

# **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

забезпечити високу якість сервісу протягом усього циклу обслуговування.

Залежно від індивідуальних потреб гостя, процес обслуговування в «.....» може складатися з наступних «точок враження»:

1. Зустріч гостей на вході до ЗРГ/проводження гостя.
2. Обслуговування гостя за столиком.
3. Телефонний дзвінок.
4. Вирішення конфліктних ситуацій.
5. Програма Почесний Гість.
6. Спілкування менеджера із гостями.
7. Робота з книгою відгуків та пропозицій.

**Висновки.** Отже, впровадження системи якості та стандартів обслуговування дозволить досягти високої якості послуг та забезпечити економічний успіх в сфері гостинності.

### Список використаних джерел

1. Методологічні аспекти формування стандартів обслуговування в ресторанному бізнесі : монографія / Л. П. Малюк, О. Г. Терешкін, О. Ю. Давидовата ін. ; за ред. проф. Давидової О. Ю. – Х. : ХДУХТ, 2019. – 157 с.
2. Мусатов А. Стандартизація ресторану Щаг за щогом / Мусатов А. – Москва, 2019. – 632 с.
3. Дубоделова А. В. Система управління якістю обслуговування клієнтів готельного підприємства / А. В. Дубоделова, Л. С. Лісовська, А. О. Нищота // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». Проблеми економіки та управління. – 2013. – № 754. – С. 159–165.

УДК 640.41:004.896

## СУЧАСНІ КОМП'ЮТЕРНІ ТЕХНОЛОГІЇ В ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗАСОБІВ РОЗМІЩЕННЯ

*О. А. Корнієнко, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»*

*Д. А. Миронов, к. т. н., доцент – науковий керівник*

**Анотація.** Готельний бізнес – одна з найбільш перспективних ланок світової економіки, що стрімко розвиваються. вико-

ристання різноманітних інноваційних комп'ютерних технологій у сфері індустрії гостинності є ключовим моментом управління конкурентоздатністю засобів розміщення. В статті надано аналіз сучасних інноваційних тенденцій використання комп'ютерних технологій світового ринку готельних послуг. Розглянуті основні переваги та недоліки їх використання. Досліджено можливість впровадження різноманітних комп'ютерних систем у готельному бізнесі.

**Ключові слова:** готельний бізнес, комп'ютерні технології, системи бронювання, системи управління готелем.

**Abstract.** The hotel business is one of the most promising and rapidly developing parts of the global economy. The use of various innovative computer technologies in the hospitality industry is a key point in managing the competitiveness of accommodation facilities. The article presents an analysis of current innovative trends in the use of computer technology in the global hospitality market. The main advantages and disadvantages of using. The possibility of introducing various computer systems in the hospitality industry is investigated.

**Key words:** hotel business, computer technology, reservation systems, hotel management systems.

З метою покращення роботи підприємств готельного господарства необхідно використовувати різноманітні технологічні інновації. Сучасну роботу засобів розміщення важко уявити без систем комп'ютерного забезпечення, що забезпечує високу економічну ефективність.

Використання спеціалізованого програмного забезпечення дає можливість автоматизувати основні процеси діяльності підприємств готельного бізнесу.

Комп'ютерні технології дають змогу ознайомлювати клієнтів із послугами готелів, продавати споживачам пакети послуг, вирішувати завдання фінансово-операційного управління, маркетингового планування, підвищувати конкурентоздатність і кількість продажів, здійснювати комп'ютерне бронювання послуг, забезпечувати управління різними службами.

Питанням розвитку і впровадження новітніх комп'ютерних технологій в управління закладами готельного господарства досліджувалося в наукових працях сучасних вітчизняних вчених, серед яких Роглев Х. Й., Чоренька Л. В., Лукьянов В. О., Мунін Г. Б. та інші [1–3].

Мета статті полягає у дослідженні переваг та необхідності використання новітніх комп'ютерних технологій в сучасних засобах розміщення.

На сьогоднішній день готельний бізнес є галуззю з високим рівнем використання комп'ютерних технологій та систем.

Специфіка галузі готельного господарства вимагає використання систем, які дають змогу швидко отримати інформацію про доступність транспортних засобів, можливість розміщення гостей, забезпечували б швидке резервування та бронювання місць та автоматизацію вирішення допоміжних завдань при наданні готельних послуг.

Впровадження комп'ютерних технологій у сферу готельного сервісу стикається з безліччю проблем, до яких можна віднести недостатнє фінансування, незадовільний рівень підготовленості працівників у галузі сучасних комп'ютерних технологій, загальний низький рівень комп'ютерної грамотності населення та незначна порівняно зі світовим рівнем наявність домашніх комп'ютерів, порівняно невелика кількість користувачів Інтернету та ін.

