 30 травня 2022 р.)*

Г 725 Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації : тези доповідей ІХ Міжнар. наук.-практ. інтернет-конф., Київ, 14-15 квіт., 2022 р. / М-во освіти і науки України; М-во культури та інформаційної політ. України; Київ. нац. ун-т культури і мистецтв ; Київ. ун-т культури ; Ф-т готельно-ресторанного і турист. бізнесу. – Київ : Вид. центр КНУКіМ, 2022. – 294 с.

Збірник містить наукові тези ІХ Міжнародної науково-практичної конференції «Гостинність, сервіс, туризм: досвід, проблеми, інновації», яка відбулася 14-15 квітня 2022 р. на базі Міністерства освіти і науки України, Інституту модернізації змісту освіти, Київського національного університету культури і мистецтв, Київського університету культури, Навчально-наукового інституту Київського національного університету культури і мистецтв, кафедри туризму Львівського національного університету імені Івана Франка, Міжнародної Торговельної Палати ICC Ukraine, European Institute of Further Education (Словацька республіка), Wyższa Szkoła Turystyki i Języków Obcych w Warszawie (WSTiJO) (Республіка Польща), Embassy of Hungary, department of economic affairs (Угорщина), Асоціації індустрії гостинності України, Національної туристичної організації України, Асоціації кулінарів України, Асоціації сомельє України, Мережі еко-ресторанів «Батьківська хата», Сім'ї ресторанів Дмитра Борисова. Матеріали містять відповідні підсумки наукових досліджень провідних учених України і країн-учасниць конференції, а також доробки докторантів, аспірантів, магістрантів. Представлені наукові доробки будуть цікавими й корисними для широкої наукової громадськості, фахівців готельно-ресторанного і туристичного бізнесу та соціокультурної сфери, викладачів, аспірантів, студентів.

Матеріали подано в авторській редакції

© Київський національний університет
культури і мистецтв, 2022
© Автори тез, 2022

НАУКОВО-ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ
ІХ МІЖНАРОДНОЇ НАУКОВО-ПРАКТИЧНОЇ КОНФЕРЕНЦІЇ

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ:
ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ



Голова комітету:

Поплавський Михайло Михайлович доктор педагогічних наук, професор,
заслужений діяч мистецтв України

Співорганізатори:



Національна
туристична
організація
України



Wyższa Szkoła Turystyki i Języków
Obcych w Warszawie (WSTiJO)
(Республіка Польща)



Wyższa Szkoła Turystyki
i Ekologii (Республіка Польща)

VÝCHODOEURÓPSKA AGENTÚRA PRE ROZVOJ n.o.
EASTERN EUROPEAN DEVELOPMENT AGENCY n.o.
Za humnami 508/28, 941 48, Podhájska, Slovakia
www.eeda.sk

EMBASSY OF HUNGARY – HUNGARIAN TOURISM
Information Office (Угорщина)



Мережа еко-
ресторанів
«Батьківська
хата»

Сім'я ресторанів
Дмитра Борисова



Асоціація кулінарів України



Асоціація сомельє України

ЧЛЕНИ КОМІТЕТУ

**Комарніцький
Ігор Олегович**

*кандидат культурології, доцент,
декан Факультету готельно-
ресторанного і туристичного бізнесу
Київського національного університету
культури і мистецтв*

**Поплавська
Аліна Вячеславівна**

*кандидат культурології, доцент,
завідувачка кафедри готельно-ресторанного
і туристичного бізнесу
Київського національного університету
культури і мистецтв*

**Антоненко
Володимир Степанович**

*доктор географічних наук, професор,
завідувач кафедри міжнародного туризму
Київського університету культури*

Jozef Zlatko

*Dr.h.c. mult. JUDr Honor. Prof. mult. prorektor
pre medzinarodne vzťahy Slovensko,
Wyższa szkoła komunikacji i zarządzania
(Словацька Республіка)*

Скавінські Павел

*доктор наук кафедри туризму та екології
Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii
(Республіка Польща)*

**Плецан
Христина Василівна**

*кандидат наук з державного
управління, доцент,
доцент Навчально-наукового інституту
Київського національного університету
культури і мистецтв*

