

**Міністерство освіти і науки України**  
**Навчально-науковий інститут фінансів, економіки, управління та права**  
**Національного університету**  
**«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка» (Україна)**  
**Національна школа публічного адміністрування (Канада)**  
**Варненський вільний університет Чорноризця Храбра (Болгарія)**  
**Гентський університет (Бельгія)**  
**Балтійська міжнародна академія (Латвія)**  
**Міжнародний науково-освітній та навчальний центр (Естонія)**  
**Покров Чехінвест s.r.o. (Чеська Республіка)**  
**Київський національний університет імені Тараса Шевченка (Україна)**  
**Національний технічний університет України**  
**«Київський політехнічний інститут імені Ігоря Сікорського» (Україна)**  
**Харківський національний університет імені В. Н. Каразіна (Україна)**  
**Київський національний університет будівництва та архітектури (Україна)**  
**Державний торговельно-економічний Університет (Україна)**  
**Сумський державний університет (Україна)**  
**Львівський державний університет фізичної культури**  
**імені Івана Боберського (Україна)**  
**Ужгородський національний університет (Україна)**  
**Державна установа «Інститут економіки та прогнозування Національної**  
**академії наук України» (Україна)**  
**Державна установа «Інститут демографії та проблем якості життя**  
**Національної академії наук України» (Україна)**  
**Українська асоціація з розвитку менеджменту та бізнес-освіти (Україна)**  
**Полтавське територіальне відділення Всеукраїнської професійної громадської**  
**організації «Співка аудиторів України» (Україна)**  
**Торгово-промислова палата України (Україна)**



## **ЗБІРНИК**

# **III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції «СТАЛИЙ РОЗВИТОК: ВИКЛИКИ ТА ЗАГРОЗИ В УМОВАХ СУЧАСНИХ РЕАЛІЙ»**



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**05 червня 2025 року**

**ПОЛТАВА**

**Ministry of Education and Science of Ukraine  
National University «Yuri Kondratyuk Poltava Polytechnic»  
Educational and Research Institute of Finance, Economy, Management and Law  
(Ukraine)  
National School of Public Administration (Canada)  
Varna Free University «Chernorizets Hrabar» (Bulgaria)  
Ghent University (Belgium)  
Baltic International Academy (Latvia)  
The International Research Education & Training Center (Estonia)  
Pokrov Czechinvest s.r.o. (Czech Republic)  
Taras Shevchenko National University of Kyiv (Ukraine)  
National Technical University of Ukraine «Igor Sikorsky Kyiv Polytechnic Institute»  
(Ukraine)  
V. N. Karazin Kharkiv National University (Ukraine)  
Kyiv National University of Construction and Architecture (Ukraine)  
State University Of Trade And Economics  
Sumy State University (Ukraine)  
Lviv State University of Physical Culture named after Ivan Bobersky (Ukraine)  
Uzhhorod National University (Ukraine)  
Public Institution «Institute for Economics and Forecasting of the National Academy  
of Sciences of Ukraine» (Ukraine)  
Public Institution «Institute for Demography and Quality of Life of the National  
Academy of Sciences of Ukraine» (Ukraine)  
Ukrainian Association for Management Development and Business Education  
(Ukraine)  
Poltava Territorial Branch of the All-Ukrainian Professional NGO «Union of Auditors  
of Ukraine» (Ukraine)  
Ukrainian Chamber of Commerce and Industry (Ukraine)**

## **COLLECTION**

### **III International Scientific and Practical Internet Conference**

#### **«SUSTAINABLE DEVELOPMENT: CHALLENGES AND THREATS IN CONDITIONS OF MODERN REALITIES»**

**June 05, 2025**



With the support of the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

**Poltava**

УДК 330.34-021.87”363”:342.77  
С 76

Розповсюдження та тиражування без офіційного дозволу  
Національного університету імені Юрія Кондратюка заборонено

**Редакційна колегія:**

Онищенко С.В., д.е.н., професор;  
Крекотень І.М., к.е.н., доцент;  
Глебова А.О., к.е.н., доцент;  
Глушко А.Д., к.е.н., доцент;  
Гришко В.В., д.е.н., професор;  
Карпенко Є.А., к.е.н., доцент;  
Кульчій І.О., канд. держ. упр, доцент;  
Птащенко Л.О., д.е.н., професор;  
Свистун Л.А., к.е.н., доцент;  
Чижевська М.Б., к.е.н., доцент;  
Чичкало-Кондрацька І.Б., д.е.н., професор.

