

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-
ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ КОЛЕДЖ
Відділення сфери обслуговування**

**ІННОВАЦІЙНИЙ РИНОК
ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ І СФЕРИ
ГОСТИННОСТІ**

Збірник матеріалів

**III Всеукраїнської науково-практичної
конференції**

19 травня 2020 року

м. Київ

Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності: збірник матеріалів III Всеукраїнської науково-практичної конференції, м. Київ, 19 травня 2020 року – К.: ТЕК КНТЕУ, 2020 - 220 с.

Організаційний комітет конференції:

Голова оргкомітету:

Олійник Олег Вікторович – доктор юридичних наук, професор, директор Торговельно-економічного коледжу КНТЕУ.

Члени оргкомітету:

Костюк Євгенія Миколаївна – заступник директора з навчально-методичної роботи ТЕК КНТЕУ;

Осадча Тетяна Анатоліївна – завідувач відділення сфери обслуговування ТЕК КНТЕУ;

Зайцева Галина Миколаївна – завідувач навчально-виробничої практики;

Сорвіна Юлія Миколаївна – голова циклової комісії туризму та готельно-ресторанної справи;

Заверуха Неллі Михайлівна – голова циклової комісії природничо-наукової підготовки ТЕК КНТЕУ;

Гончар Юлія Миколаївна – викладач фахових дисциплін готельно-ресторанної справи ТЕК КНТЕУ ;

Скрипник Анастасія Ігорівна – викладач ресторанного обслуговування ТЕК КНТЕУ;

Настенко Олена Дмитрівна – викладач готельного обслуговування ТЕК КНТЕУ.

У збірнику вміщено тези доповідей III Всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційний ринок індустрії туризму і сфери гостинності», у яких розглянуті та узагальнені актуальних наукові проблеми розвитку сфери послуг у національній та глобальній економіці, проведена систематизація вітчизняного та зарубіжного досвіду тенденцій сучасного стану функціонування галузей індустрії гостинності та індустрії туризму, узагальненні результати наукових досліджень і розроблені практичні рекомендації щодо впровадження інноваційних напрямів розвитку сфери послуг, індустрії туризму і гостинності.

Щербакова В. В.	ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ В ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ.....	161
Канан М. Н.	ТЕНДЕНЦІЇ РОЗВИТКУ МОРСЬКОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ.....	164
Ищенко А. А. Сорвіна Ю. М.	ПРОБЛЕМА УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ОБСЛУГОВУВАННЯ НА ТУРИСТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ ТА ЇХ ВИРІШЕННЯ.....	166
Ольшанська Я. Г.	СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ІНОВАЦІЙНИХ ЗМІН У ТУРИСТИЧНОМУ БІЗНЕСІ.....	168
Трикіша М. С.	ВПРОВАДЖЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ В ТУРИСТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	169
Щеминенко М. О.	РОЗВИТОК БІЗНЕСУ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНДУСТРІЇ ІВЕНТІВ.....	172
Прокопенко К. О. Матвієнко В. В.	ЕКОТУРИЗМ В УКРАЇНІ.....	174
	РОЗВИТОК ТЕОРЕТИЧНИХ АСПЕКТІВ ІНДУСТРІЇ ТУРИЗМУ З ІСТОРИЧНИХ ВІДОМОСТЕЙ.....	176
Кулініч Ю. А.	ІННОВАЦІЇ У СФЕРІ ЗЕЛЕНОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ: СУЧАСНИЙ СТАН І ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ.....	173
Гусакова А. В.	ПІДПРИЄМНИЦЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ У СФЕРІ ТУРИЗМУ.....	182

Секція 4 HOSPITALITY ЯК КЛЮЧОВИЙ ЧИННИК ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ГОТЕЛІ

Осадча Т. А.	ІННОВАЦІЙНА ІНФОРМАТИЗАЦІЯ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.....	186
Скрипник А. І.	ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ, ЯК ВАГОМИЙ ЧИННИК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	190
Тетеріна Т. А. Резенкіна Н. О. Анікєєва К. Ю.	КОНЦЕПТ «ГОСТИННОСТІ» В ЗЕЛЕНОМУ ТУРИЗМІ.....	192
Скрипник А. І.	ГОСТИННІСТЬ ЯК ОСНОВНА СКЛАДОВА ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ.....	194
Чудік М. І. Настенко О. Д.	СУЧАСНІ ВИМОГИ ДО ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЮ.....	197
Онопрійчук В. В. Ялова Л. К.	МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ.....	199

проблеми та сучасні шляхи розвитку: матеріали підсумкової міжнародної науково-практичної конференції, 25–26.12.2015 р. У 3-х частинах. – Львів : Львівська економічна фундація, 2015. – Ч. 2. – С. 78–81.

4. Роглев Х. Й. Основи гостинничного менеджмента : учебник / Х. Й. Роглев. – Киев : Кондор, 2009. – 408 с.