ЗМІСТ

Секція 1. ТЕОРІЯ І ПРАКТИКА РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Поплавський М.М.	<i>Стратегічні орієнтири національної кухні України: можливості і перспективи для ресторанного бізнесу</i>	15
Гончар Л.О., Поплавська А.В., Пиптик Н.П.	<i>Чат-боти в ресторанному бізнесі як інструмент удосконалення сервісного менеджменту</i>	18
Варнавська І.В.	<i>Аспекти формування професійної компетентності студентів готельно-ресторанного бізнесу</i>	22
Дзюба Л.В., Завадинська О.Ю.	<i>Зміни в організації роботи ресторанного бізнесу в умовах воєнного часу</i>	25
Зоценко Л.М., Сідина Л.П.	<i>Індустрія гостинності як важливий чинник економічного та соціально-культурного розвитку України</i>	27
Кривченко М.В., Завадинська О.Ю.	<i>Тенденції розвитку готельно-ресторанної індустрії України</i>	30
Колтун О.В., Макойда О.В., Стебівка А.І., Ляшовський М.В., Сподарик Д.І.	<i>Доступність кафе і ресторанів на площі ринок у Львові для відвідувань з тваринами у зимовий сезон</i>	34
Кумейко О.В., Завадинська О.Ю.	<i>Аналіз системи якісного обслуговування в закладах готельно-ресторанного бізнесу</i>	37
Неїленко С.М., Зараховський О.Є., Колєсова Д.О.	<i>Використання робітв-офіціантів в закладах ресторанного господарства</i>	40
Онищук Н.В.	<i>Еко-тренд в сфері гостинності: перспективний напрямок розвитку</i>	42
Пересічна С.М., Палко О.Ф.	<i>Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Угорщині</i>	46

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

<i>Полінкевич О.М.</i>	<i>Сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності</i>	49
<i>Гуць В.С., Коваль О.А.</i>	<i>Розділення рідких фруктових суспензій в центрифугах</i>	51
<i>Доник О.І., Постова В.В.</i>	<i>Кейтеринг як інноваційна послуга у ресторанному бізнесі</i>	54
<i>Миронов Ю.Б.</i>	<i>Сучасні тенденції розвитку ресторанних технологій</i>	56
<i>Павлюк С.І.</i>	<i>Антикризовий менеджмент галузі туризму: виклики сьогодення</i>	58
<i>Русавська В.А.</i>	<i>Управління безпечністю харчової продукції на засадах принципів HACCP</i>	62
<i>Сичова А.О., Запорожець В.В.</i>	<i>Емоційне вигорання у закладах гостинності: моделі моніторингу</i>	66
<i>Тонких О.Г., Шевченко Д.І.</i>	<i>Особливості аналізу маркетингової діяльності об'єкта ресторанного бізнесу</i>	69
<i>Тютюнник Г.О.</i>	<i>Відновлення та розвиток сучасних міст України в контексті світових трендів</i>	71

Секція 2. СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ФОРМУВАННЯ ТА РОЗВИТКУ НАЦІОНАЛЬНОГО ТУРИСТИЧНОГО ПРОДУКТУ

<i>Антоненко В.С., Хуткий В.О., Підберезна С.В.</i>	<i>Цифрові технології та канали соціальних медіа в туристичному сервісі</i>	76
<i>Антонюк К.Г.</i>	<i>Зміст та характеристика підходів до визначення інвестиційної привабливості туризму</i>	78
<i>Альбещенко О.С.</i>	<i>Управління розвитком туристично-готельного підприємництва в об'єднаних територіальних громадах</i>	81
<i>Боруцька Ю.З.</i>	<i>Сільський зелений туризм – як один із особливих різновидів альтернативного туризму та рекреації в Україні</i>	82

