

- 2) термінами отримання довідкової інформації;
- 3) ввічливістю обслуговування, яке виражається в привітності співробітників туристської фірми, їх увазі до запитів кожного клієнта, терпінні при обговоренні маршруту;
- 4) відповідністю пропонованого туру реальному змісту;
- 5) наявністю узгодження всіх складових частин комплексного обслуговування.

З урахуванням зазначеного вище, пропонуємо напрямки для підвищення рівня обслуговування і надання послуг:

- 1) підвищення вимог до персоналу під час прийому на роботу;
 - 2) підвищення кваліфікації кадрів:
 - первинне навчання відповідно до завдань підприємства та специфіки роботи;
 - навчання для ліквідації розриву між вимогами до посади і особистими якостями;
 - навчання для підвищення загальної кваліфікації;
 - навчання для засвоєння нових прийомів та методів виконання операцій;
 - 3) впровадження нових технологій в обслуговуванні туристів;
 - 4) застосування методу нульового дефекту;
 - 5) скорочення випадків порушення трудової дисципліни завдяки проведенню роботи з персоналом;
 - 6) зниження кількості витрат, пов'язаних з проведенням робіт щодо обслуговування персоналу;
 - 7) впровадження заходів наукової організації роботи: розстановка кадрів відповідно до кваліфікації, освітою, віком, темпераментом і т.п.
- Особливого значення в процесі підвищення якості туристських послуг набуває робота з реєстрацією, виправленням та компенсацією скарг та побажань клієнтів, а також необхідно вести облік витрат на якість та планувати їх постійне скорочення.

ДО ПИТАННЯ УПРАВЛІННЯ ЕФЕКТИВНІСТЮ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Осовець О.Е.

Науковий керівник – Богдан Н.М., д-р екон. наук, доцент

Розвиток ринкових відносин в Україні зумовлює діяльність підприємств, умов їх функціонування на ринку. Тому підприємствам для того, щоб вижити, необхідно правильно визначити свою стратегію та тактику поведінки на ринку та систематично проводити управління

діяльністю підприємства з метою підвищення ефективності діяльності та отримання прибутку.

Управління ефективністю – багатогранна проблема, яка допускає використання різних підходів і концепцій. Задача керівника, перед яким постало питання підвищення ефективності діяльності підприємства, полягає саме в тому, щоб вибрати підхід, який найбільш підходить умовам його підприємства, органічно вписати його в загальну систему управління.

Ефективність управління – це сукупна результативність роботи всього трудового колективу організації, системи заходів, які є наслідком окремих зусиль керівника і спеціалістів.

В якості критерію ефективності виробництва і управління використовують узагальнені показники, які характеризують кінцеві результати (обсяг виробництва, прибуток, рентабельність та ін.), і часткові показники використання окремих видів ресурсів (праці, основних фондів, інвестицій).

Прибуток і рентабельність найбільш повно характеризують кінцеві результати діяльності, відповідно і ефективність управління. При цьому необхідно виключити вплив на прибуток чинників, які не зв'язані з діяльністю даної господарської ланки. Узагальнені показники відображують результат господарської діяльності і управління в цілому, але не в повній мірі характеризують ефективність і якість управління трудовими ресурсами.

Ефективність управлінської діяльності стосовно до суб'єкту управління може характеризуватися кількісними (економічний ефект) і якісними (соціальний ефект) показниками.

Загальні результативні показники ефективності управління наступні:

- вартість продукції чи послуг на одного середньорічного працівника, тис. грн.;
- виручка від продажу готельних послуг в розрахунку на одного середньорічного працівника, тис. грн.;
- чистий прибуток на одного середньорічного працівника, тис. грн.;
- рівень рентабельності виробництва, %.

Отже, для оцінки ефективності роботи готельного підприємства, необхідно сформувати збалансовану систему показників, що всебічно визначають результативність усіх сторін діяльності підприємства та дозволяють використати результати оцінки ефективності для прийняття управлінських рішень в цілях підвищення конкурентоспроможності підприємства.