

**SCI-CONF.COM.UA**

**FUNDAMENTAL AND  
APPLIED RESEARCH IN  
THE MODERN WORLD**



**ABSTRACTS OF III INTERNATIONAL  
SCIENTIFIC AND PRACTICAL CONFERENCE  
OCTOBER 21-23, 2020**

**BOSTON  
2020**

# **FUNDAMENTAL AND APPLIED RESEARCH IN THE MODERN WORLD**

Abstracts of III International Scientific and Practical Conference

Boston, USA

21-23 October 2020

**Boston, USA**

**2020**

**UDC 001.1**

The 3<sup>rd</sup> International scientific and practical conference “Fundamental and applied research in the modern world” (October 21-23, 2020) BoScience Publisher, Boston, USA. 2020. 642 p.

**ISBN 978-1-73981-124-2**

The recommended citation for this publication is:

*Ivanov I. Analysis of the phaunistic composition of Ukraine // Fundamental and applied research in the modern world. Abstracts of the 3rd International scientific and practical conference. BoScience Publisher. Boston, USA. 2020. Pp. 21-27. URL: <https://sci-conf.com.ua/iii-mezhdunarodnaya-nauchno-prakticheskaya-konferentsiya-fundamental-and-applied-research-in-the-modern-world-21-23-oktyabrya-2020-goda-boston-ssha-2/>.*

**Editor**

**Komarytskyy M.L.**

*Ph.D. in Economics, Associate Professor*

Collection of scientific articles published is the scientific and practical publication, which contains scientific articles of students, graduate students, Candidates and Doctors of Sciences, research workers and practitioners from Europe, Ukraine, Russia and from neighbouring countries and beyond. The articles contain the study, reflecting the processes and changes in the structure of modern science. The collection of scientific articles is for students, postgraduate students, doctoral candidates, teachers, researchers, practitioners and people interested in the trends of modern science development.

**e-mail:** [boston@sci-conf.com.ua](mailto:boston@sci-conf.com.ua)

**homepage:** <https://sci-conf.com.ua>

©2020 Scientific Publishing Center “Sci-conf.com.ua” ®

©2020 BoScience Publisher ®

©2020 Authors of the articles

## TABLE OF CONTENTS

1.	<b><i>Abdiyeva F. V.</i></b> STUDY OF ZINC LEVELS IN PERIMENOPAUSAL PATIENTS WITH ENDOMETRIAL HYPERPLASIA.	12
2.	<b><i>Atrashdi A.</i></b> TYPES AND FEATURES OF SERVICES OF ISLAMIC FINANCIAL INSTITUTIONS OF THE UAE.	14
3.	<b><i>Chupaylenko O. A., Kozlov A. K., Bilokur M. V.</i></b> TRANSPORT COMPONENT OF LOGISTICS FOREIGN COMPANIES.	19
4.	<b><i>Daminov N. A.</i></b> THE HISTORY DEVELOPMENT OF TOURISM IN SAMARKAND.	23
5.	<b><i>Grynyuk S.</i></b> WAYS THE COVID-19 PANDEMIC RESHAPED THE EDUCATION SECTOR.	32
6.	<b><i>Hayevska M. Yu., Tkachuk A. I., Vasiuta Ya. V., Skorokhod A. V.</i></b> PERSPECTIVES IN THE TREATMENT OF ATOPIC DERMATITIS.	36
7.	<b><i>Husakova A. D., Hoshko K. O., Fedotov O. V.</i></b> XXX SYNDROME: CAUSES, DIAGNOSTICS, METHODS OF TREATMENT.	43
8.	<b><i>Iashvili G., Phartenadze G., Manvelidze I.</i></b> OPEN GOVERNANCE AS THE BASIC ELEMENT FOR PUBLIC ADMINISTRATION REFORMATION IN GEORGIA.	47
9.	<b><i>Karabayeva M. T., Saydullayeva M., Fazliddinov B.</i></b> LORS DE LA CONSERVATION DES FRUITS ET LEGUMES CRÉER DES CONDITIONS OPTIMALES ET LES PROMOUVOIR IMPACT SUR LES INDICATEURS DE QUALITÉ.	53
10.	<b><i>Karchevska T. M.</i></b> STUDY OF THE EPIZOOTIC SITUATION OF ANIMAL RABIES IN THE KHMELNYTSKYI REGION FOR 2015-2019.	57
11.	<b><i>Kvizhinadze N., Tchumburidze T., Gorgaslidze N., Dugashvili N., Nikuradze N.</i></b> PECULIARITIES OF PHARMACEUTICAL ACTIVITY IN GEORGIA.	62
12.	<b><i>Kharchenko S. D., Kharchenko O. V.</i></b> WEAR RESISTANCE UNDER VACUUM OF NANOCOMPOSITE COATINGS WITH DRY LUBRICANT.	65
13.	<b><i>Krasnoshapka D.</i></b> APPLICATION OF NEURAL NETWORKS IN THE DEVELOPMENT OF PLASMA ACCELERATORS.	73
14.	<b><i>Kuznetsov S., Bezpachenko V., Tychina A.</i></b> NEUTRALIZATION OF ALKALINE WASTE WITH ACID WASTE GASES.	77

