



Міністерство освіти і науки України  
Мукачівський державний університет  
Управління туризму та курортів Закарпатської ОДА  
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці  
Луцький національний технічний університет  
Черкаський національний університет ім. Б. Хмельницького  
Інститут регіональних досліджень ім. М. І. Долішнього

## **II Всеукраїнська науково-практична інтернет-конференція**

***«СУЧАСНІ ТРАНСФОРМАЦІЇ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ:  
ТУРИЗМ, РЕКРЕАЦІЯ ТА КОМЕРЦІЙНІ ПОСЛУГИ»***



***29-30 вересня 2023 року***

**Україна, Мукачево**

**Міністерство освіти і науки України  
Мукачівський державний університет  
Управління туризму та курортів Закарпатської ОДА  
Закарпатський угорський інститут ім. Ференца Ракоці  
Луцький національний технічний університет  
Черкаський національний університет ім. Б.Хмельницького  
Інститут регіональних досліджень ім. М.І.Долішнього**

**СУЧАСНІ ТРАНСФОРМАЦІЇ СЕРВІСНОЇ ЕКОНОМІКИ: ТУРИЗМ,  
РЕКРЕАЦІЯ ТА КОМЕРЦІЙНІ ПОСЛУГИ**

**MODERN TRANSFORMATIONS OF THE SERVICE ECONOMY: TOURISM,  
RECREATION AND COMMERCIAL SERVICES**

Збірник тез доповідей  
II Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції  
29-30 вересня 2023 року

**Україна, Мукачєво  
2023**

УДК 338.486.1.02-044.922:[338.48-53:338.48-6](043.2)  
С91

*Рекомендовано до поширення через мережу Інтернет  
Науково-технічною радою Мукачівського державного університету  
(протокол № 8 від 20 жовтня 2023 р.)*

**С91**

**Сучасні трансформації сервісної економіки: туризм, рекреація та комерційні послуги:** збірник тез доповідей II Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції (м. Мукачєво, 29-30 вересня 2023 р.) / ред. кол.: Т. Д. Щербан (гол. ред.) та ін. Мукачєво: МДУ, 2023. 91 с.

***Відповідальний за випуск:** Надія ГОБЛИК-МАРКОВИЧ – кандидат економічних наук, доцент, завідувач кафедри менеджменту, управління економічними процесами та туризму.*

***Технічний редактор:** Надія КАМПОВ – старший викладач кафедри менеджменту, управління економічними процесами та туризму.*

**Редакційна колегія:** Щербан Т.Д. – д. психол.н., професор (*голова*); Гоблик В.В. – д.е.н., професор; Маслиган О.О. – д.е.н., професор; Гоблик-Маркович Н.М. – к.е.н., доц.; Папп В.В.– д.е.н., професор; Медвідь Л.І. – к.е.н., доц.; Кампов Н.С. – ст. викладач.

У збірнику тез за матеріалами II Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції, що проводилася кафедрою менеджменту, управління економічними процесами та туризму Мукачівського державного університету, висвітлюються погляди науковців, аспірантів, слухачів магістратури, представників підприємницьких структур на актуальні проблеми сучасної трансформації сервісної економіки. Тематика конференції охоплює наукові, освітні та практичні погляди на пошук інноваційних ідей трансформації туризму, рекреації та інших послуг у постіндустріальній економіці; визначення стратегічних пріоритетів розвитку на регіональному та міжнародному рівнях.

Матеріали подано в авторській редакції. Автори опублікованих матеріалів відповідають за точність наведених фактів, цитат, власних імен, статистичних матеріалів та інших відомостей.

УДК 338.486.1.02-044.922:[338.48-53:338.48-6](043.2)

*Матеріали конференції доступні для перегляду на офіційному сайті університету за адресою <https://msu.edu.ua/konferenciji-seminari>*

