

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

2. Кожен четвертий релокований бізнес — на Львівщині. URL: https://tvoemisto.tv/news/kozhen_chetvertyy_relokovanyu_biznes_u_lvovi_144677.html
3. Opendatabot. 840 підприємств в Україні переїхали через війну у безпечні регіони. URL: <https://opendatabot.ua/analytics/relocation-in-war>

ГОРБАТКО Олексій Володимирович

магістрант,

Навчально-науковий інститут управління, економіки та бізнесу

Міжрегіональної Академії управління персоналом

КРИВОБЕРЕЦЬ Марина Миколаївна

кандидат економічних наук, доцент,

завідувач кафедри організації туристичної діяльності

Навчально-наукового інституту управління, економіки та бізнесу

Міжрегіональної Академії управління персоналом

МЕТОДИ КОНТРОЛЮ ЯКОСТІ ПОСЛУГ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Пріоритетного значення проблемам якості готельного обслуговування надають іноземні фахівці, які вважають їх основною складовою комерційного успіху підприємства на ринку послуг. Японські фахівці [1, с. 178–179] вважають, що якість готельного обслуговування визначається такими категоріями, як внутрішня якість, що виявляється в якості технології надання послуг, технічного обслуговування обладнання, роботи окремих підрозділів; матеріальна якість, що втілюється в дизайні приміщень, меблів тощо; нематеріальна якість, представлена у вигляді загального рівня комфорту, вірогідності реклами, музичного оформлення, тобто атмосфери обслуговування та естетичного задоволення; психологічна якість, що характеризується виявом гостинності, ввічливості, доброзичливості персоналу; тривалість обслуговування, тобто час очікування, оперативність і швидкість обслуговування.

За системним підходом американських фахівців [1–3] повна якість послуг у сфері готельного обслуговування розглядається як сукупність властивостей і характеристик, що викликають задоволення клієнтів, технічної, функціональної та етичної (соціальної) якості. Технічна якість готельних послуг визначається рішеннями у матеріальному забезпеченні гостинності, використовуваними “ноу-хау” в обслуговуванні клієнтів, машинною озброєністю праці, наявністю інформаційних технологій в управлінні готельним господарством.

Функціональна якість оцінюється як здатність персоналу якісно виконувати свої обов’язки відповідно до стандартів обслуговування і втілює корис-

ні властивості готельних послуг і характерні особливості процесу їх надання. Етична (соціальна) якість визначається конкретними показниками, враховуючи досвід функціонування підприємства, результати соціологічних і маркетингових досліджень, громадську думку, що стає підставою привабливості підприємства і його послуг серед споживачів.

Методи управління якістю в готельному господарстві:

1. Визначення якості послуг

Аспекти якості:

Сервіс: професійність та ввічливість персоналу, їх здатність вирішувати проблеми клієнтів.

Фізичне середовище: чистота, естетика, зручність номерів і загальних приміщень.

Додаткові послуги: ресторан, спортзал, SPA тощо, їхня якість та доступність.

2. Методи контролю якості

Оцінка задоволеності клієнтів:

Кількісні методи: анкети з закритими запитаннями для статистичного аналізу.

Якісні методи: відкриті запитання для збору детального зворотного зв'язку.

Системи управління якістю (СУЯ):

ISO 9001: встановлює вимоги до системи управління якістю, включаючи документи, процеси, моніторинг.

Тотальне управління якістю (TQM): філософія, яка передбачає участь всіх працівників у покращенні якості.

Таємний покупець:

Проводять оцінку різних аспектів обслуговування, таких як привітність, швидкість обслуговування, стан номерів.

Аудити:

Внутрішні та зовнішні аудити, які оцінюють відповідність встановленим стандартам.

Впровадження технологій:

Використання CRM-систем для аналізу даних про клієнтів та їхню поведінку.

3. Інструменти моніторингу

Оцінка відгуків:

Систематизація відгуків для виявлення тенденцій, аналіз позитивних і негативних коментарів.

Соціальні мережі:

Активне управління репутацією: відповідь на запитання та відгуки в реальному часі.

4. Проблеми та виклики

Визначення реальних потреб: труднощі в ідентифікації потреб різних сегментів клієнтів.

Зміни в споживчих вподобаннях: потреба в гнучкості та адаптивності обслуговування.

Конкуренція: необхідність постійного вдосконалення, щоб не втратити клієнтів.

5. Кращі практики

Вдосконалення тренінгів для персоналу: регулярні тренінги для підвищення кваліфікації.

Взаємодія з клієнтами: активне залучення клієнтів до процесів покращення якості, запровадження програм лояльності.

Використання сучасних технологій: інтерактивні системи зворотного зв'язку, мобільні додатки для замовлення послуг.

6. Висновки та рекомендації

Необхідність системного підходу до управління якістю.

Рекомендації щодо впровадження нових методів контролю, таких як автоматизація процесів, адаптація до потреб клієнтів, використання аналітики даних.

Додаткові ресурси

Книги: "Управління якістю в готельному бізнесі" (автори можуть варіюватись) та інші наукові видання.

Статті: журнали з управління якістю та готельного бізнесу.

Практичні кейси: аналіз успішних готелів, які впровадили ефективні методи контролю якості.

У сучасному готельному бізнесі управління якістю послуг є ключовим фактором, що визначає конкурентоспроможність підприємства. Якість обслуговування впливає на рівень задоволеності клієнтів, їхню лояльність та, в результаті, на фінансові показники готелю. У процесі дослідження були проаналізовані основні методи контролю якості, серед яких оцінка задоволеності клієнтів, системи управління якістю (СУЯ), метод таємного покупця, а також регулярні аудити.

Література

1. Агафонова Л. Т., Агафонова О. Є. Туризм, готельний та ресторанний бізнес. К., 2002.
2. Нечаюк Л. І., Телеш Н. О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. К., 2003.
3. Шаповал М. І. Основи стандартизації управління якістю і сертифікації. К., 2000.