15.	<i>Kostiuk V., Vlasenko R., Andriychuk T., Iakovleva V., Demchuk N.</i>	81
	PECULIARITIES OF THE FORMATION OF PROFESSIONAL SKILLS IN TEACHING OF FUTURE TEACHERS OF GEOGRAPHY IN THE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS IN UKRAINE.	
16.	<i>Lekerova G. Z., Aitzhanova G. T., Saripbekova A. T., Abdugarimova U. A.</i>	85
	FORMATION OF PROFESSIONAL MOTIVATION AMONG FUTURE TEACHERS.	
17.	<i>Nazarkina V., Kurylenko Yu., Mishchenko V., Vynnyk O.</i>	91
	ADJUSTMENT OF RISK FACTORS, TRIGGERING THE DEVELOPMENT OF CARDIOVASCULAR DISEASES.	
18.	<i>Ovcharenko V. M.</i>	95
	LOGISTICS SERVICES IN TOURISM FLOW MANAGEMENT.	
19.	<i>Ostonova R. F.</i>	101
	MOTIVATIONAL IMPACTS FOR EFFECTIVE VIRTUAL TEACHING AND LEARNING.	
20.	<i>Pavliuk A., Artyukh O., Polova T.</i>	107
	THE IMPORTANCE OF ANALYSIS OF FIXED ASSETS EFFICIENCY IN THE ENTERPRISE.	
21.	<i>Polishchuk V. G., Malyuk V. P.</i>	114
	CHARACTERISTICS OF PAYMENT SYSTEMS: EXPERIENCE OF UKRAINE.	
22.	<i>Poliuga V. O., Belinskyi M. O., Dosoudil Ya. O.</i>	119
	FLY ASH MICROSPPHERES AS A PERSPECTIVE FILLER OF BUILDING MATERIALS.	
23.	<i>Romashenko V.</i>	127
	INFORMATION TECHNOLOGIES AS A MEANS OF MULTICULTURAL PERSONALITY FORMATION.	
24.	<i>Sevdimova M. M.</i>	131
	PROBLEMS OF STUDYING THE HISTORY OF THE FORMATION OF THE SAFAVID STATE (1501-1524).	
25.	<i>Serdyuk D., Chernenko A.</i>	137
	STUDYING THE MOTIVES INDUCING THE STUDENTS TO PRACTICE PHYSICAL EDUCATION.	
26.	<i>Shlyakhtenko P.</i>	141
	ERRORS ALLOWED WHEN CALCULATING ELECTRO-MAGNETIC FIELDS USING MAXWELLS INTEGRAL EQUATIONS.	
27.	<i>Mammadov S. Je., Aliyeva S. Ya., Aliyev F. B., Mammadova X. Yu., Aliyeva S. E.</i>	156
	MAIN FEATURES OF INVESTMENT-INNOVATION POLICY IN THE REPUBLIC OF AZERBAIJAN.	
28.	<i>Sytnyk A. S., Hoshko K. O., Fedotov O. V.</i>	165
	SOME CHARACTERISTICS OF ORPHANIC DISEASES OF HEMOPHILIA.	

29.	<i>Байдюк Л. Н.</i> ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ОБУЧЕНИЯ ИНОСТРАННЫМ ЯЗЫКАМ КАК ОБЪЕКТ ИССЛЕДОВАНИЯ В ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ И МЕТОДИЧЕСКОЙ ЛИТЕРАТУРЕ.	170
30.	<i>Битурсын Г. Ш., Канатбек А., Исабеков А. К.</i> ТРЕБОВАНИЯ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ И ЗАКОННОСТИ В СТРАТЕГИИ РАЗВИТИЯ ГОСУДАРСТВА В ПРОЦЕССЕ ГЛОБАЛИЗАЦИИ (НА ОСНОВАНИИ СРОКА ПОЛНОМОЧИЙ ГЛАВЫ ГОСУДАРСТВА).	177
31.	<i>Біла Т. Л.</i> ВИКОРИСТАННЯ ІННОВАЦІЙНИХ ФІЗКУЛЬТУРНО-ОЗДОРОВЧИХ ТЕХНОЛОГІЙ У СПІЛЬНІЙ РОБОТІ ЗДО ТА РОДИНИ.	189
32.	<i>Бондаренко Н. В.</i> ЗАПИТАННЯ ЯК ПУСКОВИЙ МЕХАНІЗМ СВІТОПІЗНАННЯ Й КОМПЕТЕНТІСНОГО НАВЧАННЯ.	195
33.	<i>Бохонкова Ю. О., Сербін Ю. В., Куртова О. В.</i> ОСОБИСТІСНА ТРИВОЖНІСТЬ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА.	205
34.	<i>Бочелюк В. Й., Панова Л. Г.</i> ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ МИСЛЕННЯ У ДОШКІЛЬНЯТ.	211
35.	<i>Бурмистров А. Н., Алёхина С. М., Бугай И. В.</i> ДИНАМИКА ИНТЕНСИВНОСТИ АНТИОКСИДАНТНЫХ ПРОЦЕССОВ В ПЛАЗМЕ КРОВИ ЧЕЛОВЕКА ПРИ ИЗМЕНЕНИИ УСЛОВИЙ РАДИАЦИОННОГО ПОРАЖЕНИЯ.	221
36.	<i>Бушуєв А. С.</i> ОРГАНІЗАЦІЯ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ НА ФАРМАЦЕВТИЧНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ.	227
37.	<i>Вернер О. Ю., Макарова О. В.</i> КЛІПОВЕ МИСЛЕННЯ ТА ЙОГО РОЛЬ У НАВЧАЛЬНО- ПІЗНАВАЛЬНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ШКОЛЯРІВ.	233
38.	<i>Вертель А. В., Артеменко А. С.</i> АБЬЮЗІНГ І ГАЗЛАЙТІНГ ЯК РІЗНОВИДИ ПСИХОЛОГІЧНОГО НАСИЛЬСТВА НАД ЖІНКАМИ.	238
39.	<i>Вертель А. В., Вакула І. В.</i> ВПЛИВ ІНТУЇЦІЇ НА РОЗВИТОК ТВОРЧОЇ АКТИВНОСТІ.	242
40.	<i>Вельгуш В. В., Коваль О. М.</i> ТРУДОВЕ ПРАВО: ВИНИКНЕННЯ Й МІЖНАРОДНИЙ СТАН ТРУДОВОГО ПРАВА.	247
41.	<i>Вжитинська К. Ю.</i> ТЕОРІЯ ХАОСУ ТА УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ.	257
42.	<i>Войтюк О. С.</i> НАУКОВІ ПРАЦІ АКАДЕМІКА НАН УКРАЇНИ С. М. КОНЮХОВА.	260

