



МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МАРИУПОЛЬСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

# АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ НАУКИ ТА ОСВІТИ

**Збірник матеріалів**

**XXVIII підсумкової науково-практичної  
конференції викладачів**

24 лютого 2026

Київ 2026

УДК 061.3(063)

АКТУАЛЬНІ ПРОБЛЕМИ НАУКИ ТА ОСВІТИ: Збірник матеріалів XXVIII підсумкової науково-практичної конференції викладачів МДУ / За заг. ред. Т.В. МАРЕНИ, Київ: МДУ, 2026. с. 353

Рекомендовано до друку та поширення через мережу Інтернет вченою радою Маріупольського державного університету (протокол № 9 від 25 лютого 2026 року)

**Редакційна колегія:**

*Голова* Марена Т.В., в.о. ректора МДУ, кандидат економічних наук, доцент;

*Члени редколегії* Безчотнікова С.В., доктор філологічних наук, професор;  
Задорожня-Княгницька Л.В., доктор педагогічних наук, професор;  
Демидова Ю.О., проректор з науково-педагогічної роботи та молодіжної політики МДУ, кандидат педагогічних наук, доцент;  
Калініна С. П., доктор економічних наук, професор;  
Константинова Ю. В., кандидат історичних наук, доцент;  
Марена Т.В., кандидат економічних наук, доцент, проректор з науково-педагогічної роботи;  
Мельничук І. В., кандидат філологічних наук, доцент;  
Павленко О.Г., доктор філологічних наук, професор;  
Пирлік Н. В., кандидат філологічних наук, доцент;  
Романцов В.М., доктор історичних наук, професор;  
Сабадаш Ю. С., доктор культурології, професор;  
Тарасенко Д. Л., доктор економічних наук, професор.

Збірник містить матеріали XXVIII підсумкової науково-практичної конференції викладачів МДУ, яка відбулася 24 лютого 2026 року в Маріупольському державному університеті.

У матеріалах висвітлені актуальні проблеми розвитку міжнародних відносин та зовнішньої політики, філософії та соціології, історії, економіки та менеджменту, права, екології, кібербезпеки, документознавства, культурології, журналістики, філології, літературознавства, методик викладання, педагогіки та психології.

Видання адресоване науковцям, викладачам, аспірантам та здобувачам вищої освіти, а також усім, хто цікавиться сучасними проблемами науки та освіти.

*Редакція не несе відповідальності за авторський стиль тез, опублікованих у збірнику.*

© Маріупольський державний університет, 2026

Рібейро Рамос Олена,  
кандидат економічних наук, доцент, доцент кафедри маркетингу та туризму  
Маріупольський державний університет

Федченко Марина,  
директор Бюро подорожей «Щастя тревел»

## **ВІЗОВИЙ СУПРОВІД ЯК ІНСТРУМЕНТ ПРОФЕСІОНАЛІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОГО СЕРВІСУ**

У сучасному туризмі високий рівень конкуренції змушує агентів не лише продавати туристичні продукти, але й демонструвати професійну гнучкість, глибокі знання та відповідальність. Одним із нових вимірів професійності є візовий супровід, що вимагає компетентності, етичності та аналітичного підходу до клієнта. У нестабільних умовах ринку візовий супровід стає не лише додатковою послугою, а й платформою для майбутніх продажів турів і стратегічним інструментом формування довіри, підвищення лояльності клієнта та розширення туристичного портфеля.

Візовий супровід як прояв професійності насправді інтегрує одразу кілька підходів, але найтісніше пов'язаний з компетентнісними, етичним та практично-орієнтованим підходами.

Як відзначає Гавриленко І.В., професіоналізм у туризмі вимагає міждисциплінарних знань (туристичне право, культурологія, маркетинг), а також здатності адаптуватися до змін ринку [1]. Таким чином, візовий супровід вимагає знань і навичок: правова база, процедура оформлення, вимоги консульств, логістика, міжнародне законодавство, системи бронювання, комунікація з візовими центрами – усе це є частиною професійної компетентності турагента. Згідно з дослідженнями Соловйової Н.М., професійність також включає дотримання етичних норм, прозорості, поваги до клієнта та здатності вести чесну комунікацію [2]. Кінцевий результат – отримана віза – це чіткий вимір професійності: клієнт задоволений, звертається повторно, рекомендує, що зазначає Котлер Ф. у своїй праці «Marketing for Hospitality and Tourism», професійний агент має розуміти потреби клієнта і перевищувати його очікування [4]. За Карпенко Т.М., турагент повинен володіти розвиненим емоційним інтелектом, стресостійкістю, вмінням працювати з запереченнями та будувати довіру [3], пояснити ризики, підготувати до співбесіди, хоча цей аспект не є головним у візовому супроводі, хоча й посилює його якість.

Отже, візовий супровід – це комплексна проєкція компетентнісного, етичного та практично-орієнтованого підходів, де знання, етика і реальні результати виступають маркерами професійної зрілості туристичного агента.

Агент, який дає клієнту комплекс «тур + віза», завжди виграє у довгостроковій перспективі. Візовий супровід – це не лише професійність, а й фінансова вигода для компанії. Він дозволяє: збільшити чек послуг, розширити портфоліо компанії, охопити нові візові напрямки, закріпити клієнта на тривалий термін.



Рис.1. Структура професійної ролі туристичного агента у візовому супроводі

Оформлення візи вимагає глибоких знань процедур, правил, підготовки документів і вміння працювати зі складними кейсами, що підвищує довіру клієнта і підкреслює експертність турагента.

