

3. Козюра В. Д., Ящуринський Ю.В. Еволюція управлінської думки : нарис історії розв. теорії соц. упр.: навч. посіб. К. : ДП «Видавничий дім «Персонал», 2008. 288 с.
4. Курбанов А.Х., Плотников В.А. Аутсорсинг: история, методология, практика: монография. М.: ИНФРА М, 2012. 112 с.
5. Манойленко О.В. Аутсорсинг як інструмент підвищення ефективності антикризового управління. URL: <http://www.nbu.gov.ua/articles/2006/06movcme.html>. (дата звернення: 10.09.2019).
6. Охота В. І. Шляхи підвищення конкурентоспроможності підприємств готельної індустрії. Інвестиції: практика та досвід. 2017. № 5. С. 46–49.
7. Рудая И.Л. Аутсорсинг: методология и практика: монография. Самара: Изд-во “Универс групп”. 2009. 230 с.
8. Хитра О. В., Поліщук Л. М. Роль аут-технологій у пристосуванні системи управління персоналом підприємства до трансформації відносин зайнятості на ринку праці. *Приазовський економічний вісник. Електронний науковий журнал*. 2019. Вип. 2(13). С. 256–265.

References

1. Anikin, B.A., Rudaia I.L. *Outsourcing and Outstaffing: High Management Technologies*, Infra-M, 2007.
2. Ivlev, A.G. *Outsourcing of organizational development*, Agency of Professional Service, 2002.
3. Koziura, V.D., and Yu.V. Yashchurinsky. *The Evolution of Managerial Thought: an essay on the history of div. theories of soc. management*, Publishing House “Personnel”, 2008.
4. Kurbanov, A.H., and V.A. Plotnikov. *Outsourcing: history, methodology, practice: monograph*, INFRA M, 2012.
5. Manoilenko, O.V. *Outsourcing as a tool for improving the effectiveness of crisis management*. Vernadsky National Library, <http://www.nbu.gov.ua/articles/2006/06movcme.html>. Accessed 10 Sept. 2019.
6. Okhota, V.I. “The ways of increasing of the competitiveness of the hotel industry.” *Investment: practice and experience*, no.5, 2017, pp. 46–49.
7. Rudaia, I.L. *Outsourcing: methodology and practice: monograph*, Publishing House of “Universal Groups”, 2009
8. Khitra, O.V., and L.M. Polishchuk. “The role of out-technologies in the adaptation of the enterprise personnel management system to the transformation of employment relations in the labor market.” *Azov Economic Bulletin. Electronic scientific journal*, no. 2 (13), 2019, pp. 256–265.

УДК 338.48

doi: 10.15330/apred.1.15.53-58

Румянцева І.Б.

ОСНОВНІ СКЛАДОВІ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ В УМОВАХ СЬОГОДЕННЯ

ДВНЗ “Прикарпатський національний університет ім. В.Стефаника”
кафедра готельно-ресторанної та курортної справи,
факультету туризму,
вул. Галицька 201 б, м. Івано-Франківськ,
76000, Україна,
тел.: 0669779642,
e-mail: rumjantseva@ukr.net

Анотація. Останніми роками прослідковувався прискорений розвиток світової готельної індустрії.

Розширення ринку готельних послуг, якісний сервіс надання готельних послуг, професіоналізм персоналу, використання сучасних технологій в роботі готелів, така тенденція панує в сучасному готельному бізнесі.

Готельна сфера стала однією із найдинамічніших бізнесів у світі. Спостерігається бурхливий розвиток новітніх технологій у сфері готельного бізнесу. Це обумовлюється тим, що при правильному їх використанні, можна отримати максимальний ефект для готельного підприємства. Сучасні технології дозволяють організувати роботу готельних підприємств з максимальною ефективністю.

Надання якісних послуг в готельному підприємстві в кінцевому результаті слугує збільшенню рентабельності підприємства та престижності готелю.

До новітніх технологій в готельному бізнесі відносяться: інформаційні технології, автоматизація всіх процесів готельного підприємства, різноманітні тренінги та навчання персоналу.

Готельний бізнес настільки став багатограним, що вимагає застосування найрізноманітніших сучасних технологій.

Метою статті є дослідження основних складових діяльності готельного підприємства в умовах сьогодення, аналіз готельних послуг, які надаються, визначення ролі використання інформаційних технологій у сучасних готелях.

