



POLTAVA UNIVERSITY OF
ECONOMICS AND TRADE

АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ У ХХІ СТОЛІТТІ

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

XLIX Міжнародної наукової конференції
студентів та аспірантів
(м. Полтава, 23 квітня 2026 року)



Полтава
2026

ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ (ПУЕТ)

*Присвячено 65-й річниці
Полтавського університету
економіки і торгівлі*

**АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ РОЗВИТКУ
НАУКИ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ
ОСВІТИ У ХХІ СТОЛІТТІ**

ТЕЗИ ДОПОВІДЕЙ

**XLIX Міжнародної наукової конференції
студентів та аспірантів**

(м. Полтава, 23 квітня 2026 року)

**Полтава
ПУЕТ
2026**

УДК 001:378.014.61"20"(477.53)(082)

A43

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу Полтавського університету економіки і торгівлі ЗАБОРОНЕНО

Видано відповідно наказу по університету № 11-Н від 28 січня 2026 року.

Організаційний комітет конференції

Голова організаційного комітету – **Н. С. Педченко**, д-р екон. наук, професор, перший проректор.

Заступник голови організаційного комітету – **Н. І. Манжура**, завідувач науково-організаційного відділу.

Члени організаційного комітету:

Ю. С. Матвієнко, канд. пед. наук, проректор з науково-педагогічної роботи;

С. В. Гаркуша, д-р техн. наук, професор, в. о. директора Навчально-наукового інституту міжнародної освіти;

О. В. Гасій, канд. екон. наук, доцент, директор Навчально-наукового центру забезпечення якості вищої освіти;

Т. П. Гудзь, д-р екон. наук, професор, директор Навчально-наукового центру підготовки кадрів вищої кваліфікації;

С. І. Нестуля, д-р пед. наук, професор, директор Навчально-наукового інституту лідерства;

Ю. В. Перегуда, директор Міжнародного науково-освітнього центру;

А. С. Ткаченко, д-р техн. наук, доцент, директор Навчально-наукового інституту денної освіти;

Л. С. Франко, канд. екон. наук, директор Полтавського фахового коледжу Полтавського університету економіки і торгівлі;

В. Л. Шимановська, директор Навчально-наукового інституту заочно-дистанційного навчання;

Д. С. Семикоз, начальник відділу мультимедійного забезпечення;

М. О. Двірник, голова Студентської ради університету;

С. О. Дудник, голова Наукового товариства студентів, аспірантів, докторантів і молодих вчених;

Д. А. Посполітак, голова Наукового товариства студентів.

Редакційна колегія

Головний редактор – **О. О. Нестуля**, д-р іст. наук, професор, ректор.

Заступник головного редактора – **Н. С. Педченко**, д-р екон. наук, професор, перший проректор.

Відповідальний секретар – **Н. І. Манжура**, завідувач науково-організаційного відділу.

Відповідальний редактор – **Л. М. Діденко**, в. о. директора Центру інформаційного забезпечення освітнього процесу.

А43 **Актуальні питання розвитку науки та забезпечення якості освіти у XXI столітті: тези доповідей XLIX Міжнародної наукової конференції студентів та аспірантів (м. Полтава, 23 квітня 2026 р.). – Полтава: ПУЕТ, 2026. – 1232 с. – 1 електрон. опт. диск (CD-R). – Текст укр., англ. мовами.**

ISBN 978-966-184-490-1

Збірник містить тези доповідей XLIX Міжнародної наукової конференції студентів та аспірантів. Проблеми, порушені авторами публікацій, вирізняються своєю актуальністю та новизною наукових підходів. Увагу зосереджено на висвітленні результатів наукових досліджень у різних галузях науки та якості вищої освіти.

УДК 001:378.014.61"20"(477.53)(082)

*Матеріали друкуються в авторській редакції мовами оригіналів.
За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідальні автори.*

ISBN 978-966-184-490-1

© Полтавський університет
економіки і торгівлі, 2026

Д. В. Джерипа

Застосування креативних цифрових технологій в готельному бізнесі796

А. В. Ємельянова

Імплементація системи Revenue Management у процес управління номерним фондом готелю799

В. О. Жук

Психологічна підтримка персоналу готельного підприємства як антикризовий метод управління в умовах війни802

К. Є. Занько

Підвищення ефективності роботи ресторанного персоналу засобами мотивації та навчання на прикладі закладів мережі McDonald's Ukraine у м. Київ.....805