За даними відкритих джерел та візових порталів, у 2023–2024 рр. українці стикалися з такими основними причинами відмов у візах:

- Неповний або неправильно оформлений пакет документів.
- Відсутність належної фінансової спроможності або підтвердження джерел доходу.
- Слабка прив’язаність до України (відсутність роботи, сім’ї, нерухомості).
- Попередні візові відмови або порушення візових режимів.

- Недостовірні дані або підозра в еміграційних намірах.

Зміна в статистиці відмов у візах для українців є важливим індикатором міжнародних відносин і міграційних тенденцій. Найбільше відмов було зафіксовано за напрямками: США (за 2023 рік було зафіксовано, що відсоток відмов у візах для українців склав 32,9%, що відображає помітне зниження порівняно з 2022 р., коли цей показник сягав 41,27% [5]), Канада, Велика Британія. У той же час, попит на візи не зменшився — зростає кількість звернень через надійних агентів, які працюють прозоро, з поясненням усіх етапів і ризиків, табл. 1.

Таблиця 1

Технічні візові можливості українців по основним візовим напрямкам, 2025 р.

Велика Британія	Канада	Сполученні Штати Америки
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Обов’язкова біометрія, суворі вимоги.</li> <li>– Термін дії: 6 міс – 2 роки (є 5–10 років).</li> <li>– Можливості: туризм, навчання, бізнес.</li> <li>– Ризики: відмова через недостовірні чи неповні документи.</li> <li>– Документи: переклад англійською, завірений бюро перекладів.</li> <li>– Вклейка: <ul style="list-style-type: none"> <li>• В Україні – після позитивного рішення запрошення на вклейку; можна особисто у центрі (безкоштовно) або через НП (≈2000 грн)</li> <li>• За кордоном – паспорт повертається з рішенням.</li> </ul> </li> <li>– Терміни: 15 робочих днів.</li> <li>– Вартість зборів: консульський збір – 153 євро + візовий збір 90 євро (сплачується не всюди).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Онлайн-подача, біометрія у Києві та Львові.</li> <li>– Термін дії: до кінця дії паспорта.</li> <li>– Можливості: туризм, бізнес, візити.</li> <li>– Ризики: відмова при слабкому фінансовому підтвердженні.</li> <li>– Документи: подаються онлайн, переклад англійською, завірений бюро перекладів.</li> <li>– Вклейка: за межами України через кур’єрів-партнерів або клієнтом особисто.</li> <li>– Терміни: від 2 місяців.</li> <li>– Вартість зборів: консульський збір – 100 CAD, біометрія – 80 CAD, вклейка у паспорт – ≈3000–4000 грн.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Подача у Варшаві та Кракові (співбесіди: Варшава – російською, Краків – англійською).</li> <li>– Можна залучати акредитованого перекладача.</li> <li>– Термін дії: 10 років.</li> <li>– Можливості: туризм, бізнес, візити.</li> <li>– Ризики: відмова через слабку прив’язаність до України, фінансову спроможність або низьку активність у подорожах.</li> <li>– Терміни: рішення на співбесіді, вклейка – 3–5 днів.</li> <li>– Вартість зборів: консульський збір – 185\$, планують додатковий \$250 у разі схвалення.</li> <li>– Нюанси: черги, дублікати акаунтів, паролі, складність із перенесенням акаунтів між країнами.</li> </ul>

Успішність візових кейсів зростає при участі експертів, які мають досвід, шаблони, інструкції та вміють готувати клієнтів до співбесіди.

Візовий супровід – це не лише маркер професійності турагента, а й реальний інструмент формування довіри, збільшення прибутку і утримання клієнтів. Агент, який надає повний супровід, виграє в довгостроковій перспективі.

Досвідчені агенти формують власну систему ризик-менеджменту при роботі з візовими кейсами, що включає попередню діагностику профілю клієнта, оцінку слабких місць досьє,

моделювання ймовірних запитань на співбесіді. Такий системний підхід не лише знижує ризики відмов, але й дозволяє клієнту почуватися впевнено впродовж усього процесу.

Узагальнюючи, слід відзначити, що візовий супровід трансформується з другорядної послуги на ключовий елемент туристичного консалтингу. Його ефективно надання вимагає не лише знань і досвіду, а й високого рівня етичної відповідальності, психологічної делікатності та орієнтації на довготривалі відносини з клієнтом.

### **Література**

1. Гавриленко І.В. Професійна підготовка фахівців у сфері туризму. – К.: Центр учбової літератури, 2018. – 248 с.
2. Соловйова Н.М. Етичні аспекти діяльності туристичних агентів. – Х.: ХНУ імені В.Н. Каразіна, 2019. – 152 с.
3. Карпенко Т.М. Психологічна підготовка фахівців туристичної галузі. – Л.: ЛНУ імені Івана Франка, 2020. – 176 с.
4. Kotler P., Bowen J., Makens J. Marketing for Hospitality and Tourism. – 7th ed. – Pearson, 2016. – 640 p.
5. Візовий супровід як частина туристичних послуг. – Visa Travel Agency. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.instagram.com/p/C2SqvBINmjk/>

Чуприна Олена,  
доктор економічних наук, доцент,  
професор кафедри маркетингу та туризму  
Маріупольський державний університет

Токарева Валентина,  
доктор наук з державного управління, професор,  
професор кафедри маркетингу та туризму  
Маріупольський державний університет

### **СВІТОВІ ТРЕНДИ РОЗДРІБНОЇ ТОРГІВЛІ**

Роздрібна торгівля відіграє вагомую роль в економіці будь-якої країни світу. Але сьогодні ця галузь розвивається під впливом різноманітних викликів та ризиків. Зміни