

Прискоренню розвитку сільського зеленого туризму в Україні та її регіонах (а вони практично всі мають для цього необхідні природні передумови) має сприяти подоланню наявних факторів, які цей розвиток стримують. В числі останніх:

- відсутність необхідного правового, організаційного та економічного середовища, сприятливого для створення сучасної туристичної індустрії на селі;
- існування великої кількості норм та обмежень щодо діяльності з широким спектром складових, ліцензування на багато з яких створює серйозний бар'єр для малого підприємництва, яким у своїй масі має бути сільський зелений туризм.

### **Список джерел інформації**

1. Куценко В.І. Соціальний вектор економічного розвитку // Монографія. 2010. С. 358-364.

## **МЕНЕДЖМЕНТ ЯКОСТІ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ У ТУРИЗМІ**

**Шевченко К.Г., гр. МВ-27**

Науковий керівник: канд. екон. наук, доц. **Селютін В.М.**  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Вигідне геополітичне розташування, унікальні природні та антропогенні ресурси дають Україні великі шанси розвитку національного туризму. Успішний розвиток туризму суттєво впливає на головні сектори національної економіки, надає значні можливості для зайнятості населення за рахунок створення нових робочих місць. Зокрема це стосується ресторанного господарства, яке націлене перш за все на обслуговування туристів. Достатньо високий потенціал ресторанного господарства, який налічує біля 7,5 підприємств, спроможний надавати послуги з обслуговування туристів.

Ефективна операційна діяльність підприємств туристичної індустрії можлива за таких умов:

- комплексна туристична послуга задовольняє всі вимоги вітчизняного законодавства та інші вимоги регіону, суспільства;
- туристична послуга відповідає потребам сфери застосування або призначення;
- туристичний продукт задовольняє вимоги та очікування споживачів;

- туристичний продукт відповідає стандартам та технічним вимогам;
- комплексна туристична послуга, з одного боку, спрямована на одержання прибутку суб'єктами туристичної індустрії, з іншого – пропонується споживачам та туристичним агентам за конкурентоспроможними цінами;
- туристичний продукт задовольняє всі вимоги безпеки.

Однією з сучасних тенденцій розвитку економіки є посилення вимог споживачів до якості продукції та послуг. Зважаючи на стрімке зростання ринку туристичних послуг, актуальність проблеми якості сукупного туристичного продукту є сьогодні дуже високою. Однак, якість ресторанного продукту часто не відповідає чинним вимогам.

Відомо, що якість послуги визначається: оперативністю роботи з підбору та організації турів за запитом клієнтів; термінами отримання довідкової інформації; ввічливістю обслуговування; відповідністю запропонованої послуги реальному змісту; наявністю узгодження всіх складових частин комплексного обслуговування туристів у готелях, ресторанах, під час трансферу, екскурсій, тощо.

Дослідження показують, що найбільш суттєвими критеріями якості є:

- відповідність стандарту всіх туристичних послуг, що надаються, зокрема ресторанних;
- відповідність їх технічним показникам найкращих послуг – аналогів;
- рівень точності всіх виробничих та обслуговуючих процесів, що надають такі послуги;
- відповідність якості туристичних і ресторанних послуг потребам покупця;
- відповідність якості платоспроможному попиту.

Система управління якістю обслуговування на підприємствах, що надають туристичні послуги, має бути забезпечена органічною, плановою взаємодією усіх її підсистем на всіх етапах функціонування. Основними з них є такі підсистеми управління:

- планування туристичних маршрутів, турів, удосконалення програм обслуговування у готелях та ресторанах;
- застосування економічних методів господарювання з метою підвищення якості обслуговування туристів, агентів та контрагентів;
- технологічна та технічна підготовка матеріальної бази до обслуговування туристів;

- організація процесів надання послуг і виконання програм обслуговування;
- систематичне планування та проведення аудиту якості;
- інноваційна діяльність;
- підготовка, підвищення кваліфікації кадрів;
- упровадження заходів із забезпечення якості праці персоналу;
- соціальний розвиток трудового колективу.

Сьогодні багато уваги необхідно приділяти виконанню комплексу заходів, спрямованих на підвищення якості надання туристичних послуг, розроблення дієвих стандартів обслуговування туристів, поліпшення роботи всіх підприємств сфери туризму. З метою вдосконалення організації туристичної діяльності більшість країн світу застосовує спеціальні механізми впливу на суб'єкти підприємництва, які виявляються у запровадженні процедури стандартизації, сертифікації туристичних послуг, ліцензування туристичної діяльності. Як надсистема туризм у даному випадку визначає параметри якості обслуговування туристів і у закладах ресторанного господарства.

## **СУЧАСНИЙ СТАН ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ**

**Шинкар М.С., гр. Е-29м**

Науковий керівник – д-р. екон. наук, проф. **М.В. Чорна**  
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Готельно-ресторанний бізнес є головним фактором і основною складовою туристичної інфраструктури, відіграє провідну роль у презентації вітчизняного туристичного продукту на світовому ринку туристичних послуг. Ця сфера в комплексі туристичних послуг світового господарства розвивається швидкими темпами і в перспективі може стати найбільш важливим сектором туристичної діяльності.

Стан готельно-ресторанного бізнесу впливає на розвиток індустрії туризму загалом, створення туристичних послуг, інші ключові сегменти економіки – транспорт, будівництво, зв'язок, торгівлю та ін. Таким чином, створення ефективного готельно-ресторанного бізнесу відіграє важливе значення як один з пріоритетних напрямів структурної перебудови економіки України