43.	<b><i>Воропаєва Т. С.</i></b> КОНФЛІКТИЗАЦІЙНІ ТА ДЕКОНФЛІКТИЗАЦІЙНІ ПРОЦЕСИ В УКРАЇНІ КРИЗЬ ПРИЗМУ СУЧАСНИХ ВИКЛИКІВ І ЗАГРОЗ.	276
44.	<b><i>Герасімова О. М.</i></b> ОСОБЛИВОСТІ ПЕРЕКЛАДУ БЕЗОСОБОВИХ ТА НЕОЗНАЧЕНО- ОСОБОВИХ РЕЧЕНЬ З УКРАЇНСЬКОЇ НА АНГЛІЙСЬКУ МОВУ.	286
45.	<b><i>Григоренко С. М., Лись Д. А., Столярчук А. С., Клименко І. І.</i></b> ЗАМІНА ЕКСТРЕМАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ РЕГУЛЮВАННЯМ ПО ВІДХИЛЕННЮ В ЗАДАЧАХ ЕКСТРЕМАЛЬНОГО УПРАВЛІННЯ.	290
46.	<b><i>Гусєва Л. Я.</i></b> ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД ДО ДІТЕЙ ДОШКІЛЬНОГО ВІКУ ЯК ПЕДАГОГІЧНА ПРОБЛЕМА.	295
47.	<b><i>Денисенко Н. Г.</i></b> ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ МОБІЛЬНОСТІ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ЧЕРЕЗ STEAM- ОСВІТУ ЯК ОНОВЛЕНОГО СЕРЕДОВИЩА ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ.	299
48.	<b><i>Ергалиева С. Ж., Анесова А. Ж., Оленев С. В., Асанбаева Е. Б.</i></b> ЛИНГВОПЕРСОНОЛОГИЧЕСКИЙ МАРКЕР КАЗАХСТАНСКИХ ИНТЕРНЕТ-КОММЕНТАРИЕВ.	307
49.	<b><i>Єфімова О. П.</i></b> МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ДУХОВНИХ ЦІННОСТЕЙ У ДОШКІЛЬНИКІВ.	315
50.	<b><i>Журавко Т. В.</i></b> ПРОТИДІЯ БУЛІНГУ В ЗАКЛАДІ ДОШКІЛЬНОЇ ОСВІТИ.	322
51.	<b><i>Жукова А. О.</i></b> ТЛУМАЧЕННЯ ДЕФІНІЦІЇ «РОЗВИТОК» У КОНТЕКСТІ ФАХОВОЇ ПІДГОТОВКИ МАЙБУТНІХ УЧИТЕЛІВ ПОЧАТКОВОЇ ШКОЛИ ДО КОМУНІКАТИВНО-МОВЛЕННЄВОГО РОЗВИТКУ УЧНІВ.	326
52.	<b><i>Кафарський О. В., Коновеичук Х. Б.</i></b> КОНСТИТУЦІЙНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕКРЕАЦІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В ОБ'ЄДНАНИХ ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ГРОМАДАХ.	331
53.	<b><i>Керечан Д. М.</i></b> ПРОПОЗИЦІЇ ЩОДО ВНЕСЕННЯ ЗМІН (ДОПОВНЕНЬ) ДО ДЕРЖАВНОЇ ЕЛЕКТРОННОЇ СИСТЕМИ У СФЕРІ БУДІВНИЦТВА ТА ДБН А.3.1.-5:2016 «ОРГАНІЗАЦІЯ БУДІВЕЛЬНОГО ВИРОБНИЦТВА».	340
54.	<b><i>Криськів М. Й.</i></b> ВИЯВИ ІНТЕРФЕРЕНЦІЇ У МОВЛЕННІ СТУДЕНТІВ-ІСТОРИКІВ.	350
55.	<b><i>Корнійчук Є. Т.</i></b> ПРОГРАМА ФІЗИЧНОЇ ТЕРАПІЇ З ЗАСОБАМИ ФІТНЕСУ ДЛЯ ЖІНОК З ГРИЖАМИ ПОПЕРЕКОВОГО ВІДДІЛУ ХРЕБТА.	358
56.	<b><i>Колодяжна А. В.</i></b> ІМІДЖ ПЕДАГОГА ЯК ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА.	363