© Мукачівський державний університет, 2023

© Кафедра менеджменту, управління економічними процесами та туризму,  
2023

Василь ЧМИГА <b>ОСНОВНІ ВЕКТОРИ РОЗВИТКУ РОБОЧОЇ СИЛИ В ТУРИЗМІ</b>	<b>70</b>
Світлана МИКУЛАНИНЕЦЬ, Богдан ЖИЛЮК <b>АНТИКРИЗОВЕ УПРАВЛІННЯ ЯК КОМПЛЕКСНА СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ КРИЗОВИМ СИТУАЦІЯМ</b>	<b>71</b>
Надія ГОБЛИК-МАРКОВИЧ, Олександр ВІТВИЦЬКИЙ <b>МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ТУРИЗМУ ТА ГОСТИННОСТІ</b>	<b>73</b>
Тетяна ІЛЬТЮ <b>РЕГІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМНИЦТВА У СФЕРІ РЕКРЕАЦІЇ ТА ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ В УКРАЇНІ</b>	<b>75</b>
Павло БУШУЄВ <b>НАПРЯМКИ АКТИВІЗАЦІЇ РОЗВИТКУ ХІНТЕРЛАНДІВ КЛАСТЕРІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ ТА РЕКРЕАЦІЇ</b>	<b>77</b>
Отокар КАСИНЕЦЬ <b>ОРГАНІЗАЦІЯ КРАЄЗНАВЧИХ ЕКСКУРСІЙ У ПРОЦЕСІ ФОРМУВАННЯ ФАХІВЦЯ З ТУРИЗМУ</b>	<b>79</b>
Надія КАМПОВ, Отокар КАСИНЕЦЬ, <b>ЕТИЧНІ НОРМИ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ МУЗЕЇВ</b>	<b>80</b>
Олена МАСЛИГАН, Вадим АНТОЛИК, Ганна АНТОЛИК, <b>ПРОПОЗИЦІЇ З АКТИВІЗАЦІЇ РОЗВИТКУ ТУРИСТИЧНИХ КЛАСТЕРІВ</b>	<b>82</b>
Ксенія ХАУСТОВА <b>ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНКЛЮЗИВНОГО ТУРИЗМУ В ЗАКАРПАТСЬКІЙ ОБЛАСТІ</b>	<b>84</b>
Олександр ДІДОВИЧ <b>ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНА СФЕРА ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ</b>	<b>86</b>
<b>СЕКЦІЯ Психолого-педагогічні аспекти підготовки фахівців у сфері послуг</b>	
Kateryna DZHUNKOVSKA, <b>FORMATION OF SOFT SKILLS OF A SPECIALIST IN THE SERVICE SECTOR</b>	<b>89</b>
Оксана ФЕЄР, Світлана МИКУЛАНИНЕЦЬ <b>ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS ПРИ ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ</b>	<b>90</b>
Оксана ФЕЄР <b>ПСИХОЛОГІЧНА СКЛАДОВА ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДЛЯ СФЕРИ ТУРИЗМУ</b>	<b>91</b>

and social life, must not only be a professional in his own business, but also possess a certain set of soft skills. And the wider the spectrum of these soft skills and the level of mastery of them, the higher the graduate's potential for adaptation in the profession and the modern world and building a successful professional career and personal and social fulfillment.

#### References

1. Кірдан О. і Кірдан, О. Формування soft skills здобувачів вищої освіти в освітньому процесі закладу вищої освіти. 2022. *Психолого-педагогічні проблеми сучасної школи*. 2(6) (Січ 2022), 152–160. DOI: [https://doi.org/10.31499/2706-6258.2\(6\).2021.248144](https://doi.org/10.31499/2706-6258.2(6).2021.248144).
2. Prometheus. URL: <https://prometheus.org.ua/> (дата звернення: 13.07.2023).
3. Акредитаційні справи. Офіційний сайт Національного агентства із забезпечення якості вищої освіти. URL: <https://public.naq.gov.ua/> (дата звернення: 14.07.2023).

Оксана ФЕЄР

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
управління економічними процесами та туризму,  
Світлана МИКУЛАНИНЕЦЬ  
к.е.н., старший викладач кафедри менеджменту,  
управління економічними процесами та туризму,  
Мукачівський державний університет, Україна

### ФОРМУВАННЯ SOFT SKILLS ПРИ ПІДГОТОВЦІ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ТУРИЗМУ

Сучасні вимоги ринку праці спрямовані на те, щоб забезпечити галузі фахівцями, які здатні ефективно працювати і забезпечувати успіх. Галузь туризму передбачає, що фахівці в процесі своєї роботи мають оптимально використовувати hard skills і soft skills. Hard skills або жорсткі навички – це вміння та знання, необхідні для певної посади або це навички, які використовуються в роботі для вирішення робочих завдань. Soft skills або м'які навички – це ситуативні вміння, знання, риси характеру, які можуть застосовуватись в будь-якій роботі.

За версією LinkedIn (американська соцмережі для ділового спілкування, пошуку роботи) у 2023 році 10 найпопулярнішими навичками є: менеджмент, комунікація, обслуговування клієнтів, лідерство, продажі, управління проектами, дослідження, аналітичні навички, маркетинг, командна робота [1].

Для професій сфери туризму провідну позицію займають саме soft skills, оскільки від вміння комунікувати, слухати, розмовляти чути клієнта на 90 % залежить загальний успіх.

