

Відповідно до вимог п.37 Правил надання послуг поштового зв'язку [3] у міжнародних поштових відправленнях забороняється пересилати трудові книжки.

Війна в Україні змінила наше повсякденне життя та роботу, що вимагає пристосовування до нових умов та потребує постійної готовності до вирішення складних і спірних питань, які виникають в процесі роботи, зокрема у веденні кадрового обліку.

Ураховуючи вищезазначене, незважаючи на воєнний стан в Україні та бойові дії в окремих регіонах України, ведення кадрового обліку має здійснюватися у відповідності до вимог чинного законодавства.

Література

1. Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану: Закон України від 15.03.2022 № 2136-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2136-20#n43>.
2. Про затвердження Інструкції про порядок ведення трудових книжок працівників від 29.07.1993 р. № 58. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0110-93#Text>.
3. Про затвердження правил надання послуг поштового зв'язку, затверджених Постановою КМУ від 05.03.2009 № 270. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270-2009-%D0%BF#Text>.

УДК 65.012.32

*Синельник Я. М., здобувач вищої освіти
Невмержицька С. М., к.т.н., доцент*

Київський національний університет технологій та дизайну

СКЛАДОВІ УСПІШНОГО УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЕМ

Сьогодні готельний бізнес вважається одним із найперспективніших видів бізнес-діяльності у світі. Сучасні готелі, за умови дотримання високих стандартів якості, пропонують своїм відвідувачам максимум комфорту та найкращу якість надання послуг. Керівники готелів завжди прагнуть, щоб їх готель займав провідні позиції, не поступаючись конкурентам, але вдається це тільки тим з них, хто зміг сформувавши потенційно успішне систематизоване управління готельним бізнесом. Як відомо, успішне управління готелем найчастіше вдається за наявності тривалого набутого досвіду керівника. Тільки проаналізувавши та вивчивши всі аспекти ефективного керування готелями, підприємці можуть досягти високих вершин в готельній справі [1].

Готельна справа вважається галуззю з високим рівнем конкуренції, бо в цій галузі основним завданням є задоволення потреб споживачів. Відомо, що споживачі ймовірніше будуть відвідувати ті місця, де вони можуть якомога повніше задовольнити свої бажання, а не їхати туди, де просто марно витратять час. Відповідно до динаміки змін в роботі готелів та вподобань споживачів, можна помітити, що з кожним роком рівень вимог до надання послуг готелями активно підвищується. Зростає потреба в якісному та професійному обслуговуванні, сучасних умовах проживання та технічно-матеріальному забезпеченні готелів. Таким чином, керівники неодмінно проводять аналіз роботи свого готелю та конкурентів, щоб утримувати високу планку конкурентоспроможності. Безперечно, чим якіснішим є обслуговування, тим більшим буде обсяг отриманого готелем прибутку. У той же час відбуватиметься зростання авторитету та покращення іміджу готелю. Для того, щоб мати високі прибутки, готелю потрібно контролювати та гарантувати відвідувачам ті умови, які зазначені, наприклад, на власному сайті, або в інших медіа. Також варто час від часу проводити різні опитування: це може бути як і прохання до споживача готельних послуг оцінити якість надання послуг на сайті, вказавши певну кількість балів, яку споживач вважає за потрібне поставити; так само представники готелю можуть проводити анкетування, у якому відвідувачі мають змогу зазначити переваги та недоліки готелю, рівень надання

послуг, рівень кваліфікації персоналу тощо. Отримавши різноманітну інформацію, керівництво готелю може проаналізувати роботу свого бізнесу та внести корективи [3].

На думку іноземних фахівців з готельної справи, якість послуг такого виду бізнесу розглядається як сукупність робіт та характеристик, що найкраще задовольняють потреби споживачів. Сюди відносять не тільки професійне надання послуг, а й естетичне задоволення від перебування як і в самому готельному номері, так і на території готелю, особливо, якщо він розташований в природній місцевості. Наприклад, якщо цей готель розташований у гірській місцевості, то зростає потреба в зручному розташуванні готелю, близькій та комфортній можливості підняття в гори. Якщо в місцевості неподалік готелю передбачений екстремальний вид туризму, наприклад, катання на лижах або сноубордах взимку, то необхідна можливість оренди відвідувачами потрібного екіпірування (лижі, сноуборди тощо), мають бути сплановані місця відпочинку (тераси, кафе, ресторани тощо), організоване надання швидкої та професійної медичної допомоги, адже при екстремальних видах спорту травми є розповсюдженим явищем. Якщо ж цей готель на узбережжі, то має гарантуватися комфортний відпочинок, включаючи близьке розташування до моря, океану, також захищеність від стихійних лих, надання додаткових розваг – це можуть бути екскурсії, прогулянки на різних видах морського транспорту тощо [2].

Підсумовуючи вищезазначене, можна зробити висновок, що для успішної та довготривалої роботи готелю головним чинником є якісне задоволення потреб споживачів. Маючи всебічне розуміння проблеми, що викликає труднощі на шляху до успішної роботи готелю, можна сформулювати план дій та постійно підвищувати рівень якості своєї роботи. На підвищення успіху в готельному бізнесі впливає багато факторів: кількість конкурентів, досягнутий рівень конкурентоспроможності, наявність висококваліфікованих працівників, стимулювання персоналу до покращення своїх вмінь, забезпечення готелю сучасною та якісною матеріально-технічною базою тощо. Основні вимоги до комплексного забезпечення якості готельних послуг зазначені у звітах всесвітньої туристичної організації або інших спеціалізованих джерелах інформації. Успішне управління готелем повинно бути направлене на задоволення бажань та потреб споживачів на всіх його етапах, починаючи від моменту, коли відвідувач тільки увійшов до готелю, закінчуючи моментом, коли клієнт вже покидає його. Отже, питання успішного управління готелем є завжди актуальним та пріоритетним напрямком діяльності готельного бізнесу та вимагає розробки й постійного вдосконалення систем та внутрішніх стандартів роботи, які будуть визначати якість роботи підприємства.

Література

1. Бурбела О. В., Шалагай Ю. О., Захараш О. О. Управління якістю продукції як інструмент формування конкурентних переваг підприємства. *Економічний простір*. 2015. № 48/1. С. 197–203.
2. Гаврилюк С. П. Конкурентоспроможність підприємств у сфері туристичного бізнесу: навч. посіб. К.: КНТЕУ, 2013. 180 с.
3. Buhas, N., Tsalko, T., Nevmerzhytska, S. (2021). Development trends of resort services in Ukraine in conditions of uncertainty. *Modern Science – Moderni věda*, Praha, Česká republika, Nemoros, No. 6, P. 27–31. URL: <https://drive.google.com/file/d/1FF3TvmH0SXOpMmpVauaZiBC5LiaQdjWQ/view>.