57.	<b>Комаров В. О., Сендецький М. М., Сащук С. І., Анохін О. О.</b> ДОСЛІДЖЕННЯ МОЖЛИВОСТІ ВИЯВЛЕННЯ УШКОДЖЕНЬ У СИЛОВИХ ЕЛЕМЕНТАХ КРИЛА ЛІТАКА ПО ЗМІНИ ЙОГО ЧАСТОТИ ВЛАСНИХ КОЛИВАНЬ.	371
58.	<b>Кононович Д. О.</b> ЧУТЛИВІСТЬ ДО МАНІПУЛЯТИВНОГО ВПЛИВУ ЯК ЧИННИК ПОТРАПЛЯННЯ МОЛОДІ У СКЛАДНІ ЖИТТЄВІ ОБСТАВИНИ.	381
59.	<b>Кужель В. В., Опалко К. С.</b> ПОДАТКОВЕ ПЛАНУВАННЯ В СИСТЕМІ АДМІНІСТРУВАННЯ ПОДАТКІВ І ЗБОРІВ.	384
60.	<b>Курдибаха О. М.</b> ГЕНДЕРНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ВИКЛАДАЧІВ В ПОЗАШКІЛЬНИХ НАВЧАЛЬНИХ ЗАКЛАДАХ.	390
61.	<b>Кучмістова О. Ф., Шматенко О. П., Тарасенко В. О., Кучмістов В. О.</b> СТРУКТУРИЗАЦІЯ НАУКОВИХ ПІДХОДІВ ДО СТВОРЕННЯ НОВИХ ПЕРЕВ'ЯЗУВАЛЬНИХ МАТЕРІАЛІВ, ЗАСОБІВ, ПОКРИТТІВ: АЛЬТЕРНАТИВНІ ДЖЕРЕЛА ТА ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ.	393
62.	<b>Лавренко А. В., Борзих О. А., Кайдашев І. П., Селіхова Л. Г., Авраменко Я. М.</b> ОСОБЛИВОСТІ ДІЇ МЕТФОРМІНУ У ПАЦІЄНТІВ З ІШЕМІЧНОЮ ХВОРОБОЮ СЕРЦЯ НА ТЛІ МЕТАБОЛІЧНОГО СИНДРОМУ І ЦУКРОВОГО ДІАБЕТУ 2 ТИПУ, ВРАХОВУЮЧИ ПОЛІМОРФІЗМ ГЕНА PPAR- $\gamma$ 2.	403
63.	<b>Лопатинська І. С.</b> ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОЇ ФАСИЛІТАЦІЇ У ВИКЛАДАННІ.	415
64.	<b>Максимець Н. А.</b> ІЛЮСТРАЦІЯ ЯК ЗАСІБ МОВЛЕННЄВОГО РОЗВИТКУ ДОШКІЛЬНИКІВ.	420
65.	<b>Матвійчук М. А.</b> І. МАЛИНОВСЬКИЙ ПРО СМЕРТНУ КАРУ В МОСКОВСЬКІЙ ДЕРЖАВІ ТА РОСІЙСЬКІЙ ІМПЕРІЇ.	424
66.	<b>Махмудов У. Б.</b> НАГОРНО-КАРАБАХСЬКИЙ КОНФЛІКТ: ГІБРИДНА ВОЙНА.	435
67.	<b>Мащак С. О.</b> ВИКЛАДАЧ ПСИХОЛОГІЇ ЯК СУБ'ЄКТ ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ОСОБИСТІСНО-ПРОФЕСІЙНОГО СТАНОВЛЕННЯ СТУДЕНТА.	442
68.	<b>Мельник В. О.</b> НАЙБІЛЬШ ВІРОГІДНІ ВИДИ ТРАВМ У ВОЛЕЙБОЛІ ТА МЕХАНІЗМИ ТРАВМУВАННЯ.	452
69.	<b>Мітова О. О., Івченко О. М.</b> КОНТРОЛЬ ТА КРИТЕРІЇ ОЦІНКИ ЗМАГАЛЬНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ БАСКЕТБОЛІСТІВ НА ПЕРШІЙ СТАДІЇ БАГАТОРІЧНОЇ ПІДГОТОВКИ.	461