**Сталий розвиток: виклики та загрози в умовах сучасних реалій** : матеріали  
С 76 III Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції, 05 червня 2025 р. – Полтава :  
Національний університет імені Юрія Кондратюка, 2025. – 387 с.

У збірнику матеріалів Міжнародної науково-практичної Інтернет-конференції розглянуто теоретичні, методологічні й практичні аспекти, виклики та загрози розвитку суб’єктів господарювання та держави в умовах сучасних реалій.

Досліджено теоретичні та практичні аспекти співпраці влади, менеджменту підприємства та громадських інституцій у контексті цілей сталого розвитку. Визначено проблеми та перспективи стабілізації фінансової системи як умова євроінтеграції України. Висвітлено сучасний стан та перспективи розвитку міжнародної економічної діяльності України. Досліджено особливості бухгалтерського обліку, аудиту, контролю й оподаткування суб’єктів господарювання в умовах сучасних реалій, а також окреслено перспективи соціально-економічного розвитку країни в контексті євроінтеграції.

Збірник розраховано на фахівців із фінансів, економіки та менеджменту, працівників органів державної влади й місцевого самоврядування, науковців, викладачів, аспірантів і студентів.

УДК 330.34-021.87”363”:342.77  
С 76

*Матеріали друкуються мовою оригіналів.  
За виклад, зміст і достовірність матеріалів відповідають автори*

ISBN 978-966-616-186-7

© Національний університет  
«Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»

**ПСИХОЛОГІЯ РОБОТИ З “ВАЖКИМИ” КЛІЄНТАМИ У СФЕРІ ТУРИЗМУ**

Туристський бізнес цілком побудований на людських взаєминах. Реалізуючи себе в професійній діяльності, фахівець туристської індустрії перебуває в постійній комунікації: керує підлеглими або сам виконує вказівки керівництва, спілкується з колегами, радиться з фахівцями, веде переговори з партнерами, обслуговує клієнтів. Від того, наскільки грамотно він це робить, залежить ефективність його роботи, успіх справи загалом, а також його матеріальне благополуччя й емоційна задоволеність. Актуальна для менеджерів туристичних агентств, гідів, готельєрів та працівників служби підтримки [1].

Перш за все доцільно розглянути хто такі “важкі” клієнти у туризмі

1. Клієнти з завищеними очікуваннями ( очікує рівень сервісу вищий, ніж дозволяє його бюджет або вибраний пакет, спирається на ідеалізовані уявлення (із соцмереж, реклами, чуток), часто порівнює з “кращими” умовами: «а моя подруга літала і в неї було...», має нереалістичне уявлення про країну, готель чи екскурсію).

2. Надмірно емоційні або конфліктні туристи (Це клієнти, які: реагують імпульсивно: гнів, сльози, крик через дрібні незручності, швидко переходять у конфлікт: звинувачення, ультиматуми, скарги, часто вважають, що їх обманули або недооцінили, не приймають логічних пояснень, вимагають емоційного співпереживання)

3. Ті, хто часто скаржиться або не задоволений жодним варіантом (ті, хто має завищені очікування і постійно чимось незадоволений)

4. Постійні "перевіряльники": хочуть контролювати кожну деталь (не довіряють організаторам і постійно все уточнюють, туристи-контролери – ретельно перевіряють усі документи, маршрути, готелі, трансфери тощо, зосереджені на кожній дрібниці, очікують повної прозорості й звітності).

5. Люди, які не хочуть/не можуть приймати рішення (є можуть обрати жоден варіант без сторонньої допомоги, повністю перекладають відповідальність на агента або групу, бояться помилитися, тому відкладають будь-який вибір, очікують, що все вирішать за них, навіть після вибору все одно не впевнені, що зробили правильно).