Р. В. Зубахіна

Соціальна відповідальність і сталий розвиток у готельному бізнесі України809

Д. Є. Кальченко

Теоретичні аспекти функціонування служби приймання та розміщення в готельному бізнесі812

А. О. Каманіна

Впровадження концепції ESG в діяльність готелю815

А. Ю. Канцибер

Оцінка діяльності служби прийому і розміщення у готелі «Куликовський» м. Харків.....819

Х. В. Кіномь

Інноваційні методи управління готельним підприємством822

В. В. Кривогуз

Сутність VIP-сервісу в готелях класу люкс: персоналізація, приватність та економіка вражень.....824

Т. С. Кунпан

Вплив принципів сталого розвитку на якість послуг підприємств ресторанного господарства827

3. Володько О. В. Готельно-ресторанний бізнес у воєнний час: поточний стан та глобальні тенденції / Володько О. В., Рогова Н. В., Куш Л. І., Дудник С. О. // Міжнародний науковий журнал: Грааль науки. – Вінниця : ГО «Європейська наукова платформа», 2023. – № 26. – С. 42–45.
4. Гарбера О. Є. Сучасні інформаційні технології управління готельним бізнесом (PMS та CRM системи) // Вісник економіки транспорту і промисловості. 2021. № 74. С. 89–95.

ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА ПЕРСОНАЛУ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА ЯК АНТИКРИЗОВИЙ МЕТОД УПРАВЛІННЯ В УМОВАХ ВІЙНИ

В. О. Жук, студентка спеціальності *Готельно-ресторанна справа, група ГРС б 1-41*

О. В. Володько, канд. техн. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – науковий керівник
Полтавський університет економіки і торгівлі

Повномасштабна війна в Україні спричинила глибокі трансформації в усіх сферах економіки, включаючи готельний бізнес [1]. Окрім фізичних руйнувань та логістичних викликів, вона створила безпрецедентне психологічне навантаження безпосередньо на персонал готельних підприємств. Психоемоційне виснаження, постійна загроза життю, робота з постраждалими категоріями населення (ветеранами, ВПО, особами з ПТСР) призводять до професійного вигорання, зниження продуктивності та підвищення плинності кадрів. Тому, методи психологічної підтримки персоналу, як антикризовий інструмент управління, є особливо актуальними для сьогодення.

Дослідження українських науковців свідчать, що стрес вплинув на психоемоційний стан кожної людини, а найпоширенішими проявами стали: втома, напруження, дратівливість, обережність та гнів. Для працівників готельного бізнесу, які щоденно взаємодіють з гостями, це створює подвійний виклик – необхідність контролювати власний емоційний стан, одночасно забезпечуючи якісне обслуговування.

Досвід роботи готелів у зонах конфлікту продемонстрував критичну важливість психологічної підтримки персоналу. За словами Артема Приходька, генерального менеджера InterContinental Kyiv, управління персоналом у перші тижні війни вимагало гнучкого підходу. Співробітники потребували професійної психологічної підтримки, а комунікація під час кризи мала бути регулярною та прозорою. У підземному паркінгу готелю, облаштованому як укриття, було організовано регулярні сесії з психологом [2].

Сучасні дослідження у сфері готельної індустрії вводять поняття «реабілітаційна гостинність» (rehabilitation hospitality) – концепція, що передбачає інтеграцію реабілітаційних сервісів у діяльність закладів гостинності [3].

Вказана концепція базується на необхідності відновлення людського потенціалу в умовах сталого розвитку держави та передбачає створення безбар'єрного та інклюзивного середовища, що забезпечує підвищення доступності послуг для осіб з особливими потребами та їх соціальну інтеграцію [3]. У контексті управління персоналом «реабілітаційна гостинність» означає створення таких умов праці, які сприяють збереженню ментального здоров'я працівників, забезпечують їм доступ до психологічної підтримки та можливість відновлення після стресових ситуацій.

До вагомих аспектів психологічної підтримки персоналу відноситься забезпечення безпечних умов праці, за яких працівники працюють за комфортним графіком, у сприятливих умовах мікроклімату, за відсутності антропогенної небезпеки, із збереженням ментального здоров'я. У воєнний час це означає необхідність облаштування безпечних укриттів, забезпечення доступу до чистої води, електроенергії та засобів гігієни.

Одним з ефективних інструментів нематеріальної мотивації та психологічної підтримки в умовах воєнного стану є залучення працівників до соціально значущих проєктів. Допомога власному народу, надання позитивних емоцій, створення та підтримка духу незламності сприяють зміцненню відносин у колективі, посиленню соціальних зв'язків та формуванню відчуття потреби та причетності до важливої справи [4].

