

УДК 330.88:338.46

Давидова О.Ю.

доктор економічних наук, професор,
завідувач кафедри готельного і ресторанного бізнесу,

Кравченко М.А.

студентка групи ГРБ 6.06.241.010.20.1

Харківський національний економічний університет імені Семена Кузнеця,
м. Харків, Україна

**ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯК
НАПРЯМ ПІДВИЩЕННЯ КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНОСТІ
ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ**

Сучасний етап розвитку економіки України характеризується загостренням конкурентної боротьби серед суб'єктів підприємницької діяльності, у тому числі і в індустрії гостинності. Одним із найважливіших напрямів підвищення

конкурентоспроможності підприємств готельно-ресторанного господарства є формування ефективної системи менеджменту.

Ринкові відносини диктують підприємству чіткі орієнтири у конкурентній боротьбі: максимальне задоволення вимог споживача та ефективність виробничо-економічної діяльності. Реалізація останніх полягає у пошуку та використанні конкурентних переваг підприємства, що забезпечують досягнення міцних конкурентних позицій на ринку [2].

Технології, що застосовуються на підприємстві, формують вимоги до кількісного та якісного складу основних виробничих фондів, системи комунікацій, складу та кваліфікації виробничого та обслуговуючого персоналу, природних ресурсів, що використовуються (вода, паливо, електроенергія та ін.), системи обробки інформації. У свою чергу вищезазначені вимоги визначають виробничу потужність підприємства, кількість та якість оборотних коштів, необхідних для реалізації виробничого процесу. Для забезпечення конкурентоспроможності підприємства за усієї важливості створення сучасних техніко-технологічних умов виробництва необхідно приділяти увагу формуванню адекватної даним умовам системи менеджменту на підприємстві [3].

Ключовим чинником успіху підприємства готельно-ресторанного господарства в сучасних умовах є політика підвищення якості готельних та ресторанних послуг, оскільки надання якісної послуги безпосередньо впливає на результати економічної діяльності підприємства та його конкурентоспроможність [4].

На вітчизняному ринку послуг готельно-ресторанного господарства існує низка проблем пов'язаних із забезпеченням та підтриманням належного рівня якості послуг, що відповідають встановленим вітчизняним, світовим стандартам та очікуванням споживачів. Внаслідок цього підприємства індустрії гостинності не завжди можуть досягти високого рівня конкурентоспроможності на ринку послуг та забезпечити високі показники економічної діяльності.

Загальними показниками конкурентоспроможності послуг готельного і

ресторанного господарства (інноваційної готельної або ресторанної послуги, або технології обслуговування тощо) є комплексний показник якості послуг; комплексний показник його конкурентних переваг; рівень задоволення очікувань споживачів; рівень цін; економічний ефект.

З метою визначення конкурентоспроможності послуг готельно-ресторанного господарства проведені дослідження підприємств індустрії гостинності м. Харкова шляхом застосування соціологічного методу.

Розрахунок комплексного показника якості для підприємства готельно-ресторанного господарства включає в себе комплексне оцінювання якості послуг за такими показниками: стан матеріально-технічної бази; технології обслуговування; компетентність персоналу; відсутність недоліків, безпечність послуг; асортимент і якість додаткових послуг; внутрішні стандарти якості.

Результати досліджень дозволили зробити висновок, що за встановленими параметрами оцінювання переважна більшість опитаних споживачів надала позитивну оцінку якості послуг, що надають підприємства готельно-ресторанного господарства м. Харкова, і максимально наближена до еталону. Оцінивши якісні характеристики асортименту додаткових послуг, визначено, що найнижчими є оцінка рівня задоволення асортиментом:

- послуг з організації дозвілля;
- послуг для споживачів з дітьми;
- додаткових послуг закладів ресторанного господарства;
- послуг з організації екскурсій.

Аналіз отриманих даних дозволяє оцінити та визначити подальші шляхи розвитку та удосконалення роботи підприємств готельно-ресторанного господарства м. Харкова за визначеними напрямками.

Результати досліджень доводять, що найвищу оцінку отримали показники компетентності персоналу, технології обслуговування, якості додаткових послуг та стан матеріально-технічної бази підприємств готельно-ресторанного господарства та максимально наближаються до базового зразка, що забезпечується відсутністю недоліків та компетентністю персоналу, його

ввічливістю, комунікабельністю та уважністю. Показники асортименту додаткових послуг потребують аналізу та удосконалення. За результатами проведених досліджень та розрахунків побудовано профіль якості послуг готельно-ресторанного господарства (рис. 1). На осях шестигранника викладено відносні показники якості k_i , що виражені у відсотках ($k_i \times 100\%$).

Результати проведених досліджень якості послуг, що надають підприємства готельно-ресторанного господарства міста Харків, дозволили визначити, що основним напрямом підвищення комплексного показника якості розробка та впровадження інноваційних технологій, а також розширення та удосконалення асортименту додаткових послуг.

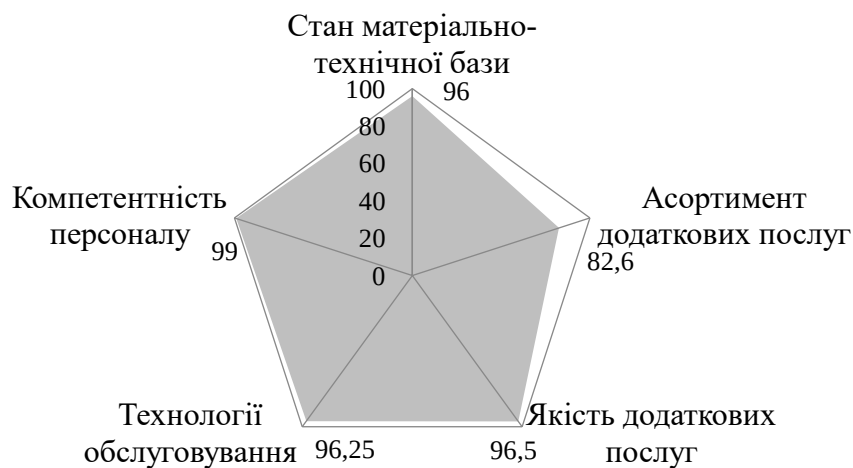


Рис. 1. Профіль якості послуг готельно-ресторанного господарства

Отже, для забезпечення успішного функціонування та розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства в динамічних умовах розвитку зовнішнього середовища необхідна ефективна система управління їхньою конкурентоспроможністю, яка має базуватися на результатах об'єктивної оцінки.

Література:

1. Воронкова А. Е., Калюжна Н.Г., Отенко В.І. Управлінські рішення в забезпеченні конкурентоспроможності підприємства: організаційний аспект: монографія. Харків: «ИНЖЕК», 2008. 512 с.

2. Піддубна Л. І. Міжнародна конкурентоспроможність підприємства: теорія та механізм забезпечення: монографія. Х. : ВД «ІНЖЕК, 2011. 412 с.

3. Давидова О.Ю., Сисоєва С.І. Концептуальні напрями забезпечення і підвищення якості послуг підприємств готельно-ресторанного господарства. *Міжнародний науковий журнал «Інтернаука»*. Серія: «Економічні науки». 2022. № 12(68) <https://doi.org/10.25313/2520-2294-2022-12-8475>

4. Прохорова В.В., Давидова О.Ю. Гносеологічні аспекти інноваційного управління розвитком підприємств. *Бізнес Інформ: наук. журнал*. № 4 (495), 2019. С. 14–20.