

конкурентоспроможним за умови, якщо його продукція, послуги користуються попитом, що можливо лише за умов високої якості та відповідності вимогам споживачів, стандартам й іншим нормативним документам. Вимоги до якості постійно змінюються, підвищуються з розвитком науково-технічного прогресу, підвищенням рівня життя та, відповідно, попиту на продукцію, послуги.

Підприємство, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства, розробляє, створює, документально оформлює, упроваджує та підтримує в робочому стані систему управління якістю як засіб проведення прийнятої у сфері якості послуг політики та виконання поставлених завдань. Структура процесів системи якості має забезпечувати належне управління усіма робочими процесами, які визначають якість послуг, і гарантувати їхній належний рівень. Особливу увагу в системі якості слід приділяти профілактичним заходам, які дають змогу попередити появу проблем.

У межах системи якості мають розроблятися методики, що встановлюють вимоги до здійснення усіх пов'язаних із виконанням послуги процесів, включаючи три основоположні процеси (маркетинг, проектування та надання послуги), які функціонують у структурі системи якості послуг.

АНІМАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ

Чегринець В.В., гр. МО-10ск., Губицька А.О., гр. МО-17
Науковий керівник – канд. екон. наук, доц. **С.С. Ткачова**
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Анімаційний менеджмент є важливою складовою менеджменту гостинності, значущість якої останнім часом стрімко зростає. Під анімаційним менеджментом розуміють систему управління процесом надання гостю комплексу анімаційних послуг, що спрямовані на досягнення стратегічної мети функціонування підприємства індустрії гостинності, а також на високий рівень задоволення потреб гостя. Серед основних напрямів анімаційної діяльності провідне місце займає готельна анімація, яка як вид організації дозвілля гостей є найбільш популярною в готелях Туреччини. Анімацію вважають цілою галуззю у готельному обслуговуванні, складовою частиною всього сервісу готелю. Готельна анімація об'єднує видовищно-розважальні та

спортивно-оздоровчі заходи. У загальних оцінках турецьких готелів якість анімації оцінюється поряд з якістю розміщення та харчування. За позицією гостей, саме якість анімації виступає однією з головних конкурентних переваг, що позитивно впливає на формування контингенту постійних гостей, забезпечує високі рейтинги та підтверджує статуси готелів. Щорічно визначаються рейтинги готелів з найкращою анімацією. Досвід особистої участі у програмах міжнародних стажувань на позиціях аніматорів у турецьких готелях дозволив визначити наступні шість особливостей анімаційного менеджменту: діяльність анімаційних систем і служб та анімаційні програми є специфічними; результатом праці є задоволеність гостей проведеним дозвіллям; анімаційні послуги готелю мають враховувати широкий спектр споживачів за різними ознаками; час спілкування аніматорів з гостями обмежений тривалістю туру; аніматор має враховувати постійну ротацію гостей; необхідне постійне відновлення анімаційних програм або їхніх елементів тощо. Для ефективного анімаційного менеджменту потрібні три складові: 1) концепція готельної анімаційної діяльності з наявністю бази типових анімаційних програм і сценаріїв, методик їх адаптації до реальних споживчих груп і персоналії; 2) матеріально-технічна база для організації та проведення видовищно-розважальних та спортивно-оздоровчих заходів; 3) кваліфіковані кадри – талановиті аніматори, які здатні втілити концепцію, програми і методики у життя, і обслуговуючий персонал.

ОСОБЛИВОСТІ ВИЗНАЧЕННЯ ВАРТОСТІ ПІДПРИЄМСТВА ЗА УМОВИ ВИКОРИСТАННЯ ДОХІДНОГО ПІДХОДУ

Черевань А.С., гр. МВ-29скор.

Науковий керівник – доц. **В.А. Віннікова**

Харківський державний університет харчування та торгівлі

Значущість дивідендної політики у формуванні власних фінансових ресурсів, вплив її на ключові характеристики підприємства (зокрема ліквідність, фінансову стійкість, інвестиційну привабливість, ринкову вартість активів тощо), залежність порядку розподілу чистого прибутку між власниками та підприємством від чинників зовнішнього та внутрішнього середовища зумовлює актуальність теоретичних досліджень та практичних розробок щодо вибору типу дивідендної політики, обґрунтування рівня та визначення величини фонду дивідендних виплат.