Питання комплексної автоматизації процесів бронювання, реєстрації та розміщення гостей, розрахунків із ними є дуже актуальним для українських готелів. На цей час розроблено досить багато різних систем управління готельним комплексом. Найбільш відомі: HMS Servio, Fidelio, Lodging Touch; Hotel-2000.

Процес поширення та модернізації безсумнівно призведе до того, що дуже скоро подібних систем побільшає. З'являться системи, які можна буде отримувати за підпискою (SAAS-технологія). Особливо це буде цікаво для сезонних готелів (курортні, гірськолижні). Такі технології дозволять не витратити гроші власника на покупку дорогого софту, а сплачувати невеликі

суми з операційних витрат за реалізовані броні. Таким чином, такі системи стануть доступними для готелів будь-якого формату, включаючи міні-готелі.

Готель має прагнути отримати доступ до максимально широкого набору каналів продажу. В яких каналах і коли здійснювати продажі – питання політики просування, це залежить від сезону, поточного завантаження готелю та безлічі інших факторів. Зокрема, представляти себе в глобальних (GDS) та/або альтернативних (ADS) системах бронювання, в першу чергу необхідно готелям, орієнтованим на бізнес-сегмент. Але це можуть бути не тільки міські бізнес-готелі, але й засоби розміщення будь-якого формату: замські готелі, SPA-готелі на узбережжі, готелі для любителів екстремального відпочинку, які бажають залучити клієнтів із певним рівнем статку.

Необхідно відзначити, що GDS – ще й ефективний інструмент реклами: готель стає відомим понад 600 000 туристичних агентств по всьому світу і з'являється в найпопулярніших системах бронювання, що використовують GDS базу, таких як Travelocity та Expedia. Плюс жоден інший рекламний канал не зрівняється за критерієм вартість/ефективність.

Системи управління готелями (HMS – Hotel Management Systems) відносяться до класу спеціального програмного забезпечення, що називається PMS (Property Management Systems – системи управління об'єктами нерухомості). Окрім власне HMS, до них належать програми для інших об'єктів індустрії гостинності (ресторани, бари, спортивні та розважальні комплекси тощо), а також системи управління магазинами, складами, державними установами тощо.

Готельні системи дозволяють автоматизувати всі етапи обслуговування гостя, починаючи від бронювання квитків, заселення та закінчуючи остаточним розрахунком, а також основні бізнес-процеси – від роботи покоївок до організації звітності на підприємстві. Крім того, вони забезпечують керування всіма послугами та системами готелю, доступними у номері.

Також треба відмітити перспективні напрямки в готельному бізнесі з практикою спілкування за допомогою чат-ботів.

**Висновки.** Нині є кілька прогресивних професійних розробок, на яких можуть зупинитися підприємства гостинності під час виборів автоматизованих систем управління. Вибір конкретної з них залежить від виду підприємства, його статків та напрямку роботи.

### Список використаних джерел

1. Роглев Х. Й. Основи готельного менеджменту : навч. посіб. / Роглев Х. Й. – Київ : Кондор, 2015. – 408 с.
2. Чорненька Л. В. Організація туристичної індустрії : навч. посіб. / Чорненька Л. В. – 3-тє вид., допов. і перероб. – Київ : Атіка, 2015. – 392 с.
3. Лукьянов В. О. Організація готельно-ресторанного обслуговування : навч. посіб. / Лукьянов В. О., Мунін Г. Б. – 2-ге вид. перероб. і додав. – Київ : Кондор 2016. – 346 с.
4. Вишневська О. О. Туристичне країнознавство : підручник / Вишневська О. О., Парфіненко А. Ю., Сідоров В. І. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2011. – 594 с.
5. Гладуняк Ю. В. Державне регулювання розвитку готельного господарства: проблеми та перспективи / Гладуняк Ю. В. // Наук. вісн. Нац. Ун-ту держ. податкової служби України (економіка, право). – 2009. – № 3. – С. 29–36.

УДК338.486.2–044.337:640.412(477.54)

### УДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЮ БУТІК-ГОТЕЛЬ «MIRAX BOUTIQUE HOTEL» У М. ХАРКІВ ЗА РАХУНОК ІННОВАЦІЙ

*С. С. Махрова, магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програма «Готельно-ресторанна справа»*

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

**Анотація.** У статті розкриваються особливості інновацій в готельному бізнесі як невід’ємного компонента розвитку туристичних послуг та формування нових підходів до посилення потенціалу сфери гостинності, розглядаються специфіка та етапи проведення інноваційної стратегії готельного підприємства. Особлива увага приділяється інструментам інноваційного