

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»

<i>Олійник Ю. С., Кириченко О. В.</i> Екологічні аспекти виготовлення новітніх штучних волокон.....	14
---	----

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА

Освітня програма «Готельно-ресторанна справа»

<i>Бут С. О., Капліна Т. В.</i> Інноваційна стратегія підприємств готельного і ресторанного господарства – шлях до ефективного розвитку	18
<i>Гаращенко Б. В., Столярчук В. М.</i> Сучасний стан готельного господарства Полтавської області	23
<i>Гордієнко Д. О., Капліна А. С.</i> Підвищення ефективності функціонування підприємств готельного господарства	28
<i>Горішній І. О., Капліна Т. В.</i> Інтернет-маркетинг як засіб просування послуг підприємств готельно-ресторанного бізнесу	33
<i>Грицаєнко А. І., Капліна Т. В.</i> Тренінгові програми як засіб підвищення продуктивності персоналу готельних підприємств.....	39
<i>Zhezherya A. I., Volodko O. V.</i> Promising innovative technologies for implementation in hotel «Guest house» Kharkiv	46
<i>Крамєренко В. С., Карпенко В. Д.</i> Розробка та впровадження стандартів обслуговування для закладу ресторанного господарства при готелі	50
<i>Корнієнко О. А., Миронов Д. А.</i> Сучасні комп'ютерні технології в організації роботи засобів розміщення	53

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

has become especially important in the COVID era, when consumer needs are changing rapidly. Therefore, it is relevant to identify promising innovative technologies for implementation in hotel enterprises in order to increase their level of competitiveness and consolidate leading positions in the hotel market.

Analysis of basic research. The following domestic scientists devoted their work to the innovative development of the hotel services market: G. A. Androshchuk, L. O. Ivanova, T. V. Buryak, G. Ya. Krul, M. P. Malska, O. F. Morgun, I. G. Pandyak, P. R. Pucenteilo, S. V. Skibynsky, A. V. Tsirat, T. V. Kaplina and others. Perspectives of technological innovations, in particular aspects of the application of “artificial intelligence” are highlighted in the works of A. Barr, E. A. Feigenbaum, J. F. Luger, A. Turing, C. Babbage, S. Russell, M. Glybovets, M. Yefremov, G. Ivanchenko, A. Matviychuk and others.

However, despite the abundance of work, research on the prospects of using and implementing artificial intelligence technologies to effectively solve a number of targeted business tasks of the hotel enterprise is relevant for today.

Goal formation. The purpose of the article is to monitor global trends in the implementation of technological innovations and to identify perspectives using artificial intelligence and augmented reality, which can be implemented in the hotel “Gostynnyi Dvir” in Kharkiv.

Presentation of the main material of the study. High competition in the hospitality industry stimulates the search for new ways to attract consumers. One of the main trends in this is the development and implementation of various innovations in the following areas [1]:

- use of new resources;
- application of advanced principles;
- marketing and management;
- identification and use of new product markets (hotel services).

Recently, it is gaining momentum to introduce innovations in the hospitality sector using artificial intelligence [2] and augmented

reality [3]. The leaders in the use of these innovations are the United States, Japan, China and Singapore. Placement tools that use such innovations are more cost-effective, more interesting and convenient for the consumer. For example, the Hilton Hotel in Virginia has a Connie concierge robot that uses speech recognition and artificial intelligence to answer guests' questions and learn how to interact with people by improving their answers. In 2014, Starwood's Aloft Hotels tested a robot that delivered orders to guest rooms. Henn-na is also full of automatic workers.

They carry suitcases and clean the rooms. Given that on December 2, 2020, the Cabinet of Ministers of Ukraine adopted the order "On Approval of the Concept of Artificial Intelligence Development in Ukraine," which provides for the approval of the relevant Concept for the period up to 2030 and the determination of the main tasks of the development of artificial intelligence technologies in Ukraine, these innovations can be considered real for domestic hoteliers.

Therefore, to increase the competitive advantages of the hotel enterprise "Gostynnyi Dvir" in Kharkiv, it is proposed to introduce several innovations. In particular:

1. Bluetooth or beacon radio beacon technology [4]. A tiny location sensor can be placed anywhere in the hotel or beyond its borders. Using a smartphone with bluetooth, guests can receive messages with welcome, informational or advertising content during their stay in the hotel using push notifications. These messages can create real-time interaction with the consumer. Examples of hotels using this technology are Starwood Hotels & Resorts, Marriott International and LocalPerks.

