

## УДК 338.48:640.4

**С. Плотніченко**

*канд. екон. наук, доц.,  
доцент кафедри публічного управління,  
адміністрування та права,  
Таврійський державний агротехнологічний  
університет імені Дмитра Моторного*

### **МЕНЕДЖМЕНТ В ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ: ЕФЕКТИВНІСТЬ, ЗАСТОСУВАННЯ**

Гостинність – це одне з понять цивілізації, що завдяки прогресу і часу стало потужною індустрією, у якій працюють мільйони професіоналів, створюючи все найліпше для споживачів послуг (туристів). Індустрія гостинності охоплює різні сфери діяльності людей: туризм, відпочинок, розваги, готельний і ресторанний бізнес, громадське харчування, екскурсійну діяльність, організацію виставок і проведення наукових конференцій.

Розвиток сфери гостинності у нашій країні має досить високі темпи, але цей процес ускладнює низка великих проблем. Розвиток та функціонування готельного господарства відбувається в умовах невизначеності та відсутності надійної інформації щодо стану ринку готельних послуг та невідповідності якості готельних послуг заявленому рівню. Унаслідок цього значну кількість готелів використовують не за призначенням, знижується конкуренція на ринку готельних послуг, що також призводить до зниження якості готельного обслуговування та погіршення стану готельного господарства загалом. Відповідно це не сприяє зміцненню конкурентної позиції України на світовому туристичному ринку.

*Мета роботи* – поглибити вивчення сутності менеджменту в індустрії гостинності з позиції ефективного управління, застосування. З'ясувати логіку розвитку науки управління та формування її сучасних перспектив у готельно-ресторанній справі.

Загальна характеристика сучасного менеджера в індустрії гостинності: професійно-кваліфікаційні вимоги й організаторські якості.

Керівником має бути розумна, культурна людина, фахівець. Менеджер готелю повинен знати, що може принести прибуток готелю, водночас піклуватися не тільки про свій дохід, а й про високу якість послуг, які надають клієнтам. Основний обов'язок керівника – управління персоналом та ухвалення управлінських рішень. Менеджер повинен мотивувати персонал до активного співробітництва з ним. У кожному готелі менеджери мають особливі обов'язки, проте є основні завдання для усіх менеджерів – підготовка, ухвалення і реалізація управлінських рішень. Менеджер має відповідати за свої рішення. Ухвалення правильного рішення передбачає детальний збір та подальше оброблення інформації про розвиток системи управління готельним комплексом. Що більшу інформацію має керівник, то ефективнішою буде його діяльність. Висококваліфікований менеджер уміє доносити своє бачення проблеми до людей, мотивувати, не лише керувати самому, а й з людьми. Від менеджера залежить настрої колективу та вчинки його підлеглих.

Загальний менеджмент якості (TQM) – це концепція, відповідно до якої цілеспрямовано та комплексно застосовують системи та методи керування якістю у всіх сферах функціонування організації із залученням керівництва та службовців усіх рівнів і за умови раціонального використання технічних можливостей та наявних ресурсів.

Якщо переформулювати основні принципи TQM, що вказані у стандарті ISO 9000–2001 «Системи менеджменту якості» стосовно готельних підприємств, то вони звучатимуть так: 1) орієнтація на клієнта; 2) лідерська роль керівництва; 3) залучення усіх рішень співробітників стосовно вдосконалення якості; 4) процесно-орієнтований підхід; 5) системний підхід до менеджменту; 6) політика безперервних поліпшень; 7) ухвалення обґрунтованих управлінських рішень; 8) урахування як своїх бізнес-інтересів, так і партнерів.

Розвиток українського ринку готельних послуг спрямований на реформування та адаптацію готельних підприємств до змін ринкового середовища, підвищення конкурентоспроможності та ефективності українських готельних підприємств на світовому ринку, упровадження світових стандартів якості готельного обслуговування. За сучасних умов особливої актуальності набувають питання менеджменту якості у сфері послуг загалом та її складової частини – готельно-ресторанного господарства.

*Ключові слова:* менеджер, гостинність, керівник, готельно-ресторанне господарство.

### **Список використаних джерел**

1. Концепції менеджменту якості готельної послуги в індустрії гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу:
2. Плотніченко С. Р. Етика менеджера в діловому спілкуванні / С. Р. Плотніченко // Зб. наук. пр. ТДАТУ. Серія: Економічні науки / За ред. Л. В. Синяєвої. Мелітополь, 2016. – № 1 (30). – С. 163.
3. Менеджмент гостинності [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://um.co.ua/8/8-8/8-81386.html>