До важливих напрямів психологічної підтримки належать: регулярні індивідуальні та групові консультації з психологом; створення кімнат психологічного розвантаження з можливіс-

тю короткочасного відпочинку; навчання керівників середньої ланки основам психологічної першої допомоги для своєчасного виявлення ознак вигорання у підлеглих; організацію гарячих ліній психологічної підтримки; впровадження корпоративних програм ЕАР (Employee Assistance Program), які забезпечують конфіденційний доступ до професійної психологічної допомоги [2].

Особливої уваги потребує робота з персоналом, який безпосередньо взаємодіє з постраждалими категоріями гостей. Для якісного обслуговування цієї категорії персонал потребує спеціальної підготовки, а саме: тренінгів з комунікації з особами з інвалідністю, основ психологічної підтримки, навичок роботи з травмою. Така підготовка знижує ризик вторинної травматизації персоналу.

Економічна доцільність впровадження програм психологічної підтримки підтверджується зниженням плинності кадрів, зменшенням лікарняних через вигорання, підвищенням продуктивності та якості обслуговування, що впливає на задоволеність гостей та повторні бронювання [5; 6].

Таким чином, психологічна підтримка персоналу готельного підприємства є дієвим антикризовим методом управління в умовах війни. Основними інструментами психологічної підтримки є: забезпечення безпечних умов праці (укриття, доступ до базових потреб); організація регулярних консультацій з психологом; створення кімнат психологічного розвантаження; залучення персоналу до соціально значущих проєктів; спеціальна підготовка для роботи з постраждалими категоріями гостей; впровадження корпоративних програм ЕАР. Перспективи подальших досліджень спрямовані на розробку моделі оцінки ефективності програм психологічної підтримки персоналу готельних підприємств та адаптацію міжнародного досвіду (зокрема, досвіду Ізраїлю, США, країн ЄС) до українських реалій.

Список використаних інформаційних джерел

1. Volodko O. Development of tourism and hotel-restaurant industry in conditions of martial law in Ukraine / Volodko O., Kushch L., Dudnyuk S., Kampov N. // Науково-практичний журнал: Інвестиції: практика та досвід. – Київ : ТКД «Центр», 2023. – № 6. – С. 122–130.

- (Economy). ISSN 2306. URL: <https://www.nayka.com.ua/index.php/investplan/issue/view/64/50>.
2. EHL Hospitality Insights. Managing Hotels in Times of War. Lausanne. 2024. URL: <https://hospitalityinsights.ehl.edu/managing-hotels-in-times-of-war>.
 3. Комарніцький І., Бовш Л., Олійник О., Приходько К. Реабілітаційний сервіс у сфері гостинності // Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. – 2024. – Т. 7, № 1. – С. 10–30. URL: <http://restaurant-hotel.knukim.edu.ua/article/view/305944>.
 4. Державна служба України з питань праці. Психологічна підтримка працівників в умовах воєнного стану. Київ, 2024. URL: <https://dsp.gov.ua>.
 5. International Labour Organization. Mental Health at Work. Geneva: ILO, 2023. URL: <https://www.ilo.org/global/topics/mental-health-at-work>.
 6. American Psychological Association. Employee Assistance Programs: A Guide for Implementation. Washington, 2023. URL: <https://www.apa.org/topics/healthy-workplaces/employee-assistance>.

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ РЕСТОРАННОГО ПЕРСОНАЛУ ЗАСОБАМИ МОТИВАЦІЇ ТА НАВЧАННЯ НА ПРИКЛАДІ ЗАКЛАДІВ МЕРЕЖІ MCDONALD'S UKRAINE У м. КИЇВ

К. Є. Занько, спеціальність Готельно-ресторанна справа, група ГРС б 1-41з

*А. С. Капліна, канд. екон. наук, доцент кафедри готельно-ресторанної та курортної справи – науковий керівник
Полтавський університет економіки і торгівлі*

У сучасних умовах розвитку ресторанного бізнесу ефективність роботи персоналу є одним із ключових чинників конкурентоспроможності закладу, стабільності якості обслуговування та формування позитивного споживчого досвіду. Для підприємств швидкого обслуговування значення людського чинника посилюється високою інтенсивністю праці, необхідністю дотримання корпоративних стандартів, швидкою адаптацією нових працівників і постійною взаємодією з гостями. Саме тому питання мо-