

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ
МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ



**Матеріали
II Міжнародної науково-практичної
конференції
“ІННОВАЦІЙНІ МЕТОДИ
УПРАВЛІННЯ ЕКОНОМІКОЮ В УМОВАХ
ЦИФРОВІЗАЦІЇ БІЗНЕСУ”**

10 жовтня 2024 р.

Київ
2024

ОРГАНІЗАЦІЙНИЙ КОМІТЕТ КОНФЕРЕНЦІЇ:

Голова оргкомітету:

Гончаренко Михайло Федорович – віцепрезидент Міжрегіональної Академії управління персоналом, д-р екон. наук, проф.

Заступники голови:

Семенець-Орлова Інна Андріївна – директор Навчально-наукового ін-ту управління, економіки та бізнесу, д-р наук з держ. упр., проф.;

Каліна Ірина Іванівна – заступник директора Навчально-наукового ін-ту управління, економіки та бізнесу, д-р екон. наук, проф.

Члени оргкомітету:

Дацій Олександр Іванович – завідувач кафедри маркетингу ННІУЕБ, д-р екон. наук, проф.;

Братусь Анна Анатоліївна – завідувач кафедри економіки та управління бізнесом ННІУЕБ, д-р екон. наук, доц.;

Дмитренко Геннадій Анатолійович – завідувач кафедри управління персоналом та економіки праці ННІУЕБ, д-р екон. наук, проф.;

Скиба Ганна Іванівна – завідувач кафедри обліку і оподаткування Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу, канд. екон. наук, доц.;

Кришталь Галина Олександрівна – завідувач кафедри фінансів, банківської та страхової справи ННІУЕБ, д-р екон. наук, проф.;

Кривоберець Марина Миколаївна – завідувач кафедри організації туристичної діяльності ННІУЕБ, канд. екон. наук, доц.;

Мазур Юлія Володимирівна – декан ННІУЕБ, канд. екон. наук, доц.

*Схвалено Вченою радою Міжрегіональної Академії управління персоналом
(протокол № 11 від 30.10.24)*

II Міжнародна науково-практична конференція “Інноваційні методи управління економікою в умовах цифровізації бізнесу”: зб. матеріалів конференції (м. Київ, 10 жовтня 2024 р.) / ред. кол.: І. А.Семенець-Орлова (гол. ред.), І. І.Каліна (заст. гол. ред.), Ю. В. Мазур (упоряд. і відп. ред.) та ін. Київ: Міжрегіональна Академія управління персоналом, 2024. 594 с.

ISBN 978-617-02-0406-6 (електронне видання)

Для науковців, представників бізнесу та здобувачів вищої освіти.

Тексти тез надано в авторській редакції. Автори несуть повну відповідальність за зміст публікацій, а також добір, точність наведених фактів, цитат, власних імен та інших відомостей.

Ганусич Вероніка Олександрівна CBDC: історія виникнення та перспективи впровадження	102
Глебець Крістіна Олександрівна, Юрченко Олександр Анатолійович Цифровізація маркетингової діяльності на підприємствах роздрібно торгівлі	106
Hlushko Alina The phenomenon of information asymmetry in the context of deepening digitalization processes	109
Головач Наталія Василівна, Дмитрашківський В. О. Інноваційні технології управління бізнес-процесами в умовах цифрової трансформації економіки	112
Головко Лілія Василівна, Сіренко Юлія Василівна Активність територіальних громад у підтримці релокованого бізнесу	115
Горбатко Олексій Володимирович, Кривоберець Марина Миколаївна Методи контролю якості послуг у сфері готельного господарства	118
Горбач Аліна Сергіївна, Бортницька Анна Олегівна Реформи системи охорони здоров'я в Україні: виклики та перспективи	121
Горобей Уляна Володимирівна, Шуляр Наталія Миколаївна Використання паблік рілейшнз у системі просування товарів	124
Грігєрман Євген Вікторович Інноваційний маркетинг і маркетингові інновації у будівельній галузі ...	127
Гудзенко Микола Сергійович, Заяць Галина Сергіївна Управління персоналом охоронних підприємств в умовах економічної турбулентності: сучасні підходи до вирішення кадрових проблем	130
Дангадзе Северіон Джумберович, Бацман Діана Вікторівна Досвід організації та функціонування державної служби в Німеччині	133
Даниленко Юрій Володимирович, Квасній Любов Григорівна Фінансова політика в контексті розвитку територіальних громад України в період воєнного стану	136
Дацій Надія Василівна Розвиток державної політики в сфері вищої освіти в умовах глобалізації..	140
Дацій Олександр Іванович, Бабінін Денис Миколайович, Здольник Віталій Валерійович Цифрова трансформація маркетингу на ринку послуг	142
Денисенко Микита Андрійович Організаційно-економічний механізм управління якості послуг підприємства готельного господарства	144

3. Розробка та використання систем. Після вибору найбільш підходящих технологій необхідно провести розробку та впровадження нових систем та процесів.