2. Chatbots [5] is a computer program designed to simulate conversations with people. A simple chatbot matches users' questions with predetermined answers, while a more complex chatbot uses artificial intelligence to expand its knowledge and capabilities when interacting with users. The main advantage here is the ability to promptly provide consumers with answers to questions that concern them at any time. Some chatbots can also be configured to communicate in different languages, which provides more comprehensive customer support. This innovation is successfully used by hotels

Hyatt Hotels, GRT hotels, Marriott Hotels, Hotel Casanova Venezia and many others.

3. Virtual hotel tours [6]. These tours may be available on hotel websites, allowing guests or potential consumers to view their hotel room before booking or before arrival. While these tours are best done with a VR headset, they can also be accessed by those without access to a headset, on social networking sites such as Facebook, using its 360 degree video technology. Hotels that use this technology include Atlantis, Grand Oasis Hotel, Valamar Dubrovnik President Hotel.

4. Facial Recognition System [7] is a technology using artificial intelligence that predicts a camera to collect data on the age, gender and ethnicity of a person. Consumers can use the system to register at the hotel, as well as to access their rooms by replacing keys and cards. An example of this innovation being implemented during the COVID pandemic is the Marriott Rand Tower in Minneapolis, where Sentry Health Kiosks are installed, equipped with face recognition technology FaceMe and used to protect guests by temperature checks, mask detection and hand sanitizer.

Conclusions. The indispensable condition for the success and competitiveness of any hotel is a competent and consistent implementation of innovations. Especially relevant today is the implementation of technological innovations using artificial intelligence and augmented reality. In the long term, this will allow placement tools to develop, retain regular consumers and attract new ones.

List of used sources

1. Інноваційні впровадження та їх вплив на підприємства готельного господарства [Електронний ресурс]. – URL: https://tourlib.net/statti_ukr/kravets.htm (дата звернення: 06.09.21). – Назва з екрана.
2. Як використовують штучний інтелект у готельному бізнесі [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.revfine.com/artificial-intelligence-hospitality-industry/> (дата звернення: 06.09.21). – Назва з екрана.
3. Доповнена реальність та як вона змінює сферу гостинності [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.revfine.com/augmented->

reality-hospitality-industry/ (дата звернення: 06.09.21). – Назва з екрана.

4. Сила технології beacon в готелях [Електронний ресурс]. – URL: <https://tourismart.co/blog/power-of-beacons-technology-in-hotels> (дата звернення: 06.09.21). – Назва з екрана.
5. Готельні чат-боти для створення кращого клієнтського досвіду [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.socialtables.com/blog/hospitality-technology/chat-bots/> (дата звернення: 09.09.21). – Назва з екрана.
6. Чому тури в готелі VR стають популярними? [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.revfine.com/vr-hotel-tour/> (дата звернення: 15.09.21). – Назва з екрана.
7. Розпізнавання облич у готельному бізнесі [Електронний ресурс]. – URL: <https://www.intellectsoft.net/blog/facial-recognition-in-retail-and-hospitality/> (дата звернення: 24.09.21). – Назва з екрана.

УДК 64.0-021.4

РОЗРОБКА ТА ВПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТІВ ОБСЛУГОВУВАННЯ ДЛЯ ЗАКЛАДУ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА ПРИ ГОТЕЛІ

В. С. Крамеренко, *магістр спеціальності Готельно-ресторанна справа освітня програми «Готельно-ресторанна справа»*

В. Д. Карпенко, *к. е. н., доцент – науковий керівник*

Анотація. Управління торговельним підприємством являє собою послідовну, узгоджену схему дій, яка дозволяє чутливо сприймати зміни і напрями запитів споживачів і максимально реалізувати можливості підприємства для отримання максимального прибутку при мінімальних витратах. Критерієм успішного управління в торгівлі слугує, передусім, обсяг продажів як наслідок якості обслуговування. Інструментом забезпечення такої якості виступає наявність стандарту обслуговування.

Ключові слова: стандарти, процес, точка враження.

Abstract. Management of a commercial enterprise is a consistent, coordinated scheme of action, which allows you to sensitively