

- 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

Аналіз стану готельного господарства України свідчить про серйозну проблему невідповідності більшості українських готелів сучасному світовому рівню комфорту і сервісу. Застаріла матеріально - технічна база готельного господарства фактично стримує розвиток в'їзного туризму. Ефективність готельного господарства характеризується коефіцієнтом його завантаження. Чим він вище, тим вище прибутковість готелю. Вважається, що готелі рентабельні та приносять прибуток при середньорічному коефіцієнті завантаження 63-68%.

Нестабільність політичної ситуації в Україні, недоліки законодавства у сфері інвестування та підприємництва, невідповідність податкової та бухгалтерської систем міжнародним стандартам породжує велику кількість непорозумінь іноземних інвесторів з українськими партнерами у процесі їх спільної діяльності. Високий рівень і велика кількість податків позбавляє державу конкурентних переваг при залученні іноземних інвесторів. Спостерігається відсутність потужної страхової компанії, яка б покривала комерційні ризики під час реалізації масштабних інвестиційних проектів; обмеженість довгострокових та недорогих банківських ресурсів; відсутність швидкісного транспортного сполучення з промисловими, сировинними центрами.

Складна ситуація на сході України відлякує потенційних іноземних туристів. Оскільки нестабільна політична ситуація в країні не сприяє розвитку в'їзного туризму, то потенційними клієнтами готелів та ресторанів стають вітчизняні туристи. На користь збільшення туризму внутрішнього працює девальвація національної валюти, що стримує виїзний туристичний потік. Це призводить до пошуку шляхів відродження діяльності готельно-ресторанного бізнесу.

Сьогодні послуги готельно-ресторанного бізнесу та туризму вимагають поліпшення якості обслуговування на високому рівні і різноманітності, з метою залучення більшої кількості клієнтів. Для підвищення рівня конкурентоспроможності готелі та ресторани повинні постійно запроваджувати інновації, що дозволить залишатись провідними у своєму сегменті та бути на два кроки попереду конкурентів. Запровадження технологічних інновацій пов'язані з впровадженням планшетів. Вони зможуть замінити звичні брошури або книги-меню. Кожному відвідувачеві ресторану пропонують вибрати блюда і оформити замовлення, безпосередньо зв'язавшись з адміністратором за допомогою планшета. Це є дуже зручним і сприяє швидшому обслуговуванню.

Однією з найбільших проблем готельного і ресторанного бізнесу є відсутність реклами. Отже, необхідно запроваджувати рекламу на туристичних сайтах, в турагенціях, що певною мірою знизить зовнішню конкуренцію. Для реклами є вигідною підтримка різноманітних фестивалів, конкурсів.

Бажано забезпечити державну підтримку вітчизняних підприємств готельно-ресторанного бізнесу. На рівні держави розробити стратегію з розвитку туристичної сфери. Виділити кошти на оновлення та реставрацію історичних пам'яток та пам'ятників архітектури України. Завершити будівництво трас міжнародного значення, що дозволить іноземцям безтурботно пересуватися по території нашої країни. Виділені тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу є дуже важливими, впровадження інноваційних ідей в даній галузі - це мінімальна програма для подальшого розвитку, що дасть змогу збільшити приток як вітчизняних туристів так і з за кордону.