

2. Семенов В. Ф., Нечева Н. В. Дослідження процесів управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: термінологічні уточнення. Вісник соціально-економічних досліджень: зб. наук. праць. Одеса: Одеський національний економічний університет. 2015. № 3. № 58. С. 214-220.
3. Семенов В.Ф., Нечева Н.В. Макроекономічний контекст ефективного управління персоналом підприємств курортно-рекреаційної сфери: монографія. 2019. 258 с.

**Маслова Н. А.**  
Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна  
*Науковий керівник – ст. викладач кафедри  
туристичного та готельно-ресторанного бізнесу*  
**Єгунова І. М.**

## **ЧИННИКИ, ЩО ВПЛИВАЮТЬ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА**

Готельне підприємство є складним організмом, що включає в себе багато елементів, які взаємодіють між собою. Ефективність діяльності підприємств готельного господарства залежить від економічних, соціальних, культурних умов ведення бізнесу та спрямованості менеджменту на пошук власних джерел розвитку [1, 121].

Аналізуючи безліч чинників, які впливають на економічну ефективність підприємства, можна виділити внутрішні та зовнішні чинники. Внутрішні чинники включають такі, що впливають на організацію та менеджмент підприємства, а також пов'язані з технологічними, управлінськими та кадровими особливостями. Зовнішні - це чинники, які впливають на суспільство та навколишнє середовище підприємства.

Залежно від місця виникнення всі чинники можна класифікувати на внутрішні й зовнішні, де внутрішні чинники (внутрішнє середовище) залежать від діяльності самого підприємства, тобто саме підприємство їх породжує. Отже, слід відзначити, що чинники підвищення ефективності діяльності

підприємства можуть бути класифіковані за трьома основними ознаками:

1) за основними напрямками розвитку та вдосконалення виробництва, які є комплексами технічних, організаційних та соціально-економічних заходів, на основі яких досягається економія суспільної праці;

2) за джерелами підвищення ефективності (зниження трудомісткості, матеріаломісткості, фондомісткості та капіталомісткості виробництва, економії часу, раціонального використання природних ресурсів);

3) за сферою застосування чинники поділяють на народногосподарські, міжгалузеві, регіональні, галузеві та внутрішньовиробничі [2, 174].

Першочергове значення в галузі зростання економічної ефективності виробництва надається раціональному використанню виробничого потенціалу, максимальному скороченню різних втрат, режиму економії затрат і ресурсів. Рівень ефективності діяльності підприємства залежить також від зовнішніх та внутрішніх чинників.

Внутрішні чинники розподіляють на «тверді», тобто ті, що піддаються вимірюванню та мають фізичні параметри (технологія, устаткування, матеріали, енергія, вироби), та «м'які» (організація і система управління, працівники, методи роботи, стиль управління). Кожне підприємство мусить постійно контролювати процес використання внутрішніх чинників через розроблення та послідовну реалізацію власної програми підвищення ефективності діяльності [2, с. 176].

Готельна галузь є складною і конкурентною, тому ефективність діяльності готельного підприємства залежить від багатьох факторів:

– Місцезнаходження: готельне підприємство, розташоване в центрі міста або на головних транспортних магістралях, має більше шансів на успіх, ніж те, що знаходиться на окраїні або віддаленому районі.

– Рівень обслуговування: якість обслуговування є ключовим чинником для задоволення клієнтів. Чим вищий рівень обслуговування, тим більше клієнтів будуть повертатися в готель.

– Ціна: цінова політика готельного підприємства повинна бути

конкурентоздатною в порівнянні з іншими готелями в тому ж регіоні. Занадто висока або занадто низька ціна може вплинути на кількість клієнтів.

– Маркетингові зусилля: готельні підприємства повинні використовувати різноманітні маркетингові стратегії, щоб залучити нових клієнтів і зберегти старих.

– Конкуренція: конкуренція в готельній галузі є дуже високою, тому готельні підприємства повинні знати своїх конкурентів і розробляти стратегії, щоб виграти більше ринкової частки.

– Інфраструктура: якість готельних приміщень, обладнання та інфраструктури готельного підприємства є також важливим фактором для залучення та збереження клієнтів.

– Кадри: кваліфікація та професійність персоналу також має велике значення для ефективності діяльності.

