

професійного рівня медичного персоналу всіх рівнів, збільшення обсягів загальнодоступної інформації про медичні установи та використання в них сучасних методів лікування, розвиток партнерства зі світовими туроператорами, задіяними у ланці медичного туризму.

Список джерел інформації

1. Бабкин А. В. Специальные виды туризма. Учебное пособие / А. В. Бабкин. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 252 с.
2. Баєв В.В. Сучасні тенденції розвитку медичного туризму в Україні / В. В. Баєв // Агросвіт. – 2015. – № 7. – С. 35–38
3. Діденко К. Д. Медичний туризм в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку / К. Д. Діденко, В. Г. Жученко. // Науковий вісник Херсонського державного університету. – 2016. – №16. – С. 101–105.
4. Лукьянчук Е. Пациенты без границ / Е. Лукьянчук. // Аптека. – 2011. – №47. – С. 18–19.
5. Марченко О. Г. Мировой медицинский туризм смещается в страны АТР / О. Г. Марченко // Современные проблемы науки и образования. – 2013. – №6.
6. Медицинский туризм // Репродуктивная эндокринология. – 2013. – № 5 (13). – С. 117-121.
7. Українська Асоціація Медичного Туризму (УАМТ) /Офіційний сайт [Електронний ресурс]. — Режим доступу: http://uamt.org.ua/UA/deyatelnost_uk/novini.html
8. Частная медицина: развитие в правильном направлении [Електронний ресурс] // Commercial Property. – 18.05.2019 – Режим доступу до ресурсу: <https://commercialproperty.ua/interview/chastnaya-meditsina-razvitie-v-pravilnom-napravlenii/>.

В.В. Прохорова, д-р екон. наук, проф. (УІПА, Харків)

О.Ю. Давидова, д-р екон. наук, проф. (ХДУХТ, Харків)

РОЛЬ ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Важливим елементом продуктивних сил для індустрії гостинності є люди з їх рівнем освіти, досвіду й майстерності. В теорії менеджменту використовується значна кількість термінів відносно людей, зайнятих в готельній сфері: трудові ресурси, людський фактор, кадри, персонал.

У світі готельний бізнес розвивається стрімко швидко. На сьогодні в Україні в готельній справі зайнято 0,1% економічно активного населення.

У цілому у світі в туристичному й готельному бізнесі зайнято більше 8% працездатного населення, а за прогнозами найближчим часом можна очікувати 9% і більше - тобто понад 260 млн. чоловік. Таким чином слід професійно підходити до навчання спеціалістів для готельної індустрії.

В індустрії гостинності якість послуг насамперед визначається кваліфікацією виконавців та їх умінням працювати зі споживачами, тому професійний розвиток персоналу здобуває особливого значення й стає невід'ємною умовою успішного функціонування будь-якого підприємства галузі.

З огляду на специфіку українського ринку, особливістю якого є швидкі й часті зміни, як зовнішніх умов підприємства, так і внутрішніх, можна констатувати, що впровадження системи професійного навчання в закладі готельно-ресторанного господарства визначає не тільки успішність його розвитку, але й стабільність функціонування.

Прискорений розвиток науково-технічного прогресу, швидке старіння професійних знань і навичок є визначальними факторами зростання ролі професійного навчання. Досвід найбільш успішних вітчизняних та закордонних підприємств готельно-ресторанного бізнесу довів, що інвестиції в персонал дозволяють отримати швидку й високу віддачу. Сьогодні \$1, вкладений у розвиток людських ресурсів, приносить від 3 до 8\$ доходу.

Інвестування в розвиток кадрів приносить підприємству готельно-ресторанного бізнесу більший прибуток, ніж інвестування в удосконалення виробничих потужностей, тобто людський ресурс можна визначити як ключовий фактор ефективності використання всіх інших ресурсів, наявних у розпорядженні підприємства сфери гостинності.

Утворення кадрів є найважливішим фактором економічного зростання в країні. Для кваліфікованої роботи в готельній індустрії, окрім технологічної підготовки, знань у сфері готельно-ресторанного бізнесу, також необхідна відповідна психологічна підготовка, володіння питаннями міжособистісного спілкування. Велике значення мають особистісні якості працівника, його інтуїція, досвід, спроможність та вміння оцінювати ситуацію, у том числі і з точки зору своїх споживачів, можливість творчо та новаторські підійти до вирішення виникаючих питань.