Відмітимо, що є основною причиною “важкої” поведінки туристів:



Рис. 1. Основні причини “важкої” поведінки туристів

Психологічні інструменти взаємодії:

активне слухання: дати клієнту “виговоритись”

дзеркальне відображення емоцій: «Я розумію, що ця ситуація могла вас засмутити»

техніка “Я-повідомлень”: замість «Ви не уважно читали», сказати: «Я хочу переконатися, що всі деталі туру вам зрозумілі»

підтвердження значущості: дати клієнту відчуття, що його проблема важлива  
встановлення меж: зберігаємо професійність і спокій, навіть якщо клієнт переходить  
межі

Типологія складних клієнтів (за психологічними моделями)

“Песиміст” – завжди готується до найгіршого

“Знавця всього” – кидає виклик професіоналізму консультанта

“Істерик” – діє через емоційний тиск

“Мовчун” – не дає зворотного зв’язку, а потім незадоволений

Як зберігати психологічну стабільність працівнику

емоційне вигорання: як його розпізнати;

техніки саморегуляції: дихальні вправи, мікропаузи, “внутрішній таймер”;

вміння "відпустити" ситуацію після розмови.

Отже, психологія роботи з клієнтами – це напрям у практичній психології та сервісній діяльності, який вивчає принципи ефективної взаємодії з людьми з урахуванням їхніх потреб, очікувань, типів поведінки та емоційного стану. Вона є основою якісного обслуговування, формування лояльності клієнтів і професійної поведінки працівників.

Кожен клієнт має свій характер, стиль комунікації, емоційні реакції. Важливо вміти адаптуватися – до когось слід бути офіційним, а з іншим дозволити легку неформальність.

Уміння не лише чути, а й розуміти, що саме клієнт має на увазі. Варто давати зворотний зв’язок, уточнювати деталі, демонструвати увагу до сказаного. У конфліктних ситуаціях працівник повинен залишатися спокійним, стриманим, доброзичливим. Агресія або зневага недопустимі навіть у відповідь на грубість. Уміння поставити себе на місце клієнта, зрозуміти його емоції, викликає довіру і знижує рівень напруги у спілкуванні. Робота з людьми – це часто стрес. Працівники мають володіти навичками саморегуляції, уникати "вигорання" та вміти відновлювати ресурс.

Помилки у роботі з клієнтами (психологічний аспект): ігнорування скарг або потреб клієнта, надмірна формальність або байдужість, перехід на особисте, фамільярність без дозволу, відсутність щирості: люди легко відчують фальш, невміння визнавати помилки та відповідати за сервіс[2].

Психологія обслуговування – це не про маніпуляцію, а про усвідомлену, доброзичливу і професійну взаємодію, яка створює довготривалі відносини з клієнтом [3].

Нагальною постає потреба підтримки та відновлення психологічного благополуччя людей. Значним потенціалом в цьому напрямі володіє психологічний туризм. Так, перебування на природі, яке є невід’ємною частиною багатьох туристичних подорожей, сприяє зниженню симптомів тривожності та депресії, покращує не лише настрій, а й когнітивні функції, загальне благополуччя, що дозволяє розвинути механізми подолання стресу та підвищити стійкість до негативних психоемоційних впливів.

### Список використаних джерел

1. Тихонович В. М. Психологічний туризм як засіб забезпечення психологічного благополуччя людини URL: <Downloads/139745-Текст%20статті-298996-1-10-20180727.pdf>
2. Яковенко О. Психологічне благополуччя як особистісний феномен. Особистість у просторі проблем XXI століття : програма і матеріали науково-практичної конференції. Національний університет «Києво-Могилянська академія» (м. Київ, 25 лютого 2021 року). Київ : НаУКМА, 2021. С. 97–100.
3. Бакало Н.В. Психологічні аспекти управління згуртованості трудового колективу підприємств туристичної індустрії URL://<reposit.nupp.edu.ua/bitstream/PolitNTU/9213/1>