

### Бібліографічний список

1. Бочарников В.П. Риски во внешнеэкономической деятельности предприятий / В.П. Бочарников, С.М. Репецкий и др. – К.: ООО «ИнтерПед», 2007. – 124 с.
2. Вітлінський В.В., Наконечний С.І. Ризик у менеджменті. – К.: ТОВ «Борисфен-М», 2006. – 336 с.
3. Черкасов В.В. Деловой риск в предпринимательской деятельности. – К.: ООО «Издательство Либра», 2006. – 160 с.

ФЕДОТОВА В.О., ст. гр. 43 МА

Наук. керів.: Рюміна Є.Л., асист.

ДВНЗ "Бердянський університет менеджменту і бізнесу",

м. Бердянськ

### ПРОБЛЕМИ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ГОТЕЛЬНОГО ПІДПРИЄМСТВА

*Проведен анализ услуг курортно-рекреационного предприятия “Бриз”, определены проблемы связанные с качеством предоставления услуг проживающим и предложены пути улучшения развития предприятия.*

**Актуальність.** В умовах інтеграційних процесів у світову економічну систему в Україні виникла потреба, пов'язана із необхідністю підвищення якості та конкурентоспроможності в сфері послуг, вивчення та задоволення вимог і потреб споживачів. У зв'язку з цим перед підприємствами готельного господарства постає завдання щодо застосування законодавчо-правових, нормативно-технічних та економічних механізмів удосконалення управління якістю, які б забезпечували ринковий попит на послуги і створювали умови для зацікавленості інвесторів у капіталовкладеннях в інфраструктуру туризму та розвитку партнерства на користь сфери послуг.

**Мета дослідження.** Проаналізувати послуги готельного підприємства “Бриз” та розробити пропозиції щодо підвищення якості цих послуг.

**Основна частина.** У сучасних умовах готельне господарство динамічно розвивається та інвестується як важлива галузь національної економіки, що здатна приносити високий прибуток та активно сприяти економічному розвитку суспільства. Зростання кількості туристів та посилення конкуренції загострили проблеми якості готельних послуг, які надають вітчизняні виробники послуг.

Сучасне готельне підприємство надає споживачам не тільки послуги проживання і харчування, але і широкий спектр послуг транспорту, зв'язку, розваг, екскурсійне обслуговування, медичні, спортивні послуги, послуги салонів краси й ін. Фактично готельні підприємства в структурі індустрії туризму і гостинності виконують ключові функції, тому що формують і пропонують споживачам комплексний готельний продукт, у формуванні і

просуванні якого беруть участь усі сектори й елементи індустрії туризму і гостинності. Виходячи з цього, правомірно виділити готельний бізнес як найбільшу комплексну складову туристичної сфери.

Готельне господарство потрібно розглядати не тільки на загальному, національному або на регіональному рівнях, а й на місцевому рівні також. Розглянемо готельний бізнес міста Бердянська на прикладі бази відпочинку «Бриз».

База відпочинку «Бриз» знаходиться у місті Бердянську. Складається з двох чотирьохповерхових корпусів та двадцяти домиків. База відпочинку спеціалізується на наданні трьох основних послуг: проживання, харчування та проживання з харчуванням. Також є й додаткові послуги такі як: автостоянка, дитячий майданчик, кафе на пляжі, лоточок роздрібною торгівлі, медичний кабінет, масажний кабінет, кімната відпочинку, екскурсійні послуги, трансфер.

Залишаючись основною, послуга розміщення сприймається гостями як сама собою зрозуміла, а підвищений інтерес викликають саме додаткові послуги, що виділяють дану базу відпочинку з ряду інших.

До додаткових послуг відносяться пропозиція басейну, спортивного, конференц-залів, залів для переговорів, прокат автомобілів, послуги хімчистки, пральні, перукарні, масажного кабінету і ряд інших. Додаткові послуги набувають усе більше значення у формуванні ринкової привабливості готельного підприємства.

Процес управління і виконання робіт в індустрії гостинності відбувається в рамках організаційної структури бази відпочинку.

Організаційна структура компаній індустрії гостинності визначає не тільки її економічну ефективність, а й моральну і трудову задоволеність персоналу.

База відпочинку «Бриз» має лінійно-функціональну організаційну структуру. Така організаційна структура забезпечує відносно швидке здійснення управлінських рішень завдяки своїй ієрархічності та дозволяє краще проконтролювати процес виконання завдань. Також лінійно-функціональна оргструктура застосовується при вирішенні задач, які постійно повторюються, забезпечуючи максимальну стабільність організації.

В сучасних умовах зростання конкурентного середовища на ринку рекреаційних послуг для підприємства вкрай необхідно впроваджувати напрямки підвищення розвитку підприємства.