Результати проведених досліджень довели, що вище керівництво українських підприємств готельно-ресторанного господарства не завжди приділяє необхідної уваги професійному навчанню персоналу, у тому числі і особистому утворенню. Основною причиною такого ставлення керівників підприємств готельно-ресторанного господарства до підвищення кваліфікації співробітників є фінансова складова, при цьому

20 % з них взагалі не вважали за необхідне приділяти увагу навчанню персоналу.

Однак в останні роки, в умовах інтенсивного розвитку ринку й жорсткості конкурентної боротьби, керівники вітчизняних підприємств готельно-ресторанного господарства усвідомлюють важливість професійного навчання своїх співробітників, яке стає більш масштабним, кваліфікованим, системним, заздалегідь планованим, орієнтованим на довгострокові цілі.

Керівництво може поліпшити ефективність діяльності підприємств готельно-ресторанного господарства у більшості завдяки залученню та підтримці працівників. За рахунок створення сприятливих умов для цього та професійного зростання працівників керівники мають:

- забезпечувати регулярну підготовку та планування просування по службі;
- визначити відповідальність та повноваження працівників;
- формулювати індивідуальні та колективні цілі, управляти показниками процесів та оцінювати результати;
- сприяти залученню працівників до визначення цілей та прийняття рішень;
- відзначати досягнення та винагороджувати;
- сприяти відкритому обміну інформацією;
- постійно аналізувати потреби своїх працівників;
- створювати умови, які стимулюють нововведення;
- забезпечувати ефективну колективну працю;
- забезпечувати обмін пропозиціями та думками;
- використовувати вимірювання задоволеності своїх працівників;
- вивчати мотиви влаштування працівників на роботу до свого підприємства та їхнє звільнення.

Персонал, залучений до робіт, що впливають на якість продукції, має бути компетентним, тобто мати належні освіти, професійну підготовку, кваліфікацію та досвід. І саме керівництву необхідно приділяти увагу забезпеченню необхідного рівня компетентності для ефективного функціонування підприємства готельно-ресторанного господарства та передбачати аналізування фактичних та очікуваних потреб щодо компетентності порівняно з тими її рівнями, які вже існують у підприємстві.

Для сприяння повнішого залучення працівників до досягнення поставлених керівництвом цілей, загальна та професійна підготовка має охоплювати:

- бачення майбутнього підприємства готельно-ресторанного господарства;

- політику та цілі підприємства готельно-ресторанного господарства;
- організаційні зміни та розвиток підприємства готельно-ресторанного господарства;
- ініціювання та впровадження процесів поліпшення;
- переваги, які забезпечуються творчою та новаторською діяльністю;
- вплив діяльності підприємства готельно-ресторанного господарства на суспільство;
- програми інтегрування нових працівників;
- програми періодичного підвищення кваліфікації персоналу, який вже проходив підготовку.

При цьому плани підготовки мають містити: цілі, програми та методи, необхідні ресурси, визначення необхідної внутрішньої підтримки, оцінювання з погляду підвищення компетентності працівників, вимірювання результативності підготовки та її вплив на підприємство готельно-ресторанного господарства.

Таким чином, для створення конкурентоспроможного підприємства управління персоналом, його підготовка та перепідготовка перетворюється на одне з найголовніших завдань керівництва підприємств готельно-ресторанного господарства.

О.В. Терлецька, асист. (ЛНУВМ та БТ ім. С.З. Гжицького, Львів)

В.В. Терлецький, студ. (ЛНУВМ та БТ ім. С.З. Гжицького, Львів)

ОСНОВИ РОЗВИТКУ МІСЬКОГО ТУРИЗМУ В УКРАЇНІ НА ПРИКЛАДІ МІСТА ДРОГОБИЧ

Стрімкий розвиток міського туризму в багатьох містах України створює сукупність проблем суспільно-економічного й екологічного спрямування, які необхідно вирішувати у найкоротші терміни. При цьому значною помилкою є ігнорування екологічних проблем задля інтенсифікації туристичної діяльності й отримання відповідних економічних прибутків. Практично фоновими явищами є наслідки неконтрольованої туристичної діяльності в містах у вигляді підвищення завантаженості водних ресурсів, забруднення атмосферної складової додатковими транспортними викидами, шумове забруднення центральних частин міст тощо. Як наслідок, значна частина найбільш привабливих з туристичного погляду міських територіальних систем