У статті проаналізовано діяльність готелів в сучасних умовах господарювання. Наведено основні складові, які покращують діяльність роботи сучасного готельного підприємства. Запропоновано автоматизацію процесів готельного підприємства, навчання працівників готелю, використання сучасних інформаційних технологій.

Ключові слова: готельний бізнес, персонал готелю, автоматизація готельних послуг, якість послуг, інформаційні технології.

Rumiantseva I.B.

MAIN COMPONENTS OF HOTEL ACTIVITIES IN THE TODAY'S CONDITIONS

Vasyl Stefanyk Precarpathian National University,
the Department of hotel-restaurant and resort business,
Halytska str, 201B, Ivano-Frankivsk,
76000, Ukraine,
tel.: 0669779642,
e-mail: rumjantseva@ukr.net

Abstract. In recent years, the accelerated development of the world hotel industry has followed. Expansion of the market of hotel services, quality service of rendering of hotel services, professionalism of the personnel, use of modern technologies in work of hotels, such tendency prevails in modern hotel business.

The hotel industry has become one of the most dynamic businesses in the world. There is a rapid development of the latest technologies in the field of hotel business. This is due to the fact that when properly used, you can get the maximum effect for the hotel business. Modern technologies allow to organize the work of hotel enterprises with maximum efficiency.

Provision of quality services in the hotel enterprise ultimately serves to increase the profitability of the enterprise and prestige of the hotel.

The latest technologies in the hotel business include: information technology, automation of all processes of the hotel enterprise, various trainings and staff training.

The hotel business has become so versatile that it requires the use of a variety of modern technologies.

The purpose of the article is to investigate the main components of the hotel enterprise in the present conditions, to analyze the hotel services provided, to determine the role of information technology in modern hotels.

The article analyzes the activity of hotels in modern conditions of management. The main components that improve the activity of the modern hotel enterprise are given. The automation of the processes of the hotel enterprise, the training of hotel employees, the use of modern information technologies are offered.

Key words: hotel business, hotel staff, hotel service automation, quality of services, information technology.

Вступ. У сучасному світі готельний бізнес розвивається такими темпами, що основним завданням з управління готелем стають високого рівня сервіс в готельному бізнесі: якісні готельні послуги і грамотний готельний менеджмент. Готельний бізнес пред'являє все більше вимог до управління готелем.

За останнє десятиліття готельний бізнес розвивається швидкими темпами. Ті маркетингові інструменти, які працювали декілька років назад, сьогодні вже не виправдовують себе, те, що дивувало гостей в готелі рік тому, сьогодні сприймається як належне.

Сьогодні успішність готелю визначають вже не тільки інвестиції, але і гості, які відвідували даний готель.

Сучасна автоматизація готельних підприємств, що включає в себе автоматизацію процесів бронювання, розрахунків з гостями, агентами, туроператорами та господарської діяльності стають все більш актуальними для підприємств готельного бізнесу.

Постановка завдання полягає в обґрунтуванні та глибшому вивченні основних складових діяльності готельних підприємств в Україні, виявленні недоліків та пропонування нових інформаційних методів для покращення роботи готелів.

Питанням дослідження розвитку готельного бізнесу в Україні займалися такі науковці, як: Бойко М.Г., Гопкало Л.М., Круль Г.Я., Мальська М. П., Пуцентейло, П. Р., Роглев Х.Й., Кудрявцев В.Д. Проте, незважаючи на їхні наукові напрацювання у цій сфері, ряд важливих проблем готельного бізнесу потребує більш глибокого дослідження. Зокрема, не розглядаються питання повної автоматизації всіх процесів готельного підприємства, використання чат-ботів у діяльності готелів.

Результати. Сучасні готелі роблять все для того, щоб задовільнити потреби гостей.

Адже на сучасному етапі існування готельної індустрії, поганий відгук гостя, може створити негативну репутацію для готелю, тому сьогодні думка відвідувачів є важливим інструментом роботи готелю.

Готелі середнього класу змушені вдосконалювати послуги для того, щоб існувати на ринку готельних послуг.

Потреба виживання малих і середніх підприємств готельного типу визначила нову тенденцію в спеціалізації, диверсифікації, концептуалізації та екологізації готельних послуг [2, с. 40].

Готельні підприємства, які хочуть залишатися на ринку готельних послуг повинні вдосконалювати основні три складові діяльності успішного готелю. Сюди входить: навчання персоналу, робота з клієнтами, автоматизація всіх процесів готелю (рис. 1) [розробка автора].

