

4. Кожухівська Р.Б. Використання міжнародного досвіду впровадження інновацій у сферу готельного бізнесу. *Вісник Донецького національного університету*. Серія: Економіка і право. 2015. №1. С.160-164.
5. Тімар І.В. Інноваційна складова іміджу підприємств сфери готельних послуг. *Вісник Львівського політехнічного національного університету*. № 2. URL: <http://ena.lp.edu.ua/bitstream/ntb/32300/1/197-355-356.pdf> (дата звернення: 01.04.2023)
6. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія та практика: навчальний посібник. К.: Центр учбової літератури, 2009. 472 с

Головчук М. О.
Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна
*Науковий керівник – к.е.н, доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*
Нездоймінов С. Г.

ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

У сучасному світі готельний бізнес має особливе місце, оскільки з кожним днем кількість подорожуючих людей збільшується, конкуренція серед відомих світових готелів зростає, не кажучи вже про нові малі готельні підприємства, яким ще треба зарекомендувати себе на ринку. Головною рушійною силою в структурі готелю є менеджер. Він повинен бути здатен керувати різними видами послуг та продуктів, забезпечувати високий рівень обслуговування клієнтів та забезпечувати збалансований підхід до управління бізнесом.

Розглянемо основні принципи готельного менеджменту: орієнтація на клієнта та вирішення їх проблем, ефективна комунікація всередині готелю та з партнерами, ефективне управління ресурсами, розробка стратегій маркетингу та реклами для просування бізнесу, створення нових продуктів та послуг, впровадження інновацій, ефективне управління фінансами. Серед методів

підвищення ефективності виділяють: залучення найкращих талантів в індустрію гостинності, підвищення рівня утримання працівників та пошук шляхів використання нових технологій для підвищення кваліфікації робочої сили; підвищення безпеки (вдосконалення передових рішень у сфері біометрії, передової кібербезпеки та аналітики); впровадження персоналізованого підходу до обслуговування клієнтів; залучення до готельних ланцюгів та перехід до більш високого рівня обслуговування; інвестувати в технології та орієнтуватися на екологічний розвиток готельних підприємств [1; 3].

Досвід 2020 року довів, що бізнес має бути не тільки прибутковим, екологічним та стабільним, а ще вміти швидко пристосовуватися до зміни навколишнього середовища. За даними фахівців, впродовж двох років карантину в Україні закрилося: 15% ресторанів і кафе; 8% готелів і хостелів; 10% санаторіїв і пансіонатів; 20% турагентств; 15% екскурсійних бюро [2].

Наведені дані свідчать про те, що підприємства не змогли адаптуватися до нових умов ведення бізнесу в умовах пандемії. Деякі заходи реагування на цю надзвичайну ситуацію, спроби залучити відвідувачів до закладів харчування та розміщення і запевнити відпочивальників у тому, що насолоджуватися перебуванням у готелях справді безпечно, прискорили існуючі тенденції в індустрії гостинності та призвели до довготривалих змін.

Готелі, ресторани та інші заклади гостинності також переходять на нові варіанти здорової їжі та напоїв, від вегетаріанських і безглютенових до органічних продуктів; багато гостей шукають широкий вибір їжі та напоїв, які б відповідали їхньому особистому стилю життя. Хоча пересічний клієнт і не очікує цього, пропозиція спеціальних страв і напоїв є важливим маркетинговим моментом у сфері гостинності.

За останні два десятиліття цифрові технології стали однією з базових складових готельного менеджменту та маркетингу [4]. Але з 2020 року цифрові технології стали не тільки однією зі складових готельного бізнесу, але й основним методом зв'язку з клієнтами. Традиційні послуги, орієнтовані на

клієнта, трансформуються завдяки все більшому використанню технологічних можливостей, таких як мобільна реєстрація, безконтактні платежі, голосове управління та біометрія. Автоматизація та технології - це широка категорія менеджменту, що стосується технологічних досягнень, які, як доведено, скорочують час очікування, делегують важку роботу роботам і використовують великі дані для оптимізації процесів. Наприклад, чат-боти на основі штучного інтелекту довели свою ефективність в обслуговуванні клієнтів, як у процесі бронювання, так і у відповідях на постійні запитання про заходи захисту від COVID-19.

Одним з найважливіших факторів ефективного менеджменту в готелі є розвиток всіх його ланок, включаючи тренінги персоналу. Сучасний менеджмент доводить, що безперервне навчання приводить до постійного удосконалення професіоналізму. Це призводить до саморозвитку, а досягнуті результати приносять моральне задоволення. З іншого боку, метою навчання є підготовка до більш відповідальної роботи і просування по службі. Підвищення професіоналізму саме як таке приносить людині величезне задоволення, і вона стає сприйнятливою до нових ідей, що сприяє її творчому розвитку. Процес навчання працівників готелю повинен іти постійно. Безперервність процесу навчання досягається плануванням навчання працівників на кожне півріччя і щотижневим проведенням занять із працівниками кожного відділу. Кожен відділ готелю повинен мати свій план навчання, розрахований на півріччя, та визначений час проведення занять. Підсумки іспитів і заліків враховуються при підсумковій атестації працівників наприкінці кожного року.

Отже, сучасною тенденцією готельного ринку є розвиток готельних ланцюгів свідчить про трансформацію готельного менеджменту в якісно новий стан. Інтеграційні процеси у світовому просторі взагалі та в індустрії гостинності зокрема сприяють глобалізації готельного господарства. Основними перевагами готельних мереж порівняно з окремими готелями є: ефективне просування на готельному ринку; використання цифрових технологій бронювання, інвестування. Присутність готельних мереж на

українському ринку гостинності підвищує загальний рівень сервісу та дозволяє підприємцям готельному бізнесу розвиватися на найвищому рівні.

Список використаних джерел:

1. Влащенко Н. М. Інноваційні технології в готельному господарстві: Конспект лекцій. 2016. URL: https://tourlib.net/books_ukr/vlaschenko.htm
2. Пандемія: скільки в Україні закрилось ресторанів і готелів. URL: <http://surl.li/gbzwo>
3. Язіна В. А., Кучер М. М., Стеблюк Н. Ф. Шляхи підвищення ефективності менеджменту на підприємствах готельного господарства в сучасних умовах. *Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом*. 2021. №4 (63). С. 81-85.
4. Нездоймінов С.Г., Бедрадіна Г.К., Самойленко Д.М. Науково-теоретичні аспекти маркетингового аналізу у сфері готельного господарства. *Східна Європа: економіка, бізнес та управління*. 2018. № 6 (17). С. 284-288. URL: <http://surl.li/fdxnn>

Голубенко Ю. В.

Одеський національний економічний університет
м. Одеса, Україна

*Науковий керівник – к. пед. н., доцент кафедри
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*

Мартінова Н. С.

РОЛЬ ТУРИСТИЧНО-РЕКРЕАЦІЙНОГО ПОТЕНЦІАЛУ У РОЗВИТКУ ТУРИЗМУ В ТРАНСКОРДОННОМУ РЕГІОНІ «НИЖНИЙ ДУНАЙ»

Сфера туризму та рекреації протягом останніх десятиліть перетворилася в прибуткову діяльність, яка впливає на розвиток економіки, культури, сільське господарство, формування дружніх відносин з країнами-сусідами. Розвиток туризму в транскордонних регіонах виконує неоціненну роль в економічно-соціальному розвитку великої кількості країн та їх окремих регіонів. Такий стан справ дає змогу забезпечити розвитку нових робочих місць, а головне надає можливість підвищувати якість життя місцевому населенню. Науковець