Першою пропозицією щодо покращення розвитку бази відпочинку є: звертати особову увагу на кваліфікацію персоналу. Чим вища кваліфікація, тим якісніші послуги може надавати підприємство. Пропонується всім робітникам, обов'язково мати освіту за спеціальністю, що відповідає посаді, яку займає працівник. Робота у готельно-туристичній сфері вимагає відповідної освіти, яку можна здобути і у нашому місті. Наприклад у Бердянському коледжі Таврійського Державного Агротехнологічного Університету можна здобути освіту покоївки та організатора з обслуговування в готелях та туристичних комплексах. Навчання на базі 9

класів складає 4 роки, а на базі 11 класів - 3 роки. Навчання на денному відділенні коштує 2500 грн., а на заочному - 1250 грн. на рік. Також можна здобути вищу освіту у Бердянському Університеті Менеджменту і Бізнесу. На базі 11 класів навчання складає 4 роки, на денному відділенні навчання коштує 3520 грн., а на заочному - 3080 грн. за рік. Туристам набагато приємніше отримувати інформацію від кваліфікованого робітника, ніж від робітника який не має належної освіти, і туристи намагатимуться їхати туди, де їм надали вичерпну інформацію, і обслужили належним чином. Тому підприємство отримає збільшення потоку туристів і відповідно збільшення коштів, тому вклад у підвищення кваліфікації буде не тільки окуплений, але й принесе прибуток.

Також для покращення розвитку бази відпочинку пропонуємо відкрити дитячу ігрову кімнату. Це дуже ефективний метод покращення розвитку підприємства, тому що 70% туристів приїждять на відпочинок з дітьми. У полудневу спеку, коли на пляжі довго знаходитись небезпечно, діти мають змогу пограти у ігровій кімнаті, під наглядом дитячого аніматора, поки їх батьки можуть приділити увагу собі, поїхати у місто за покупками, або відвідати екскурсію.

Також для покращення розвитку підприємства пропонуємо зробити власний сайт в Інтернеті, тому що близько 70% туристів шукають місця відпочинку через Інтернет. На сайті надати повну характеристику бази відпочинку, основні й додаткові послуги, ціни, контактні телефони, фотографії номерів і прилеглої території. Також пропонується зробити форум для того, щоб ті туристи які вже побували на базі відпочинку могли поділитися враженнями з тими хто там ще не відпочивав. Також пропонуємо надати можливість туристам бронювати номери на цьому сайті, це також приверне увагу, та надасть можливість збільшити потік туристів.

Дивлячись на балансний прибуток 2011 року, який складає 46500 грн., можна спрогнозувати збільшення його на 2012 рік, за рахунок збільшення туристів, які користуються Інтернетом для пошуку місця відпочинку, і які можуть дізнатися про базу відпочинку «Бриз» на сайті, та забронювати собі місця. Навіть якщо кількість туристів збільшиться на 20%, то і прибуток збільшиться на 20%. Можна зробити прогноз, що прибуток у 2012 році складе 55800 грн.

Також можна взяти до уваги і те, що пошук відпочинку через Інтернет з кожним роком набуває все більшої популярності, тому з кожним роком прибуток буде тільки зростати.

**Висновки.** Отже, можна зробити висновок, що розгляд проблем якості готельних послуг спрямовано на підвищення рівня обслуговування й ефективності виробництва готельних послуг. Дуже важливе розуміння керівників готелів постійно поліпшувати якість обслуговування, приділяти увагу його розширенню, реконструкції приміщень, упровадженню новітніх технологій тощо.

## Бібліографічний список

1. Александров Г.И. Менеджмент в сфере услуг/ Г.И. Александров. – М.: ВНИИТПИ: экспресс-информ, 2005. - 168 с.

2. Боголюбов В.С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве / В.С. Боголюбов. - М.: "Дело", 2002. – 253 с.

КАРА Ю.Ю., магістр

Наук. керів.: Кравченко В.О., к.е.н., проф.

ДВНЗ "Одеський державний економічний університет",

м. Одеса

## РОЗРОБКА ІННОВАЦІЙНОЇ СТРАТЕГІЇ ПІДПРИЄМСТВА

*Рассмотрена проблематика формирования инновационной стратегии предприятия, проанализированы основные вопросы, возникающие при формировании инновационной стратегии развития, сделаны выводы по реализации стратегии.*

**Актуальність.** У сучасній економіці інновації стають найважливішим фактором перспективного зростання і розвитку підприємств. Нові продукти, прогресивні технології багато в чому визначають лідерство, забезпечують ефективно довгострокове функціонування та конкурентоспроможність підприємств. Разом з тим, інноваційна спрямованість діяльності підприємств викликає необхідність удосконалення механізмів управління їх розвитком.

**Мета дослідження.** Теоретичне обґрунтування та аналіз засад інноваційної стратегії, вдосконалення процесу формування інноваційних стратегій.

**Основна частина.** В економічній літературі недостатньо повно висвітлено питання формування інноваційних стратегій підприємств. Інноваційний розвиток керівники підприємств найчастіше ототожнюють з виробничо-господарським характером їх діяльності, а не з корпоративним рівнем прийняття рішень. На практиці у більшості підприємств стратегії інноваційного розвитку не вважаються пріоритетними. В результаті на освоєння інновацій виділяється недостатня кількість ресурсів, а потенціал нових технологій використовується неповноцінно.

Інноваційна стратегія являє собою один із засобів досягнення місії та цілей підприємства, що відрізняється від інших своєю новизною, перш за все для підприємства і, можливо, для галузі, ринку, споживачів [1, с. 10].

Інноваційна стратегія підпорядкована загальній стратегії підприємства. Вона визначає цілі інноваційної діяльності, вибір засобів їх досягнення та джерела залучення цих коштів.