<i>Marin Bordeaux</i>	<i>Tourism in a pandemic: survival problems in Romania</i>	86
<i>Вдовіна О.О.</i>	<i>Подієвий туризм як складова культурної комунікації</i>	88
<i>Вишневська Г.Г., Булгакова Н.В., Швидка Є.П.</i>	<i>Світовий досвід збереження культурної спадщини</i>	91
<i>Гаврилюк А.М.</i>	<i>Міжнародний досвід розвитку туризму в умовах війни та поствоєнний період</i>	93
<i>Гаєвська Т.І.</i>	<i>Святкові практики у розвитку національного туристичного продукту</i>	95
<i>Григорчак І.М., Сищук В.В.</i>	<i>Віртуальні тури як технологія просування Київщини</i>	98
<i>Дашевська І.М.</i>	<i>Роль туристичного гіда в обслуговуванні осіб з особливими потребами</i>	100
<i>Дячук І.І., Архипова Л.М.</i>	<i>Портрет іноземного туриста-споживача туристичних послуг Івано-Франківської області</i>	102
<i>Jozef Zatko</i>	<i>Trends in ecotorism development in the Slovak Republic</i>	105
<i>Zdzisław Sirojć</i>	<i>Turystyka w zarządzaniu współczesną metropolią</i>	108
<i>Дика О.О., Зараховський О.Є.</i>	<i>Засоби розміщення на території фортифікаційних об'єктів як новий напрям розвитку сталого туризму</i>	111
<i>Зелінська Г.В., Чорна Н.М.</i>	<i>Поняття туристичної привабливості території та чинники, які на неї впливають</i>	113
<i>Зінько Ю.В., Мальська М.П., Біланюк В.І., Іваник М.Б., Шевчук О.М.</i>	<i>Просторова модель транскордонного туристичного залізничного шляху на українсько-польському пограниччі</i>	116
<i>Ковальська Л.В., Ткаченко Т.І., Горобченко А.</i>	<i>Новий погляд досліджень: лекція-екскурсія «Україна – духовний центр слов'янського світу»</i>	120

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

Куреда Н.М., Кізіма М.І.	<i>Продукти сучасного ринку лікувально-оздоровчого туризму України</i>	122
Крупа О.М.	<i>Стратегічні напрями розвитку готельно-туристичного бізнесу у Львівській області</i>	125
Лісова І.В., Гаврилюк А.М.	<i>Виставково-ярмаркова діяльність як стратегічний івент-ресурс просування туристичних послуг</i>	129
Логун В.В., Устименко Л.М.	<i>Нові тренди туристичної діяльності в Україні на прикладі проекту «єПідтримка»</i>	132
Назимко Ю.П., Устименко Л.М.	<i>Вплив сучасних тревел-трендів на розвиток туристичних дестинацій України</i>	136
Медвідь Ф.М., Чорна М.Ф., Шаповалова О.В.	<i>Історико-культурний туризм в Україні національно-патріотичного виховання молоді</i>	138
Олексин В.Р., Плецан Х.В.	<i>Development of ukrainian cruise tourism</i>	143
Пеняк П.С.	<i>Із історії діяльності клубу чехословацьких туристів на Закарпатті</i>	145
Пилипів В.В.	<i>Гастрономічний туризм як репрезентант гостинних практик у туристичній індустрії</i>	147
Плецан Х.В.	<i>Креативний простір як інструмент розвитку соціокультурної діяльності (на прикладі міста-герой Ірпінь)</i>	149
Пристемський О.С.	<i>Розвиток туристичної індустрії в Україні</i>	155
Романів П.В.	<i>Система чинників розвитку регіонального туризму та інфраструктури</i>	158
Сидорук С.В.	<i>Переваги розвитку музейного туризму у сучасному просторі</i>	161
Солоділова К.Ю., Гаврилюк А.М.	<i>Правові засади українського законодавства щодо розвитку екологічного туризму в межах міського середовища</i>	164

