

Мармус Еліна,
здобувач вищої освіти ОС «Бакалавр»
спеціальності «Менеджмент»
Науковий керівник: **Кучер О.В.,**
канд. екон. наук, доцент кафедри менеджменту,
публічного управління та адміністрування
Подільський державний університет,
м. Кам'янець-Подільський

КЛЮЧОВІ АСПЕКТИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Готельно-ресторанна справа репрезентує сферу послуг національної економіки з позиції внутрішнього споживання, а також розкриває потенціал гостинності нашої держави на європейському і світовому рівнях. Її ефективність вважають індикатором позитивних змін у національній економіці. Важливим напрямом розвитку готельно-ресторанної справи є доведення якості послуг гостинності до міжнародних стандартів, удосконалення технологій, упровадження нових видів і форм обслуговування, розвиток конкуренції, гарантування соціальної безпеки в контексті формування цінності для споживача готельно-ресторанних послуг.

Питання впровадження у вітчизняну практику сучасних концепцій менеджменту готельно-ресторанного бізнесу знаходяться у центрі уваги багатьох учених. У статті Сопіга В.Б., Алілуйко М.С. акцентовано увагу на таких системах, як TQM (Total Quality Management, тобто загальне управління якістю), що передбачає орієнтацію на споживача, лідерство керівника, процесний та системний підхід до управління й постійне покращення діяльності готельно-ресторанного підприємства; CSR (Corporate Social Responsibility, тобто колективна соціальна відповідальність), що враховує соціальні запити клієнтів, працівників та суспільства; 5S, що включає організованість (Seiri), акуратність і впорядкованість (Seiton), прибирання (Seiso), стандартизацію (Seiketsu) і дисципліну (Shitsuke) [4, с. 117]. Інтеграція

зазначених систем орієнтована на підвищення якості обслуговування гостей закладів готельно-ресторанного господарства, гармонізацію інтересів власників, працівників, суспільства загалом. Якість послуг, надійна репутація і привабливий імідж становляться запорукою конкурентоспроможності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу, ефективності їх менеджменту і рентабельної діяльності. Батченко Л.В., Гончар Л.А. зазначають, що управління репутацією, компетенціями, їх створення, оцінка та моніторинг стало окремим напрямком менеджменту [5, с. 79], який дозволяє закладам готельно-ресторанного господарства витримувати несприятливий тиск зовнішнього середовища, загострення конкурентної боротьби, інтенсифікації інформаційних потоків тощо. Зростання попиту на бездоганну ділову репутацію є одним із стимулів зниження рівня тіньової економіки у сфері готельно-ресторанного бізнесу України, про що зазначає Задворних С.С. [6, с. 59], забезпечення прибуткової діяльності спрямовано, поміж іншим, на вирішення проблем безпеки закладів галузі, оскільки певною мірою здатне поглинати збитки і нейтралізувати загрози [7, с. 11].

Перспективним напрямком розвитку сучасних концепцій менеджменту готельно-ресторанного бізнесу, заснованих на управлінні якістю і стандартизації, є інтеграція до них підсистеми фінансового контролінгу [8, 9]. Остання передбачає розробку ключових показників фінансової ефективності, стимулів за їх досягнення у рамках діяльності центрів прибутків і відповідальності [9, 10]. Перспективами подальших досліджень є розробка маркетингових механізмів зміцнення конкурентоспроможності закладів готельно-ресторанного господарства.

Список використаних джерел

1. Сопіга В.Б., Алілуйко М.С. Інтеграція систем менеджменту у готельно-ресторанних підприємствах. Проблеми системного підходу в економіці. 2019. Вип. 4 (2). С. 114—119.
2. Батченко Л.В., Гончар Л.А. Репутаційний капітал як основа

економічного зростання підприємств сфери готельно-ресторанного бізнесу. Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації. 2018. Вип. 2. С. 64—80.

3. Задворних С.С. Доповнення методики розрахунку рівня тіньової економіки для сфери готельно-ресторанного бізнесу України. Економіка. Фінанси. Право. 2015. № 4 (1). С. 58—60.

4. Бісвець А. В. Концептуальні підходи до удосконалення механізму нейтралізації загроз економічній безпеці суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу. Вісник Черкаського університету. Серія: Економічні науки. 2017. № 2 (2). С. 8—12.

5. Гуменюк В.В. Готельно-ресторанна справа в системі координат ціннісно-орієнтованого управління Фінансовий простір 2018 № 4 (32) С. 109-114.

6. Доценко В.Ф. Ефективність менеджменту готельно-ресторанного бізнесу: критерій фінансових результатів Економіка та держава № 6/2020. С. 28 – 33. DOI: 10.32702/2306-6806.2020.6.28

7. Чорний, Г.М., Ястреб, М.П., Кучер, О.В. Новітній підхід до змісту управлінської діяльності в агроформуваннях. Аграрний інформаційний науково-виробничий журнал: наука і виробництво № 1-3. - К.: Агроінком. . – 2011.- С. 80-84.

8. Кучер, О. В. Оцінка розвитку маркетингової діяльності на підприємствах АПК. Університетські наукові записки Часопис Хмельницького університету управління та права № 3 (43). - Хмельницький. 2012. С. 535 – 539.

9. Кучер, О.В., Гофман, М.О. Формування принципів маркетингової збутової політики підприємств. Вісник Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка: Економічні науки. Випуск 10 - Кам'янець-Подільський: Абетка, 2015. – С. 174 – 178.

10. Chykurkova, A., Kucher, O., Hutsol, T., Melnyk, M. Conceptual approaches to analysis and assessment of efficiency of joint stock company functioning Tourism and Regional Development. Warsaw University of Life Sciences – SGGW 2020. DOI 10.22630/TIRR.2020.14.18