70. *Мищенко Т. М.* 467  
ВИДИ ТА МЕТОДИ МОТИВАЦІЇ СУБ'ЄКТІВ  
ВНУТРІШНЬОГОСПОДАРСЬКОГО КОНТРОЛЮ.
71. *Олійник А. Ю., Коваль О. М., Отруба В. В.* 473  
ТРАНСФЕР ТЕХНОЛОГІЙ, ЯК СКЛАДОВА ІНСТРУМЕНТУ  
УПРАВЛІННЯ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОЇ ВЛАСНОСТІ.
72. *Островская С. С., Байбаков В. М., Шаторная В. Ф., Лихолетов Е. А.* 479  
ДЕМЕНЦИЯ, КОГНИТИВНЫЙ И МОЗГОВОЙ РЕЗЕРВЫ  
ГОЛОВНОГО МОЗГА (ОБЗОР ЛИТЕРАТУРЫ).
73. *Панасенко А. О., Дегтярьова А. В., Давидов П. Г.* 487  
СУРОГАТНЕ МАТЕРИНСТВО В УКРАЇНІ: ПРОБЛЕМНІ ПИТАННЯ  
ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ.
74. *Панов М. С., Чумак О. Б.* 497  
НАПРЯМИ РОБОТИ ПРАКТИЧНОГО ПСИХОЛОГА ЩОДО  
ПСИХОЛОГІЧНОГО СУПРОВОДУ ДІТЕЙ ІЗ ЗАТРИМКОЮ  
ПСИХІЧНОГО РОЗВИТКУ.
75. *Петрішка А. В.* 504  
ФІЗИЧНА ТЕРАПІЯ ХВОРИХ З СИНДРОМОМ ПОДРАЗНЕНОЇ  
ТОВСТОЇ В АМБУЛАТОРНИХ УМОВАХ.
76. *Плющик Є. В., Комісаренко С. Л.* 507  
ДО ПИТАННЯ ПРОБЛЕМНОГО МИСЛЕННЯ ПЕДАГОГА  
ПОЧАТКОВИХ КЛАСІВ В КОНТЕКСТІ ОРХЕСТИЧНОГО  
ВИХОВАННЯ.
77. *Пілько А. Д., Мохняк Ю. В.* 512  
ПОСТАНОВКА ТА ВИРІШЕННЯ ЗАДАЧІ АУДИТУ СИСТЕМИ  
МАРКЕТИНГОВИХ КОМУНІКАЦІЙ: ДОСВІД ЗАСТОСУВАННЯ  
ОПТИМІЗАЦІЙНИХ ТА ПРИКЛАДНИХ ЕКОНОМЕТРИЧНИХ  
МОДЕЛЕЙ.
78. *Подлесная В. Г.* 518  
УСИЛЕНИЕ МЕДИКАЛИЗАЦИИ ОБЩЕСТВА В УСЛОВИЯХ  
ПЕРЕХОДА К 6-МУ ЦИКЛУ КОНДРАТЬЕВА.
79. *Посацький О. В.* 525  
ПРОБЛЕМИ, З ЯКИМИ СТИКАЮТЬСЯ СІМ'Ї, ЩО ВИХОВУЮТЬ  
ДІТЕЙ З ОСОБЛИВИМИ ПОТРЕБАМИ.
80. *Пуль-Лузан В. В., Ярних Т. Г.* 530  
ЗАСТОСУВАННЯ ЛІКАРСЬКИХ РОСЛИН У ВЕТЕРИНАРІЇ.
81. *Ратошнюк В. І., Ратошнюк І. Ю., Ратошнюк В. В.* 536  
ВИПРОБУВАННЯ КРАЩИХ СЕЛЕКЦІЙНИХ НОМЕРІВ З  
РОЗВИНУТИМИ ОЗНАКАМИ ШЕСТИРЯДНОСТІ КОЛОСУ ЖИТА  
ОЗИМОГО.
82. *Рудь А. Д., Лахник А. М., Кирьян И. М., Рудь Н. Д., Данько Н. В.,  
Маруняк А. В., Бурцев В. В., Котко А. В.* 542  
СИНТЕЗ МЕТАСТАБИЛЬНОЇ ФАЗИ  $Al_3Mg$  МЕТОДОМ  
МЕХАНИЧЕСКОГО ЛЕГИРОВАНИЯ.

83. *Рябенка М. О., Пучканьова В. Й.* 549  
УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА.
84. *Сбітняя Д. В.* 556  
КОНКУРСНИЙ ТА ФЕСТИВАЛЬНИЙ РУХ В СИСТЕМІ ХУДОЖНЬОЇ КОМУНІКАЦІЇ УКРАЇНИ КІНЦЯ ХХ – ПОЧАТКУ ХХІ СТОЛІТТЯ.
85. *Слабкий Г. О., Миронюк І. С., Дуфинець В. А., Білак-Лук'янчук В. Й., Брич В. В., Потокій Н. Й., Гуцол І. Я.* 565  
ЩОДО ВИВЧЕННЯ МАГІСТРАМИ ГРОМАДСЬКОГО ЗДОРОВ'Я МЕТОДОЛОГІЇ ФОРМУВАННЯ ПРОГРАМ ЗБЕРЕЖЕННЯ ЗДОРОВ'Я НАСЕЛЕННЯ НА РІВНІ ОБ'ЄДНАНОЇ ГРОМАДИ.
86. *Сидиков Абдулазиз Абдуманон угли, Тогашиаров А. С., Шукуров Ж. С., Тухтаев С.* 569  
РАСТВОРИМОСТЬ СИСТЕМЫ  $\text{NaClO}_3 \cdot \text{CO}(\text{NH}_2)_2 \cdot \text{N}(\text{C}_2\text{H}_4\text{OH})_3 \cdot \text{HNO}_3 \cdot \text{H}_2\text{O}$ .
87. *Солдатенко О. А., Малиш Я. Г.* 572  
ДЕЯКІ АСПЕКТИ ВРУЧЕННЯ ОСОБИ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ПІДОЗРУ.
88. *Третьякова С. О., Войтовська В. І., Кононенко Л. М.* 577  
ПЕРСПЕКТИВИ І ДОЦІЛЬНІСТЬ ВИРОЩУВАННЯ СОРИЗУ (*SORGHUM ORYSOIDUM*) В ПРАВОБЕРЕЖНОМУ ЛІСОСТЕПУ УКРАЇНИ.
89. *Умаров С. Х., Халлоков Ф. К., Нарзуллаева З. М., Умарова Д. С.* 583  
ВЛИЯНИЕ РАЗЛИЧНЫХ ВНЕШНИХ ФИЗИЧЕСКИХ ФАКТОРОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ УПРУГИХ ДЕФОРМАЦИЙ И ТЕМПЕРАТУРЫ НА ТЕНЗОРЕЗИСТИВНЫЕ СВОЙСТВА СОЕДИНЕНИЕ  $\text{TlIn}_{1-x}\text{Co}_x\text{Se}_2$  ( $0 \leq x \leq 0,5$ ).
90. *Фатюха Н. Г., Малахов В. В.* 593  
ДОСЛІДЖЕННЯ СТРУКТУРНИХ ЗРУШЕНЬ ОБСЯГУ РЕАЛІЗОВАНОЇ ПРОМИСЛОВОЇ ПРОДУКЦІЇ ПІДПРИЄМСТВ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ.
91. *Фіалко Н. М., Прокопов В. Г., Шеренковський Ю.В., Євтушенко А. О.* 598  
ОСОБЛИВОСТІ ВИКОРИСТАННЯ ВТОРИННИХ ЕНЕРГОРЕСУРСІВ В УКРАЇНІ.
92. *Хансаліс Г. Л., Гнасько О. І.* 603  
ОРГАНІЗАЦІЯ ЗАНЯТЬ ФІТНЕСОМ ДЛЯ МАЙБУТНІХ БУХГАЛТЕРІВ.
93. *Худецький І. Ю., Антонова-Рафі Ю. В., Чорний К. В., Борисенко О. Б.* 611  
ПРОГРАМНО-АПАРАТНИЙ КОМПЛЕКС ДЛЯ ЛІКУВАННЯ ТА ДІАГНОСТИКИ ЗАХВОРЮВАНЬ ХРЕБТА ЗА ДОПОМОГОЮ ТРАКЦІЙНОЇ ТЕРАПІЇ.
94. *Шапакидзе Е. Д.* 617  
ДЛЯ ОБЛЕГЧЕННЯ ТРУДА ШЕЛКОВОДОВ И ФЕРМЕРСКИХ ХОЗЯЙСТВ.

**УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ПІДПРИЄМСТВ  
ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

**Рябенька Марина Олександрівна**

к.е.н., доцент

**Пучканьова Вікторія Йосипівна**

здобувач вищої освіти

Вінницький торговельно-економічний інститут КНТЕУ

м. Вінниця, Україна

**Анотація.** У статті розглянуто поняття якості послуг та особливості її управління в готельному бізнесі. Визначено основні напрями вдосконалення системи управління якістю на підприємствах, що надають послуги гостинності. Розглянуто етапи та схему управління якістю готельних послуг.

**Ключові слова:** якість послуг, готельний бізнес, готельні послуги, управління якістю обслуговування, сервіс.

За останні кілька десятиліть туризм переніс вагомі зміни і перетворився в одну з провідних галузей економіки. У сучасному світі він перетворився в спосіб розвитку людських цінностей. Також він є досить доступним шляхом вивчення і збереження всесвітньої історичної та культурної спадщини.

Туризм належить до сфери послуг і при цьому він тісно переплетений зі сферами транспорту, безпеки, готельного та ресторанного бізнесу. Швидкий розвиток туризму забезпечує грошові надходження відразу в декілька секторів економіки, які всі разом формують поняття туристичної індустрії.

Оскільки за останні кілька десятиліть потік туристів посилюється, природно, що слідом за ним зростає і кількість підприємств, які пов'язані із індустрією туризму, наприклад туристичних агентств, підприємств розміщення та харчування та багато інших.

З огляду на різке збільшення кількості засобів розміщення не дивно, що сучасний ринок готельних послуг можна охарактеризувати високим рівнем пропозицій при відносно низькому рівні попиту. Причина, звичайно ж, в високому рівні конкуренції між компаніями. З огляду на зростання кількості конкурентів, готелям стає все складніше позиціонувати себе на ринку, оскільки можливостей диференціювати свій продукт все менше. Реальний стан справ такий, що велика частина готелів пропонує схожі послуги, що ускладнює позиціонування конкретних компаній на ринку.

У такому високо конкурентному середовищі кожне з підприємств розміщення змушене вживати заходів щодо підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку. У подібній ситуації одним з основним напрямків в формуванні переваг має бути підвищення якості послуг.

Питаннями дослідження проблем управління якістю послуг займалися як вітчизняні, так і закордонні вчені: Роглев Х.Й., Мальська М.П., Пандяк І.Г., Балашова Е.А. та інші. Науковці приділяли достатньо уваги питанням політики підприємств у галузі якості, показників оцінювання та технології якісного обслуговування споживачів на підприємствах готельного господарства. Разом з тим недостатньо дослідженою залишається проблема управління якістю готельних послуг, що і обґрунтовує актуальність нашого дослідження.

Управління якістю – це сукупність дій і заходів, спрямованих на аналіз рівня якості в компанії і створення можливостей для його поліпшення. У готельному бізнесі постійний контроль якості і спроби підвищити рівень обслуговування є сферою уваги більшості менеджерів. Найчастіше всього зусилля персоналу спрямовані в основному на поліпшення готельного продукту, проте такий підхід є занадто вузьким.

Для досягнення найкращого результату менеджери повинні усвідомлювати, що більшість вражень від перебування формуються під час спілкування з персоналом і виконання ним будь-яких послуг для гостя. На результат може вплинути будь-яка дрібниця: швидкість роботи, дружелюбність і відкритість персоналу, професіоналізм працівників та багато іншого.