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

<i>Супруненко М.В.</i>	<i>Розвиток національного спортивно-оздоровчого туризму</i>	167
<i>Фастовець О.О.</i>	<i>Розвиток нових видів туризму</i>	170
<i>Плецан Х.В., Фітчук Р.В.</i>	<i>Religious tourism in Ukraine: problems and needs</i>	173
<i>Худавердієва В.А.</i>	<i>Стратегія розвитку національного туристичного продукту як фактору формування іміджу території</i>	174
<i>Худавердієва В.А., Бугай А.П.</i>	<i>Сучасні аспекти розробки маркетингової стратегії підприємств галузі туризму (санаторно-курортного комплексу)</i>	178
<i>Худавердієва В.А., Ланков М.М.</i>	<i>Вплив пандемії Covid-19 на зміну маркетингових інструментів в сфері міжнародного туризму</i>	181
<i>Ціватий В.Г.</i>	<i>Національний туристичний продукт і туристична дипломатія в умовах поліцентричного світоустрою ХХІ століття: креативний та інституціональний дискурси</i>	184

Секція 3. СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ СТРАТЕГІЇ РОЗВИКУ СФЕРИ ПОСЛУГ

<i>Антоненко А.В., Дзюндзя О.В.</i>	<i>Trends in the development of gastronomic tourism in Ukraine</i>	188
<i>Беляк А.О., Гончар Л.О., Батченко Л.В.</i>	<i>Аналіз перспектив використання криптовалюти в діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу</i>	191
<i>Гуць В.С., Коваль О.А.</i>	<i>Практичне використання барабанних робочих органів в виробничій діяльності готельно-ресторанних комплексів</i>	195
<i>Ілів Д.М., Гуца Є.А.</i>	<i>Особливості організації виробничих процесів закладів швидкого харчування на прикладі мережі ресторанів «McDonald's»</i>	199
<i>Коваль О.А., Гуць В.С.</i>	<i>Енергія формування харчових дисперсних систем</i>	202

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

<i>Лопушняк Г.С., Шандар А.М.</i>	<i>Інструментарій забезпечення якості туристичних послуг України в умовах сучасних викликів</i>	205
<i>Неїленко С.М., Дзюбак А.С.</i>	<i>Аналіз ринку подієвого кейтерингу</i>	207
<i>Неїленко С.М., Дядюра Є.А.</i>	<i>Аналіз внутрішньої seo-оптимізації сайту пивного ресторану <i>This is pivbar</i></i>	211
<i>Неїленко С.М., Фогель А.</i>	<i>Роботизація сервісного процесу в закладах ресторанного господарства</i>	214
<i>Новикова В.І.</i>	<i>Рекреаційні послуги через призму сфери послуг: класифікація, їх особливості, застосування в об'єктах інфраструктури рекреаційної діяльності</i>	217
<i>Перепелиця В.В., Бровенко Т.В.</i>	<i>Digital-маркетинг як інструмент розвитку підприємства ресторанного бізнесу</i>	222
<i>Подлепіна П.О., Кучечук Л.В.</i>	<i>Напрями вдосконалення та підвищення якості обслуговування на підприємствах готельно-ресторанної сфери</i>	225
<i>Русавська В.А., Бескурнікова В.О.</i>	<i>Економіка вражень в контексті гастрономічного туризму</i>	228

Секція 4. СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

<i>Комарніцький І.О.</i>	<i>Trends and transformations formation of competitive advantages of enterprises hospitality industry</i>	232
<i>Антоненко А.В., Бережнюк Ю.Ю.</i>	<i>Сучасні аспекти конкурентоспроможності індустрії гостинності</i>	234
<i>Антоненко А.В., Стукальська Н.М.</i>	<i>Gastronomic tourism in Ukraine</i>	236
<i>Бугіль С.Я.</i>	<i>Роль маркетингових комунікацій у розвитку туризму та підвищенні конкурентоспроможності туристичних підприємств</i>	239