4. Навчання персоналу. Важливим кроком є навчання співробітників роботи з новими технологіями та змінами у процесах.

5. Моніторинг та аналіз ефективності. Необхідно проводити постійний моніторинг та аналіз ефективності впровадження нових систем та технологій, а також коригувати їх у разі потреби.

6. Розширення асортименту послуг або їх модернізація. Після позитивної оцінки результатів та масштабування перелік послуг можна розширювати на інші галузеві напрямки або модернізації.

Література

1. Ажажа М., Венгер О., Фурсін О. Концепція цифрового маркетингу 4.0: еволюція, характеристика, типологія. *Humanities Studies*. 2023. № 14 (91). С. 135–147.
2. Босовська М., Бовш Л., Охріменко А. Цифрова трансформація технологій маркетингу. *Scientia fructuosa*. 2022. № 4 (144). С. 52–71.
3. Васильців Н. М. Цифровий маркетинг як складник перспективного напрямку розвитку індустрії 4.0. *Науковий погляд: економіка та управління*. 2019. № 2 (64). С. 35–40.

ДЕНИСЕНКО Микита Андрійович

студент групи Е-2-23М1Т(1.6д),
кафедра організації туристичної діяльності,
Міжрегіональна Академія управління персоналом

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ ЯКОСТІ ПОСЛУГ ПІДПРИЄМСТВА ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Вступ. Сучасний ринок готельних послуг характеризується високим рівнем конкуренції та швидкими змінами вимог клієнтів. В умовах глобалізації та постійного розвитку інформаційних технологій, споживачі стають більш вимогливими до якості обслуговування, що змушує підприємства готельного господарства вдосконалювати свої послуги та оптимізувати внутрішні процеси. Якість послуг безпосередньо впливає на репутацію готелю, рівень задоволеності клієнтів та економічні показники підприємства.

Організаційно-економічний механізм управління якістю послуг є важливим елементом стратегії розвитку готельного підприємства. Він поєднує в собі організаційні заходи, економічні інструменти та методи контролю, які забезпечують ефективне управління якістю послуг. Завдяки правильному

впровадженню такого механізму, підприємство може не лише підвищити рівень якості обслуговування, але й досягти стійкої конкурентної переваги на ринку.

Актуальність дослідження даної теми зумовлена необхідністю вдосконалення процесів управління якістю у відповідь на зростаючі вимоги ринку. Вивчення та аналіз організаційно-економічного механізму управління якістю послуг дозволить не лише виявити основні проблеми, з якими стикаються підприємства готельного господарства, але й розробити ефективні рекомендації для їх вирішення.

Метою даної роботи є розробка та обґрунтування організаційно-економічного механізму управління якістю послуг підприємств готельного господарства, спрямованого на підвищення їх конкурентоспроможності та економічної ефективності.

Ціль даної роботи полягає в розробці та обґрунтуванні організаційно-економічного механізму управління якістю послуг підприємства готельного господарства, що сприятиме підвищенню конкурентоспроможності, економічної ефективності та задоволеності клієнтів. Дослідження також спрямоване на виявлення ключових чинників, що впливають на якість послуг, та розробку рекомендацій щодо їх вдосконалення.

Методи дослідження. Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань у магістерській роботі було використано такі методи дослідження:

- абстрактно-логічний метод, аналогії та порівняння, системний підхід, методи аналізу і синтезу — для удосконалення змістовного визначення понятійного апарату, теоретикометодичних засад управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства;
- інструменти економіко-статистичного аналізу — для динамічного, порівняльного та структурного аналізу, оцінювання та аналізу тенденцій результативності управління діяльністю підприємства готельного господарства;
- графічний метод — для візуалізації отриманих результатів, методи факторного аналізу — для визначення впливу показників та причинно-наслідкових взаємозв'язків між якістю послуг та факторами зовнішнього і внутрішнього середовища підприємства;
- метод експертної оцінки — для оцінювання якості послуг підприємства готельного господарства.

Виклад основного матеріалу. Управління якістю є одним із ефективних інструментів, що дозволяє максимально ефективно використовувати ресурси, забезпечувати взаєморозуміння та ефективну взаємодію всіх учасників економічних відносин, а також постійно вдосконалювати процес створення та впровадження послуг [1]. Практика показує, що готельна компанія з поганою репутацією якості обслуговування в Інтернеті щорічно втрачає 40 % потенційних клієнтів. Тому проблема управління якістю готельних послуг є надзвичайно актуальною в умовах нестабільного зовнішнього середовища, адже готелі, які не приділяють уваги забезпеченню якості, приречені на банкрутство.

Успішна реалізація якісних послуг клієнтам є головним джерелом існування готелю. Згідно міжнародної організації по стандартизації (стандарт 150 8402), якість — це сукупність властивостей і характеристик послуг, які додають їм здатність задовольняти обумовлені або передбачувані потреби.