Часом глави великих компаній вважають, що підвищення рівня обслуговування, – це витратна справа і тому погано для бізнесу, проте така точка зору в корені невірна. Перш за все, при високій якості послуг сам готельний продукт починається більше цінуватися серед покупців, а значить, вони готові дорожче за нього платити. І, крім того, постійне поліпшення якості можна вважати не витратою коштів, а довгостроковим внеском, адже задоволені клієнти майже завжди повертаються, а заодно приводять із собою друзів та знайомих. Згідно із дослідженнями, компанії набагато дешевше обходяться дії, необхідні для того, щоб утримати одного клієнта, ніж спроба завоювати нового. Останнє обійдеться підприємству в п'ять разів дорожче. Особливо треба намагатися уникати невдоволення клієнтів, адже один незадоволений гість не просто більше ніколи не повернеться в готель, він може поскаржитися своїм друзям та знайомим, які є потенційними клієнтами. Крім того, з огляду на високий рівень розвитку сучасних технологій, а особливо соціальних мереж і всього іншого, один незадоволений клієнт може відбити бажання відвідувати якийсь конкретний готель у десятків потенційних споживачів.

З огляду на таке значення якості для процвітання компанії не дивно, що однією з основних обов'язків менеджерів, особливо тих, що працюють безпосередньо з гостями, є управління якістю послуг [1, с. 58-61].

Управління якістю можна поділити на кілька частин, таких як планування, аналіз, контроль. Кожна з них також ділиться на кілька складових, наприклад, в поняття аналізу входить вивчення гостей і їх потреб, аналіз роботи персоналу, аналіз думки відвідувачів про рівень якості і багато іншого.

Перше, що необхідно зробити перед початком процесу поліпшення якості, це визначити його поточний рівень, а точніше знайти недоліки наявні в готельному продукті, для того щоб почати процес їх усунення. Це можливо зробити тільки за допомогою гостей, оскільки саме вони є споживачами і мають певні потреби і побажання. Менеджери, які займаються управлінням якістю повинні розробити шляхи отримання від гостя відгуків, щоб дізнатися їхню

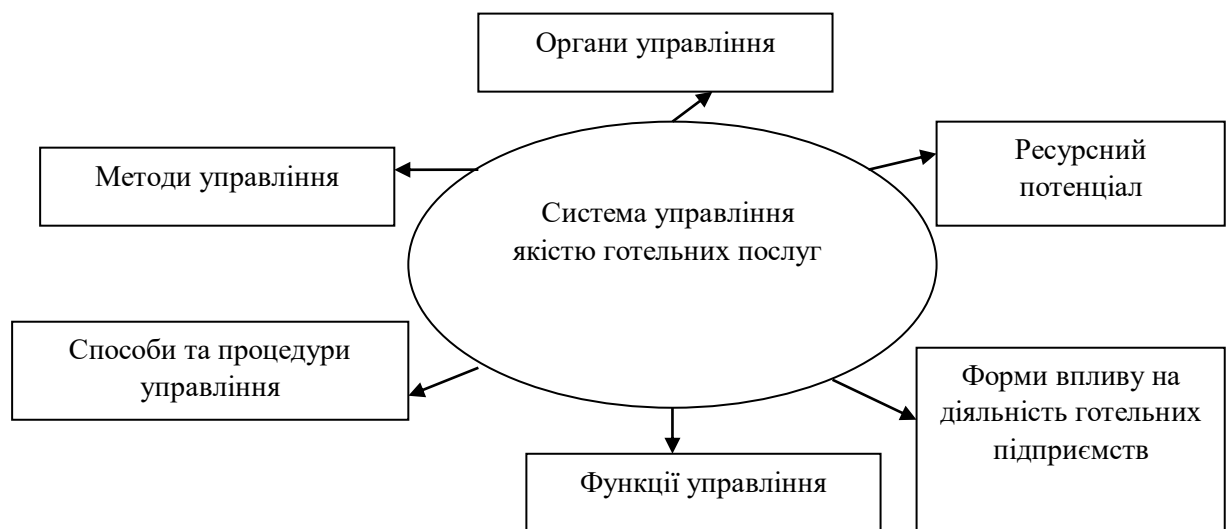
думку про продукцію і мати можливість корегувати готельний продукт під побажання споживачів.

Дізнатися думку відвідувачів про готельних продукт можна декількома способами. Іноді інформація виходить безпосередньо, шляхом розмови з клієнтами або надання їм анкет для заповнення. В інших випадках це можуть бути відгуки, залишені споживачами в соціальних мережах або на спеціалізованих сайтах. Звичайно, методи отримання інформації безпосередньо ефективніші, оскільки так менеджери можуть отримати саме ті знання, які їм необхідні. Варто зазначити, що незалежно від обраного методу, збір інформації не повинен відбуватися безсистемно, інакше це ускладнить проведення подальшого її аналізу. Одним з найбільш популярних варіантів є використання моделі SERVQUAL або систем, які були створені на її основі. Модель використовується як для опитування гостей, так і для аналізу всієї інформації. Її цінність полягає в тому, що в ній вже виявлені п'ять основних критеріїв, за якими більшість відвідувачів оцінюють готелі – надійність, матеріальність, чуйність, впевненість і співпереживання. Ці критерії були виведені з 10 показників якості послуг, створених А. Парасураманом, В. Зейтамлом і Л. Бери. При використанні цієї моделі менеджмент готелю отримує докладну і всебічну інформацію про сприйняття гостя якості обслуговування в готелі, а також про його очікування та потреби, наочно бачачи, де очікування і отриманні послуги збігаються, а де ні. Модель також можна успішно використовувати для порівняння компанії з конкурентами, а також для розробки стандартів і планів щодо поліпшення якості послуг. П'ять критеріїв в системі є тими 5 напрямками, в яких необхідно покращувати якість послуг.