Білоус С.В., Грицишин А.Т., Красько А.Б.	<i>Характеристика ризиків підприємств готельно-ресторанного господарства та туризму</i>	243
Веценура Н.В., Земліна Ю.В.	<i>Діагностика загроз діяльності підприємств індустрії гостинності: теоретичний аспект</i>	245
Велієв Р.К., Ткаченко Т.І.	<i>Стратегічне та тактичне використання інформаційно-комунікаційних технологій у сфері організації авіакомпаній</i>	248
Ворошилова Г.О.	<i>Комплекс маркетингу в індустрії гостинності</i>	251
Nihov Borislav	<i>Overtourism development trends in Bulgaria: problems and prospects</i>	254
Громик О.М.	<i>Конкурентноспроможність готельних підприємств в сучасних ринкових умовах</i>	256
Гуменюк В.В.	<i>Міжнародний туризм і сфера послуг гостинності: чинники турбулентності й інструменти відновлення стійкості</i>	258
Данилова К.В., Антоненко А.В.	<i>Огляд інноваційних технологій в закладах готельно-ресторанного господарства</i>	260
Карпенко Р.В.	<i>Логістичний потенціал розвитку урботуризму: український та зарубіжний досвід</i>	262
Плецан Х.В., Литвиненко Я.Ю.	<i>Current trends of corporate culture formation at a tourist enterprise</i>	264
Лохман Н.В., Гришук О.А.	<i>Система стратегічного управління персоналом закладу розміщення</i>	267
Любива Ю.О., Воронцова А.С.	<i>Теоретичні підходи до формування конкурентних переваг країни на світовому ринку туристичних послуг</i>	269
Пересічна С.М., Боденчук А.К.	<i>Сучасні технології виготовлення кулінарної продукції</i>	272
Петлін І.В.	<i>Теоретико-методологічні засади формування інфраструктури туристичного консалтингу в Україні</i>	275

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

<i>Плецан Х.В., Піскун М.С.</i>	<i>Актуальні проблеми розвитку системи тайм-менеджменту в середовищі туристичного бізнесу</i>	278
<i>Подлепіна П.О., Панасенко Г.С.</i>	<i>Особливості конфліктів та конфлікт-менеджменту на підприємствах індустрії гостинності</i>	283
<i>Приходько К.О.</i>	<i>Майбутнє коворкінгів: сучасні рішення для робочих просторів</i>	286
<i>Русавська В.А., Гребенищикова Н.О.</i>	<i>Концепція розуміння якості обслуговування та методи її оцінки</i>	288
<i>Цвілий С.М.</i>	<i>Вибір підходу до управління бізнесом туристичного підприємства на основі структури компонентів</i>	292

*Петлін І.В., доцент, кандидат економічних наук,
доцент кафедри готельно-ресторанної справи
та харчових технологій,
Львівський національний університет
імені Івана Франка,
Львів, Україна
ORCID ID: 0000-0002-0198-588X*

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ФОРМУВАННЯ ІНФРАСТРУКТУРИ ТУРИСТИЧНОГО КОНСАЛТИНГУ В УКРАЇНІ

Туристичний консалтинг – це висококваліфікована допомога фахівців з надання професійних послуг суб'єктам туристичного бізнесу щодо виявлення проблем у різних сферах діяльності (управлінській, інвестиційній, кадровій, маркетинговій, фінансовій юридичній тощо) і розробку пропозицій задля підвищення їх функціонування та піднесення іміджу на ринку туристичних послуг [1, с.71].

Основними причинами виникнення туристичного консалтингу в сучасних умовах, можна вважати наступні: невизначеність політичної та економічної ситуації в країні; глобальне поширення пандемії COVID-19, що не дає можливість спрогнозувати тенденції розвитку туризму; зниження інтенсивності туристичних потоків; системний та комплексний характер виявлених проблем;

розбіжність у поглядах на вирішення проблем між керівництвом та власниками туристичних підприємств; необхідність нового креативного погляду на вирішення проблеми; необхідність залучення додаткових ресурсів для вирішення проблеми (інтелектуальних, інформаційних, фінансових тощо); можливість використання досвіду консультантів з певних питань; бажання забезпечити надійність та безпеку розвитку бізнесу.

Інфраструктура туристичного консалтингу включає в себе різні напрями та спектр консультаційних послуг, які можна класифікувати за різними критеріями (рис. 1).