Наведені чинники впливають не тільки на операційну діяльність, але також охоплюють інші види звичайної діяльності підприємства: фінансову, інвестиційну та іншу.

Дослідники поєднують всі заходи підвищення ефективності функціонування підприємств до трьох напрямків:

– Управління витратами і ресурсами: заходи щодо підвищення поточної виробничої діяльності підприємства;

– Розвитку й удосконалення виробництва та іншої діяльності: удосконалення організаційної та виробничої систем управління, форм і методів організації діяльності, її планування і мотивації; підвищення якості і конкурентоспроможності виготовлюваної продукції; удосконалення і постійне коригування всіх видів діяльності для забезпечення їх вимогам сучасності;

– Удосконалення системи управління підприємством та всіма видами його діяльності: заходи щодо мобілізації внутрішніх та зовнішніх відносно підприємства факторів [3, с. 176].

Основні чинники підвищення ефективності роботи підприємства полягають в підвищенні його технічного рівня, вдосконаленні управління,

організації виробництва і праці, зміні обсягу та структури виробництва, поліпшенні якості природних ресурсів тощо. Лише вмiле використання всієї системи названих чинників може забезпечити достатні темпи зростання ефективності виробництва.

Отже, основними напрямками підвищення ефективності підприємств індустрії гостинності в сучасних умовах є:

– Розвиток інноваційної діяльності, оскільки це дозволяє створювати нові послуги та поліпшувати процес обслуговування. Для досягнення цієї мети можна використовувати нові ресурси, модернізувати корпоративну культуру, впроваджувати нововведення у виробництво та маркетинг.

– Підвищення іміджу готелів шляхом активної діяльності на сайтах та соціальних мережах, проведення опитувань клієнтів, створення «макета ідеального готелю», де клієнти можуть додавати свої пропозиції щодо покращення якості обслуговування. Розвиток інформаційних технологій дозволяє зручно збирати та аналізувати таку інформацію, що допомагає у покращенні якості обслуговування та усуненні проблем.

– Підвищення кваліфікації персоналу готелів за допомогою нових методів навчання та перенавчання, наприклад, онлайн-конференцій з успішними менеджерами зарубіжних країн, використання різних кейсів та тренінгів.

– Удосконалення та покращення інфраструктури готелів. Кожен заклад повинен мати відповідну інфраструктуру та устаткування для задоволення потреб клієнтів, зокрема людям з інвалідністю: широкі проходи для візків, наявність пандусів, спеціальних туалетів з опорами та ліфтів достатньої ширини та вантажопідйомності.

### **Список використаних джерел:**

1. Нездоймінов С.Г., Княжковська Г.О. Заходи забезпечення ефективності господарської діяльності готельного підприємства. *Інфраструктура ринку*. 2020. № 41. С. 177-122.
2. Ярославський А. О. Економічна ефективність діяльності підприємства: теоретичний аспект. *Науковий вісник Ужгородського національного*

університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство. 2018. № 20. Ч. 3. С. 174-177.

3. Дудко П.М., Георгієва В.В. Шляхи підвищення ефективності діяльності підприємства. URL: <http://surl.li/fxbscx>

**Міхова О. К.**

Одеський національний економічний університет  
м. Одеса, Україна

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

**Кунділовська Т. А.**

## **ЕКСПЕРТНІ МЕТОДИ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА**

Ресторанне господарство – це вид економічної діяльності суб'єктів господарської діяльності щодо надання послуг для задоволення потреб споживачів у харчуванні з організацією дозвілля або без нього [1].

Послуга ресторанного господарства надається шляхом виробництва кулінарної продукції, реалізації її та готової продукції через організацію споживання у закладах ресторанного господарства поряд із забезпеченням дозвілля індивідуальних споживачів. Послуги ресторанного господарства спрямовані на задоволення матеріальних і нематеріальних потреб споживачів (перш за все – у їжі, а також у спілкуванні, дозвіллі, розвагах, проведенні вільного часу).

Ресторанним послугам, як і усім послугам, властиві загальні та специфічні ознаки:

- високий рівень невизначеності результату під час покупки;
- виробництво, надання та споживання послуги відбувається водночас, тобто невід'ємне;
- послугу не можливо зберігати (тому часто бронювання столику в ресторані платне);