

Мардус Н.Ю., к.е.н.,

*доцент кафедри економічного аналізу та обліку
Національного технічного університету
«Харківський політехнічний інститут»*

ОСОБЛИВОСТІ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СПРАВИ

У всьому цивілізованому світі готельно-ресторанна сфера є одним із найбільш розповсюджених видів малого бізнесу і інтеграція України у ЄС вимагає забезпечити високий рівень якості та комфорту, задовольнити найрізноманітніші запити відвідувачів.

Нині ринок готельно-ресторанних послуг в Україні доволі диверсифікований і представлений різноманітними типами та видами підприємств розміщення та харчування – від вищої категорії до бюджетного варіанта, від міжнародних брендів до закладів з виключно місцевою специфікою. Втім, подальша модернізація багатьох об'єктів готельно-ресторанного господарства, підвищення якості та запровадження міжнародних стандартів обслуговування все ще залишаються серед першочергових завдань реформування галузі [1].

Успішний розвиток підприємств індустрії гостинності безпосередньо пов'язаний з розширенням цієї галузі, розширенням спектру послуг, що надаються у відповідності до міжнародних стандартів, наявність кваліфікованих фахівців з готельно-ресторанної справи.

Підприємства готельного господарства представляють матеріальну основу туристичної галузі і несуть в собі величезний потенціал для сталого доходу в державний бюджет. Ефективний розвиток підприємств готельного господарства є стратегічно-важливим напрямком для туризму, що потребує аналітичного супроводу з боку висококваліфікованих фахівців в галузі готельно-ресторанної індустрії.

Підприємства готельно-ресторанного бізнесу ведуть між собою постійну конкурентну боротьбу, основними напрямками якої є боротьба за сегментацію ринку, за пошук нових та за утримання постійних споживачів їхньої продукції та послуг, за якість їх продукції або послуг. Це вимагає від підприємств (закладів) готельно-ресторанної справи впровадження нових форм обслуговування споживачів, автоматизованих систем управління, формування інноваційних стратегій розвитку, моделей роботи з персоналом та споживачами тощо. Важливим також є постійний моніторинг ринку послуг, дослідження та оцінка ефективності впливу інновацій на розвиток готельно-ресторанної справи у цілому. Таким чином, підприємства готельно-ресторанного бізнесу є найактивнішими провайдерами інноваційних технологій у виробничу та сервісну діяльність, управлінський процес.

Харківська область має тісні економічні та наукові контакти з багатьма країнами світу, збільшуються інвестиції в економіку Харківської області в цілому та її туристичну галузь, зокрема. Моніторинг розвитку підприємницьких структур різних форм власності дає змогу зробити висновки: що потреби Харківської області в плані розвитку готельно-ресторанних послуг задовольняються не в повному обсязі. У зв'язку з цим зростає потреба в послугах готельно-ресторанного комплексу, який повинен відповідати міжнародним стандартам якості. Зокрема, у Харківській області близько 200 готелів та засобів розміщення та кількість їх зростає, що породжує попит на висококваліфікованих фахівців з готельно-ресторанної справи, що здатні забезпечувати рівень обслуговування на рівні міжнародних стандартів. Все це дає підстави стверджувати, що існує нагальна потреба надання освітніх послуг з підготовки фахівців з готельно-ресторанної справи нового формату з орієнтацією на забезпечення потреб як великих підприємств готельного та ресторанного бізнесу в Україні та за кордоном, так і у сфері гостинності в цілому (всі форми підприємницької діяльності: малий, середній, великий бізнес). Сучасний ринок гостинності має потребу у фахівцях з посиленням аналітичної складової підготовки, які здатні працювати у науково-дослідних та

консалтингових структурах підприємств малого та середнього бізнесу, здатні проводити комплексні дослідження ринку готельних та ресторанних послуг з використанням сучасних наукових методів дослідження.

В сучасних умовах кардинальної трансформації економічної системи України Харківська область потребує фахівців нової генерації, які мають володіти сучасними знаннями. Після підписання Угоди з ЄС і повної інтеграції у світове туристське співтовариство, ще більш актуальними стають питання підготовки фахівців галузі готельно-ресторанної справи. Відомо, однією з умов успішної перспективи вступу України до ЄС є відповідність прийнятим міжнародним стандартам і критеріям Всесвітньої туристської організації системи ООН (UNWTO), застосовуваним в готельному бізнесі, тобто в тій сфері, де безпосередньо взаємодіють підприємці готельно-ресторанної справи. У відповідності до міжнародних стандартів з метою ефективного обслуговування у готелях впроваджується система якісного обслуговування, яка відповідає стандартам ISO 9000, і отримання сертифікату відповідності її вимогам – це умова позиціонування на ринку готельного підприємства [2]. Так, стандартизація та сертифікація послуг гостинності є одним з найважливіших механізмів управління якістю обслуговування, що дають можливість об'єктивно оцінити рівень послуг готельно-ресторанної справи і підтвердити їх безпеку для споживача.

Література:

1. Данько Н.І. Основи готельно-ресторанної справи : навч. пос. / Н. І. Данько, А. Ю. Парфіненко, П. О. Подлепіна, О. О. Вишнеvsька за заг. ред. А. Ю. Парфіненка. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2017. – 288 с.

2. Томаля Т. С. Управління якістю в готельно-ресторанному бізнесі [Електронний ресурс] / Т. С. Томаля, Я. І. Щипанова. // Економіка. Управління. Інновації. - 2014. - № 2. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2014_2_56.