Якість — це комплексне поняття, яке комплексно характеризує діяльність готелю, стиль управління, стратегію, маркетинг і організацію надання послуг, а тому ефективне управління якістю є однією з найактуальніших проблем готелю [2]. Якість безпосередньо впливає на кінцевий результат готелю (прибуток) і збільшує продажі. Основними завданнями готелю є забезпечення та підтримка якості обслуговування на належному рівні, своєчасне усунення недоліків у наданні послуг, розробка стратегії покращення обслуговування.

Процес управління якістю обслуговування в готелі має включати: розробку політики готелю у сфері якості обслуговування (цілі, цінності, принципи); врахування нормативно-правової бази в процесі розробки політики управління якістю послуг; створення, вдосконалення системи управління якістю (функцій, методів, принципів), спрямованої на забезпечення та планування якості послуг; Узгодження принципів і методів системи управління якістю обслуговування з системою управління готелем в цілому [3].

Система управління якістю готельних послуг може розвиватися лише в умовах конкурентного середовища, яке спонукатиме готелі до створення власного іміджу, зайняття своєї ніші на ринку готельних послуг і забезпечуватиме досягнення кожним працівником готелю кращих результатів у роботі [5].

Для ефективного управління якістю необхідно узагальнити зарубіжний досвід у сфері управління якістю та розвитку підприємств розміщення, міжнародні стандарти, дослідження, запропоновано компоненти профілю якості менеджера готелю, створено блоки професійних знань, особистісних та ділових характеристик. для менеджера сучасного готелю [5]. Саме гармонійність цього комплексу вимог забезпечує ефективну діяльність людини зі статусом функціонального менеджера в такій важливій сфері діяльності, як управління якістю послуг готельного підприємства.

Висновок. У результаті проведеного дослідження організаційно-економічного механізму управління якістю послуг підприємств готельного господарства було виявлено, що ефективне управління якістю є ключовим фактором підвищення конкурентоспроможності та економічної стабільності готельних підприємств. Якість обслуговування безпосередньо впливає на задоволеність клієнтів, що, своєю чергою, визначає репутацію підприємства та рівень його прибутковості. Організаційно-економічний механізм управління якістю послуг є комплексною системою, що включає різноманітні інструменти, методи та заходи, спрямовані на підвищення якості послуг.

Основними чинниками, що впливають на якість послуг у готельному господарстві, є професійна підготовка персоналу, технологічне забезпечення процесів, ефективне управління ресурсами та зворотний зв'язок із клієнтами. Запропоновані рекомендації щодо вдосконалення організаційно-економічного механізму управління якістю можуть бути впроваджені в практику

підприємств готельного господарства для покращення якості обслуговування та підвищення задоволеності клієнтів.

Таким чином, реалізація запропонованих заходів дозволить підприємствам готельного господарства не лише забезпечити високу якість послуг, але й зміцнити свої позиції на ринку, підвищивши економічну ефективність.

Література

1. Басюк Д. І., Мельник Д. О., Маршаленко М. П. Комплексний підхід до оцінки якості послуг готельних підприємств. *Економіка та держава*. 2019. № 3. С. 98–122.
2. Березін О. В., Міценко Н. Г., Дуда С. Т. Управління потенціалом підприємства: навч. посіб. Львів : Магнолія. 2019. 308 с.
3. Данилюк Л. П. Сутність управління якістю готельних послуг. *Вісник Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. 2016. № 12. С. 78–83.
4. Дубодєлова А. В. Система управління якістю готельних послуг: методологічні аспекти. *Проблеми економіки та управління*. Львів: Вид-во Нац. ун-ту Львів. Політехніка, 2018. № 611. С. 130–134.
5. Завідна Л. Д. Готельний бізнес: стратегії розвитку : монографія. Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 600 с.

ДЕНИСОВ Максим Андрійович

студент групи спеціальності “Туризм”

Міжрегіональна Академія управління персоналом

ЕФЕКТИВНЕ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЮ ПРОДУКЦІЇ

Вступ. Управління якістю та конкурентоспроможністю продукції є критичними аспектами економічної стратегії будь-якого сучасного підприємства. У глобальній економіці, де ринки швидко інтегруються, підприємства повинні відповідати високим вимогам споживачів щодо якості продукції, щоб залишатися конкурентоспроможними на міжнародному рівні. Конкурентоспроможність підприємства визначається не лише ціною, а й стабільністю якості та здатністю забезпечувати інноваційні продукти.

Забезпечення високої якості продукції потребує комплексного підходу до управління, який враховує як внутрішні процеси на підприємстві, так і зовнішні чинники, зокрема міжнародні стандарти. Організації, такі як Міжнародна організація зі стандартизації (ISO) та Європейський фонд управління якістю (EFQM), відіграють ключову роль у встановленні стандартів, які допомагають підприємствам підвищити свою конкурентоспроможність на глобальному ринку.