Залежно від характеру участі у процесі консультування інфраструктура поділяється на аутсорсингову та представницьку. Аутсорсингова інфраструктура забезпечує найбільш ефективно виконання певних видів діяльності суб'єктів туристичного бізнесу шляхом передачі їх іншим компаніям, що діють в конкретній області, на підставі договору. Представницька інфраструктура надає ширші можливості суб'єктам консалтингових відносин (клієнт-консультант), оскільки передбачає співпрацю не в одній, або декількох предметних сферах діяльності, а переростає в представництво компанії.

Залежно від рівня регулювання діяльності інфраструктура консалтингу поділяється на регульовану та нерегульовану. Регульована консалтингова діяльність потребує отримання ліцензії державних органів на здійснення діяльності (оціночна діяльність, освітні послуги), а нерегульована – може здійснюватися без ліцензування.

ГОСТИННІСТЬ, СЕРВІС, ТУРИЗМ: ДОСВІД, ПРОБЛЕМИ, ІННОВАЦІЇ

ІНФРАСТРУКТУРА ТУРИСТИЧНОГО КОНСАЛТИНГУ					
Залежно від характеру участі в процесі консультивання		Залежно від консалтингової моделі, яка використовується			
Аутсорсингова інфраструктура, яка забезпечує окрему ланку діяльності	Представницька інфраструктура, яка забирає частину представницьких повноважень	Експертна	Проектна	Процесна	
		Залежно від географії використання			
		Національна	Регіональна	Місцева	
Залежно від рівня регулювання діяльності		Залежно від характеру послуг, які надаються			
Регульована – потребує ліцензування на впровадження діяльності	Нерегульована – може здійснюватися без ліцензування	Управлінська	Інжинірингова		
		Економічна	Юридична		
		Залежно від періоду надання послуг			
		Разова		Постійна	
Залежно від рівня кваліфікації спеціалістів		Залежно від охоплення заходами			
Потребує сертифікації	Не потребує сертифікації	Системна – всебічне забезпечення усіх процесів та суб'єктів		Елементна – відокремлене забезпечення конкретного процесу	
Залежно від ступеня винятковості					
Навчальна	Допоміжна				
Впроваджувальна	Виняткова				
Залежно від типу інфраструктурного процесу					
Фінансова	Інформаційна	Освітня	Наукова	Комунікаційна	Маркетингова

Рис. 1. Класифікація інфраструктурних елементів, що забезпечують відповідний рівень консультаційних послуг

**джерело: сформовано автором*

Залежно від рівня кваліфікації спеціалістів інфраструктура консалтингу поділяється на ту, яка потребує сертифікації та відповідного кваліфікаційного рівня та яка не підлягає сертифікації. Деякі види консалтингової діяльності пов'язані з діяльністю, яка потребує високого рівня професіоналізму (сертифікація аудиторської діяльності). Інші види діяльності не підлягають сертифікації, тобто не вимагають широкого кола знань у консультанта.

Залежно від ступеня винятковості інфраструктуру консалтингу поділяють на навчальну, допоміжну, впроваджувальну та виняткову. Навчальна передбачає

навчання персоналу підприємств туристичного бізнесу в тій чи іншій сфері діяльності. Допоміжна проявляється в виявленні причин виникнення проблемних ситуацій та розробці рекомендацій щодо нейтралізації негативних наслідків. Впроваджувальна передбачає отримання відповіді від консультанта на конкретні питання клієнта щодо практичного впровадження розроблених пропозицій. Виняткова дозволяє приймати оперативні виняткові рішення для отримання бажаного результату.

Залежно від консалтингової моделі, яка використовується, виділяють інфраструктуру експертного, проектного та процесного консалтингу. Експертна інфраструктура консультування припускає виконання всього спектру робіт, від діагностики діяльності компанії до вироблення конкретних стратегічних і тактичних рішень і рекомендацій консультантами. Проектна інфраструктура спрямована на розробку та створення окремих проектів суб'єктів туристичного бізнесу (маркетинговий проект виходу фірми на ринок). Така інфраструктура дозволяє акумулювати ресурси в одному напрямку, планувати високі результати та забезпечувати їх досягнення. Процесна інфраструктура консультування передбачає тісний взаємозв'язок експерта і клієнта (клієнт бере участь у розробці рекомендацій). Потреба в процесному консультуванні виникає тоді, коли клієнт хоче змін, розвитку організації, але не може вирішити цю проблему самотужки.