Це був перший етап управління якістю. За ним йде розробка стандартів і методів підвищення якості сервісу. Останні можна поліпшити відразу декількома способами. Перш за все варто зауважити, що заходи щодо поліпшення якості повинні ґрунтуватися на результатах попереднього етапу. Як приклад, якщо багато гостей скаржилися на повільну роботу персоналу, то необхідно знайти причину затримок і по можливості усунути її. Залежно від

проблем може бути багато способів їх рішень, однак є кілька загальних моментів, які в будь-якому випадку підвищують якість послуг. Одним з таких є поліпшення роботи персоналу. Воно може бути досягнуто за допомогою проведення різних тренінгів, щоб підвищити кваліфікацію працівників і відточити їх навички. Також поліпшення в роботі можуть з'являтися при появі у працівників мотивації, тому підприємство може додатково мотивувати працівників шляхом нагород, бонусів, премій.

Наступний спосіб майже гарантовано підніме якість обслуговування – застосування інновацій. Причому нові технології можна застосовувати в будь-яких відділах, як на стійці реєстрації, так і в службі покоївок. Вони допомагають збільшити швидкість та якість роботи, наприклад, автоматизовані системи управління зможуть швидше проводити реєстрацію гостей, а новий засіб для чищення допоможе краще прибирати кімнати [2, с.214-215].



**Рис. 1. Система управління якістю готельних послуг**

Один з найважливіших способів для поліпшення якості сервісу – менеджеру слід прислухатися до думки працівників і можливо навіть обговорювати з ними планові зміни в роботі відділу. Причина в тому, що саме співробітник найбільше контактує з гостями і часто вони краще розуміють, що в процесі обслуговування необхідно прибрати, а що додати. Для менеджера розуміння деяких нюансів обслуговування може бути складним завданням. Особливо часто таке відбувається у великих готелях, адже саме в них менеджер

знаходиться дуже далеко від самого процесу роботи. У маленьких готелях ця проблема стоїть не так гостро, проте її все одно не можна виключати.

Якість послуг у готелі має потребу в постійному контролі з боку менеджерів, як вже було встановлено, якість складається з багатьох складових, які погано піддаються контролю. Як приклад, можна привести людський фактор. Один і той же працівник може по-різному обслуговувати гостя в залежності від свого настрою, рівня втоми, особистої симпатії чи неприязні до клієнта та інших факторів. Для того, щоб максимально знизити вплив цього фактора на сервіс необхідно встановити стандарти і постійно стежити за їх виконанням.

Контролювати, чи дотримуються працівники стандартів при обслуговуванні гостей, можна багатьма способами. Контроль може здійснюватися шляхом спостереження, причому як особистого, так і за допомогою техніки; за допомогою таємних гостей, які є підставними особами викликаними оцінити роботу персоналу і виявити недоліки в їх роботі.

При цьому, варто зазначити, що способи управління якістю та її контролю можуть також відрізнитися в залежності від поведінки менеджера та його дій. Незначна частина фахівців вважає, що кращий спосіб контролювати якість обслуговування – це контролювати персонал, не допускаючи ніяких помилок з його боку. По суті, цей підхід вірний правильний, але все залежить від способів контролю і того, як вони подаються з боку менеджменту. Деякі менеджери воліють жорстко контролювати персонал і вводити будь-які штрафи або санкції за помилки і відхилення від стандартів, вважаючи, що це кращий спосіб підвищити якість роботи працівників. Однак такий підхід загрожує виникненням прихованого або явного конфлікту між керівництвом і підлеглим.

В такому випадку набагато краще буде зацікавити працівників в їх роботі, показати яку важливу роль вони відіграють в процесі обслуговування і намагатися мотивувати їх різними способами. Звичайно, це не означає, що необхідно відмовитися від контролю працівників, але багато що залежить від того, як він підноситься, а також як менеджер реагує на помилки підлеглих.



Коли співробітники зацікавлені в своїй роботі, вони можуть самі прагнути виявляти власні посилки, оскільки їх виявлення та корегування дозволить їм рости як фахівців. Якщо ж і менеджер відноситься до контролю якості не як до інструменту тиску на персонал, а як до способу активної співпраці та підвищення рівня обслуговування клієнтів, то й конфліктів із підлеглими у нього не виникне.

Головне в процесі контролю якості – ставитися до нього як до можливості поліпшення сервісу, а не пошуку помилок працівників. При цьому дуже важливо наявність у менеджера відповідних особистих якостей, що дозволить одночасно керувати роботою співробітників та уникати виникнення конфліктів всередині колективу. Для цього необхідне вміння розбиратися в людях, знання основ психології та менеджменту, бездоганна ввічливість і тактовність.

Таки чином можна зробити висновок, що управління якістю сервісу це складний і безперервний процес, оскільки якість повинна постійно підвищуватися, якщо підприємство хоче залишатися лідером на ринку.

### **СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ**

1. Данько Н.Г., Довгаль Г.М. Концепції менеджменту якості готельної послуги в індустрії гостинності. *Проблеми економіки*. 2017. № 2. С. 56-63.
2. Давидова О.Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві. *Інфраструктура ринку*. 2019. №3. С. 211-216.