Технологічний цикл обслуговування клієнта – це уніфікований стандартний обсяг послуг з певною послідовністю надання, яким має намір скористатись клієнт і які пропонує засіб розміщення під час перебування клієнта у готелі [3, с. 224].

Сучасний досвід діяльності престижних готельних підприємств показує, що сьогодні варто брати на роботу спеціалістів без досвіду, але з великим бажанням всього навчитися.



Рис. 1. Основні складові сучасних готельних підприємств
Fig. 1. The main components of a modern hotel enterprises

Перші враження клієнтів про готель надто важливі, тому на персонал служби обслуговування покладається особлива відповідальність [6, с. 234].

В нинішніх реаліях прослідковується сильний витік кадрів за кордон, і через це все складніше знайти хорошого спеціаліста у сфері готельного бізнесу. Потрібно вибудовувати правильні стосунки зі своїми працівниками.

Обслуговування гостей у готельному господарстві – це система заходів, що забезпечують високий рівень комфорту та задовольняють найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком запити і вимоги до послуг підвищуються. Причому, чим вища культура і якість обслуговування гостей, тим вищий імідж готельного господарства [1, с. 146].

Щоб досягти успіху в світі сучасного бізнесу, підприємствам необхідні інноваційні засоби і методи управління, орієнтовані на постановку цілей і визначення персональної відповідальності співробітників. Технологія управління по цілям, підкріплена грамотними матеріальними стимулами, допомагає мотивувати персонал на нові грандіозні досягнення і креативне самовдосконалення [4, с. 3].

Для ефективного функціонування готелю потрібно весь час слідкувати за змінами кон'юнктури ринку готельних послуг, щоб завжди бути конкурентоспроможним.

У готельному бізнесі потрібно використовувати кожний з існуючих каналів комунікації зі своїми гостями.

Стрімкий розвиток інформаційних технологій привів до того, що за останні кілька років у сервісному секторі економіки стали широко застосовуватися найрізноманітніші інформаційні технологічні рішення [8, с. 180].

Сучасне електронне спілкування відбувається за допомогою мобільного зв'язку та глобальної мережі Інтернет. Великою популярністю сьогодні користуються соціальні сторінки в глобальній мережі Інтернет.

Суспільство сьогодення для спілкування використовує сучасні комунікаційні технології Інтернету, такі як:

- електронна пошта;
- чати;
- форуми;
- відео-конференції;
- соціальні мережі тощо.

Сторінки готельних підприємств в соціальних мережах з величезною кількістю користувачів і відвідувачів, проте з низьким рівнем залученості самого готелю, будуть опускатися в рейтингу, що відповідно зменшить їх доступність, визначаючи пасивність і нерелевантність категорії.

Все частіше стає доступною послуга фото з можливістю огляду 360° і повноцінні відео-обзори всіх номерів готелю, щоб майбутній гість заздалегідь розумів, як виглядає інтер'єр і не читав довгі описи вишуканого декору.

Активний користувач мережі Інтернет любить дивитися невеликі відеоролики і не любить читати довгі тексти.

В умовах електронної комунікації виникають нові технології спілкування, приміром людини з машиною (комп'ютером), основною мовною формою, яких являється діалог [6, с. 40].

Живий контент з задоволеними гостями, з короткими відеороликами проведення їхнього відпочинку в готелі – це те, що зацікавить майбутнього клієнта. Потрібно створювати такі інтернет-сторінки, які відповідають запитам відвідувачів.

Структури багатьох галузей, які вважалися стабільними багато десятиліть, почали різко змінюватися, приводячи до необхідності проведення змін в окремих підприємствах [5, с.7].

Сучасні технології готельного бізнесу пропонують нові інструменти для автоматизації їхньої діяльності.

Висновки. До основного пакету готельних послуг, що надаються готелем, належить не тільки рівень сервісу, комфорт в номері, якість наданих послуг, але і рівень технологічного процесу обслуговування гостей персоналом.

На крок вперед від своїх конкурентів будуть ті готельні підприємства, які інвестуватимуть кошти в навчання своїх працівників, цим самим, спростять всі свої процеси по максимуму.

Автоматизація всіх процесів готельного підприємства дозволить спростити в рази діяльність всіх служб готелю та покращити саму роботу.

Тренінги та навчання персоналу є запорукою успіху діяльності сучасного готельного підприємства.

Не можна пропускати будь-які події в сучасному світі готельної індустрії, випадати з інформаційного потоку і невчасно доносити інформацію своїм гостям.