Залежно від географії використання виділяють національну, регіональну та місцеву інфраструктури. Кожна із цих інфраструктур консалтингу працює на різних рівнях – на національному, регіональному та місцевому. Слід зазначити, що національна інфраструктура може включати в себе регіональні, а регіональна – місцеві інфраструктури консалтингу.

Залежно від характеру послуг, які надаються, інфраструктура поділяється на управлінську, економічну, юридичну та інжинірингову. Управлінська інфраструктура пов'язана з наданням консалтингових послуг щодо управління. Економічна та юридична інфраструктури забезпечують консалтинг щодо економічних і фінансових питань, з одного боку, та юридичних моментів та супроводу компаній – з іншого. Інжинірингова інфраструктура забезпечує консалтингові послуги технічного характеру.

Залежно від періоду надання послуг інфраструктура консалтингу поділяється на разову та постійну. Разова інфраструктура застосовується в окремих випадках, тобто немає систематичного характеру. Постійна інфраструктура передбачає регулярне надання послуг консалтингу.

Залежно від охоплення заходами інфраструктура консалтингу поділяється на системну та елементну. Системна інфраструктура всесторонньо забезпечує процеси консалтингу, а елементна – фрагментарно, акцентуючи увагу на вузько-спрямованих консалтингових послугах.

Залежно від типу інфраструктурного процесу інфраструктура поділяється на технічну, логістичну, фінансову, комунікаційну, інформаційну, наукову та освітню. Кожен із цих інфраструктурних елементів забезпечує консалтинговими послугами конкретну сферу діяльності підприємства.

Кількість напрямів консалтингових послуг у сфері туризму достатньо різноманітне. Серед основних напрямків діяльності провідних зарубіжних органі-

зацій, що надають консалтингові послуги в сфері туризму можна виділити наступні: дослідження туристичного ринку, розробка стратегій, концепцій, програм, майстер-планів розвитку туризму, розробка турпродукту, розробка техніко-економічного обґрунтування; менеджмент при виході на ринок; туристський маркетинг і брендинг; маркетинг і менеджмент дестинації; аудит туристських дестинацій; бізнес-планування, управління активами, проведення тренінгів, навчання; просування подій і PR; контроль якості тощо [2].

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Петлін І.В. Теоретичні засади розвитку туристичного консалтингу в Україні: Матеріали I Міжнародної науково-практичної конференції «Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: сучасний стан, проблеми та перспективи розвитку», Старобільськ (16-17 листопада 2021 р.). С. 70-72.
2. Бетехтін О.В. Особливості комплексу маркетингу у консалтингу туристичної галузі. Ефективна економіка. 2012. № 3. Вилучено з <http://www.economy.nauka.com.ua/?op=1&z=1028>

*Плецан Х.В., кандидат наук
з державного управління, доцент,
доцент Навчально-наукового інституту,
Київський національний університет
культури і мистецтв
ORCID ID: 0000-0002-8179-7896
Піскун М.С., студент 4 курсу,
денної форми навчання, групи Т-28,
спеціальність – 242 «Туризм»,
Київський національний університет
культури і мистецтв
ORCID ID: 0000-0003-6770-679N
Київ, Україна*

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТУ В СЕРЕДОВИЩІ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Ідея управління часом існує рівно стільки, скільки існує людство. Проблема дослідження часу знаходиться під пильною увагою цікавого людського розуму протягом всієї історії. Що таке час? Як раціонально його використовувати? Чи існує він об'єктивно? Куди він безповоротно тече? На такі запитання, що утворюють головну складність проблеми, намагалися і пробують досі знайти відповіді науковці різних галузей знань.

В Україні сьогодні відбувається активний розвиток та застосування принципів тайм-менеджменту в практичній діяльності найбільш інноваційно-активних підприємств. Так, у великих містах створюються підприємства, які спеціалізуються на проведенні тренінгів і семінарів, за цією тематикою. За