5. Лужанська Ю. С. Інформаційні технології управління готелями // Ю. С. Лужанська, О. В. Орлик. – Інформатика та інформаційні технології: збірник матеріалів студентської науково-практичної конференції, 20.04.2015 р. – Одеса : ОНЕУ, 2015. – С. 12–15.

*Тетеріна Т.А., викладач-методист,
спеціаліст вищої категорії
Резенкіна Н.О., спеціаліст вищої
категорії
Харківський торговельно-економічний
коледж КНТЕУ,
м.Харків, Україна*

КОНЦЕПТ «ГОСТИННОСТІ» В ЗЕЛЕНОМУ ТУРИЗМІ

Здавна відомо, що українська земля має безліч мальовничих місць, пам'яток архітектури та природних заповідників, а гостинність українців ще не залишала байдужим жодного гостя.

Як зазначає Жайворонок В.В.: «гостинність – це народна традиція з любов'ю та повагою приймати і частувати гостей; також готовність, бажання приймати гостей і пригощати їх; сама церемонія гостинного приймання кого-небудь» [1; с. 151-152].

Гостинність – це складна система економічних, соціально-економічних та економіко-екологічних відносин, що складаються у суспільстві та спрямовані на виробництво продукту гостинності, його розподілу, обміну та споживання.

Вважається, що інститут гостинності є одним з найдавніших в історії людської цивілізації. Проте зараз він перебуває на етапі відновлення, оскільки досить довгий час люди були зайняті лише технологічним прогресом, і зовсім забули про розвиток персональних рис.

Індустрія гостинності – це сфера людської життєдіяльності, що охоплює різні галузі: готельний, ресторанний бізнес, туризм, рекреацію, розваги, екскурсійну діяльність, проведення різних наукових заходів, тренінгів, майстер-класів та ін.

Хоча зелений туризм ще не набув належного розвитку в Україні, проте слід зазначити, що однією з його переваг є саме гостинність. Гостинність – це стан душі, це не просто важлива складова культури сім'ї, саме її прояви віддзеркалюють суспільні процеси та спосіб життя людей у повсякденні.

Коли туристи приїжджають до будь-якого закладу готельного господарства, окрім отримання базових послуг (розміщення та харчування), всі бажають отримати належне обслуговування та почувати себе «як вдома». Але найчастіше, навіть п'ятизіркові готелі, що надають безліч послуг, не можуть подарувати людині ці почуття. Навпаки, тільки посилюється сум за домом, все здається їй наче чужим.

Саме агрооселі, гостьові будинки, садиби здатні надати людині те, чого вона так потребує. Домашня кухня, невелика кількість персоналу, затишні номери, а також зручне розташування в екологічній місцевості – це те, що допомагає людині почуватися «як вдома».

Слід зауважити, що, для того щоб гостинність була реалізована на практиці недостатньо тільки доброго ставлення до людей. Необхідне забезпечення гостинності ресурсами, які допоможуть підвищити якість та позитивні враження від одержання її послуг. Тому заклади готельного господарства зеленого туризму мають як переваги, так і недоліки, над якими ще потрібно працювати.

Зокрема, поняття високої якості у господарів агроосель та туристів може відрізнятись. Одним з факторів успіху є сталість якості обслуговування, якої інколи важко досягти. Також слід зазначити, що українці ще не відкрили для себе зелений туризм на 100%. Багато хто асоціює його лише з подорожжю до сільської місцевості, яка ще досі співвідноситься у людей з відсутністю належних умов розташування, оснащення, відсутністю якісного зв'язку та інтернету. Все це скоріше стереотипно ототожнює зелений туризм з відвідуванням родичів у сільській місцевості.

Безперечно, господарі агросадіб приділяють кожному туристу достатню увагу, але гостинність, як таку, дуже важко прорекламувати.

Загалом зеленому туризму важко просувати свої послуги на туристичному ринку, через відсутність коштів для реалізації рекламної діяльності. Тобто дуже складно залучити більше потенційних туристів, якщо не має можливості розповісти про той рівень гостинності, який вони можуть отримати, відвідавши агрооселю. Наприклад, у Польщі держава допомагає агротуристичним господарствам просувати себе на ринку: щорічно друкується значна кількість каталогів та рекламних буклетів з агротуристичними послугами, які розроблені для всіх територіальних рівнів.

Таким чином, можна сказати, що саме агрооселі можуть надати людині той родинний затишок та гостинність, яку вона так шукає, проте ще потрібно працювати над якістю обслуговування туристів. У XXI ст. створюються організації, які сприяють розвитку українського зеленого туризму і, сподіваємось, що в майбутньому саме він стане візитівкою нашої країни на міжнародному туристичному ринку.

Список використаних джерел

1. Жайворонок В. В. Знаки української етнокультури: Словник-довідник. К: Довіра, 2006. 703 с.