Саме рівень професіоналізму персоналу, автоматизація всіх процесів готелю та дозволять підприємствам готельного господарювання отримати фінансовий ефект та підвищити рівень фінансової стабільності.

1. Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: підручник. К.: Київ, нац. торг.-екон. ун-т, 2006. 448 с.
2. Клочков А. КРІ и мотивация персонала : полный сборник практических инструментов, 2010. 132 с.
3. Круль Г.Я., В.П. Руденко Основи готельної справи: навч. посіб. К.: Центр учбової літератури, 2011. 368 с.
4. Кудрявцев В.Д., Арзуманян М.Ю., Григорьев Л.Ю. Технологии бизнес-инжиниринга : учеб. пособие. СПб. : Изд-во Политехн. ун-та, 2014. 427 с.
5. Мальська М.П., Пандяк І.Г. Готельний бізнес: теорія і практика: підручник К.: Центр учбової літератури, 2012. 472 с.
6. Остапчук Ю. Роль електронної комунікації в інформаційному суспільстві. *Вісник Книжкової палати*. 2016. №5. С. 38-40.
7. Пуцентейло П. Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства : навч. посіб. К. : ЦУЛ, 2007. 344 с.
8. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту: Підручник К.: Кондор, 2009. 408 с.

References

1. Boiko, M.G., Hopkalo, L.M. *Organization of the hotel industry: a textbook*, Nat. Trading Econ. Univ., 2006.
2. Klochkov, A. *KPI and staff motivation: a complete collection of practical tools*, 2010.
3. Krul, H.Ya., and V.P. Rudenko. *Fundamentals of Hotel Business*, Center of Training Literature, 2011.
4. Kudriavtsev, V.D., Arzumaniyan, M.Yu., and L.Yu. Grigoriev. *Business Engineering Technologies*, Polytechnic University Publishing House, 2014.
5. Malska, M.P., and I.H. Pandiak. *Hotel Business: Theory and Practice: Textbook*, Center of Training Literature, 2012.
6. Ostapchuk, Yu. "The role of electronic communication in the information society." *Visnyk Knyzhkovoї Palaty*, no. 5, 2016, pp. 38-40.
7. Puntsentailo, P.R. *Economy and organization of tourist and hotel enterprise*, Center of Training Literature, 2007.
8. Roglev, H.Y. *Fundamentals of Hotel Management: Textbook*, Condor, 2009.

УДК 336.6: 352/354

doi: 10.15330/apred.1.15.58-68

Ємець О.І.

УПРАВЛІННЯ ІНВЕСТИЦІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ В УМОВАХ ДЕЦЕНТРАЛІЗАЦІЇ

ДВНЗ "Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника",
Міністерство освіти і науки України,
кафедра теоретичної і прикладної економіки,
вул. Шевченка, 57, м. Івано-Франківськ,
76018, Україна,
тел.: 0979040894,
e-mail: olaif2005@gmail.com

Анотація. Ефективна інвестиційна діяльність господарюючого суб'єкта є платформою для успішного розвитку не лише мікрорівня, а й макрорівня.

Менеджмент інвестиційної діяльності часто визначають вектори як державної так і регіональної та галузевої стратегії розвитку.

Додатній темп економічного зростання ВВП є ключовим чинником, що впливає на рішення суб'єктів господарювання щодо здійснення інвестування.

Проведено аналіз динаміки номінального ВВП України та визначено тенденції до його зростання, визначено темпи приросту ВВП за 2005-2018 рр., розраховано частку валового нагромадження у структурі ВВП. Аналіз цифрової інформації дозволяє нам зробити висновки, про те, що номінальний ВВП має тенденцію до зростання, проте частка валового нагромадження у ВВП коливається від 14,1 % до 28,2% протягом аналізованого періоду.

Це дасть змогу прийняття стратегічне рішення щодо управління інвестиційною діяльністю в умовах децентралізації. Управління інвестиційною діяльністю варто розмежувати на макро- та мікрорівнях. Нами встановлено, що ефективність даної діяльності прямо залежить від сприятливого інвестиційного клімату та макроекономічного регулювання, а також довгострокового та короткострокового періодів її здійснення.

Стан інвестиційної діяльності господарюючого суб'єкта можна визначити за допомогою алгоритму: оцінювання інвестиційної стратегії; визначення привабливих напрямків для ефективного вкладення капіталу з метою сталого розвитку підприємств, зважування вартості джерел інвестиційних ресурсів; вибір розрахунку ризику та ефективності інвестиційних проектів; оперативному виявленню чинників, які впливають на відхилення фактичних