До найзатребуваніших soft skills належать вміння працювати в команді; критичне мислення; лідерство; креативність; вміння дотримуватися часу; відповідальність та дисциплінованість. Проте це є загальні, базові навички. Важливо пам'ятати, що важливими soft skills є також чесність, пунктуальність, надійність і безвідмовність, увага до деталей, організаційні навички, комунікація, вміння вирішувати конфлікти, аналітичний, дотримання трудової етики, адаптація до ситуації тощо. Дані навички не можна попередньо вивчити, їх опанування базується на досвіді роботи і бажання постійно навчатись. Дані навички дуже сильно цінують роботодавці при наймі працівника на ту чи іншу посаду. Саме тому при підготовці фахівців для туристичного ринку важливим є розуміння формування і розвиток soft skills, оскільки

все більше роботодавців по всьому світу починають шукати кандидатів з упором саме на soft skills, хоча hard skills завжди залишаються базовою вимогою прийому на роботу.

#### **Список використаних джерел**

1. Hard skills і Soft skills: як розвинути важливі навички для влаштування на роботу. URL: [genius.space/lab/hard-skills-ta-soft-skills-yak-rozvinuti-vazhlivi-navichki-dlya-vlshtuvannya-na-ru](https://genius.space/lab/hard-skills-ta-soft-skills-yak-rozvinuti-vazhlivi-navichki-dlya-vlshtuvannya-na-ru)

Оксана ФЕЄР

к.е.н., доцент, доцент кафедри менеджменту,  
управління економічними процесами та туризму,  
Мукачівський державний університет, Україна

### **ПСИХОЛОГІЧНА СКЛАДОВА ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДЛЯ СФЕРИ ТУРИЗМУ**

Роль туризму у економіці країн світу за останні роки суттєво змінилась. Сьогодні туризм розглядають як галузь економіки, яка найбільш динамічно розвивається в структурі світового господарства. Туризм сприяє розвитку і прогресу господарської діяльності багатьох країн і окремих регіонів та сприяє підвищенню їхнього соціально-економічного рівня, оскільки, чимало світових економічних регіонів ставлять внутрішній туризм на провідне місце по прибутковості.

Сьогодні є актуальними програми підготовки майбутніх фахівців туризму, здатних до ефективної роботи в полікультурному середовищі на основі міжкультурної взаємодії, що вимагає високого рівня компетентності у вирішенні проблемних ситуацій різного змісту [1].

Психологічна складова підготовки фахівців для сфери туризму є вкрай важливою, оскільки при взаємодії з клієнтами важливим є їх зрозуміти та взаємодіяти. Фахівці повинні мати навички емоційного інтелекту, спілкування та міжособистісних відносин, щоб ефективно вирішувати проблеми та задовольняти потреби клієнтів. Крім того, розуміння психологічних аспектів поведінки та мотивації туристів може допомогти фахівцям створити більш персоналізовані та задоволені туристичні пропозиції. Отже, зараз на ринку існує попит на фахівців з високим рівнем як професійної так і психологічної підготовки що забезпечує успішну взаємодію із суб'єктами туристського бізнесу. Відповідно при підготовці освітніх програм значна увага має приділятися психології туризму та психологічним вимогам для майбутніх фахівців у сфері туризму.

Узагальнивши наявні дослідження, сформовано перелік основних якостей, якими повинні володіти фахівці туризму, які забезпечують психологічну готовність до професійної діяльності, а саме цілеспрямованість, відповідальність, ввічливість, комунікабельність, полікультурні та міжкультурні комунікації, самовладання і витримка, стресостійкість, наполегливість, ініціативність, рішучість, самокритичність, здатність до саморозвитку та самовдосконалення.

Оволодіння цими якостями дасть можливість майбутнім фахівцям вміло та якісно працювати у сфері туризму, зменшать кількість стресових ситуацій, і цілому позитивно впливатимуть на взаємодію з клієнтами і відповідатимуть новим умовам ринку туристичних послуг.

#### **Список використаних джерел**

1. Жарікова С., Угоднікова О., Влащенко Н. Особливості орієнтацій у важких ситуаціях менеджерів туристичного бізнесу на різних етапах професіогенезу. *Polonistyczno-Ukrainoznawcze Studia Naukowe*. 2022, № 4 (7). С.151-157.



# МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: [www.msu.edu.ua](http://www.msu.edu.ua)

E-mail: [info@msu.edu.ua](mailto:info@msu.edu.ua), [pr@mail.msu.edu.ua](mailto:pr@mail.msu.edu.ua)

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>