

університету, організація та проведення наукових, культурно-масових, спортивних, оздоровчих та інших заходів, сприяння працевлаштуванню студентів тощо. Водночас, за погодженням з органами студентського самоврядування приймаються рішення щодо відрахування, поновлення, переведення, поселення осіб, які навчаються у закладі вищої освіти (Положення про студентське самоврядування Бердянського державного педагогічного університету) [3].

З упровадженням змін до Закону України „Про вищу освіту” та внесенням доповнень і змін до положень про студентське самоврядування та статутів вищих навчальних закладів, адміністрація ЗВО визнає необхідність залучення органів студентського самоврядування до управління освітнім процесом.

Основні висновки. У межах даної розвідки, відзначимо, що органи студентського самоврядування мають певні можливості впливу на формування лідерської та управлінської компетентності студентів через забезпечення цілеспрямованого формування в представників студентського активу необхідних для управлінської діяльності знань і навичок, поступове делегування управлінських повноважень студентам-керівникам студентського самоврядування в організації різних видів суспільно-громадської діяльності, презентацією учасниками студентського самоврядування досягнутих результатів у єдиному інформаційно-комунікативному полі. Водночас залучення органів студентського самоврядування до управління закладом вищої освіти сприяє удосконаленню освітнього процесу, встановленню конструктивної співпраці між студентами та адміністрацією з метою перспективного розвитку закладу освіти.

ЛІТЕРАТУРА

1. Соціально-педагогічний словник / За ред. В. В. Радула. К.: «Екс об», 2004. 304 с.
2. Студентське самоврядування як невід’ємна складова демократизації вищої школи / Укладачі: М. Ф. Степко, Я. Я. Болюбаш, В. Д. Шинкарук, К. М. Левківський, В. І. Даніленко; відп. ред. М. Ф. Степко. К.: Освіта України, 2005. 49 с.
3. ПОЛОЖЕННЯ про студентське самоврядування Бердянського державного педагогічного університету від 15.12.2019. URL : <http://bdpu.org/student-government/position-sr/> (дата звернення: 05.03.2020).

Аліна ЛАВРИНЕНКО,
студентка 4 курсу
гуманітарно-економічного факультету
Науковий керівник: **Катерина ЛЕМІШ,**
к.е.н., доцент (БДПУ)

СУЧАСНІ МЕТОДИ МЕНЕДЖМЕНТУ ЯКОСТІ

Актуальність. Починаючи ще з давніх часів і до сьогодення туризм відіграє велику роль у житті кожного з нас, який насамперед характеризується як спосіб пізнання людиною навколишнього середовища і

форма активного відпочинку. Динаміка туристичної галузі в різних регіонах, розвиток інформаційних технологій, соціальних і демографічних факторів тощо – це все від чого залежить розвиток якісних послуг у туризмі.

На сьогодні, актуальною стала проблема щодо забезпечення належного рівня якості послуг на підприємствах індустрії гостинності та проблема їх невідповідності міжнародним стандартам. На даному етапі Україна знаходиться на стадії розвитку готельних послуг та їй не вистачає досвіду, тому треба переглянути засади управління на підприємствах готельного бізнесу з точки зору розроблення, забезпечення, досягнення та систематичного підвищення рівня якості послуг і повноцінного їхнього споживання. Для досягнення вищих результатів у даній справі можна застосовувати сучасні методи менеджменту якості.

Ступінь досліджуваності проблеми. Ключове значення при проведенні дослідження мали праці вчених: С. Мельниченко, І. Саух, Б. Соловійова, М. Бігдан, Г. Антонов, В. Кифяк, С. Мельниченко, Т. Ткаченко, Н. Чорненька, І. Школа, Л. Шульгіна, Т. Ткаченко, М. Новак, І. Писаревський, С. Погасій, М. Покоłodна, Н. Кудла, О. Апілат, М. Денисенко, П. Каліта, Л. Басовський, І. Будищева, Г. Бедрадіна, С. Розанова, та ін.

Мета і методи дослідження. Метою даної роботи є дослідження сучасних методів менеджменту якості послуг у готелях.

Методи дослідження: методи аналізу та синтезу інформації з відібраних наукових публікацій, підручників, метод систематизації і класифікації у вивченні виробничої стратегії, Інтернет ресурси та методичні вказівки.

Сутність дослідження. Передусім, якість надання готельних послуг взаємопов'язана з продуктивним функціонуванням готельного підприємства, якщо ці дві складові будуть добре взаємодіяти, то це призведе до гарантованого успіху. Поняття «якість» – це саме те поняття, про яке всі знають, мають про нього уявлення, а також неодноразово чули й застосовували у житті. Всі тлумачать його по-різному, виходячи з особистого досвіду. За словами А. Фейгенбаума, «якість – це не євангелізм, не рацпропозиція і не гасло, це спосіб життя» [2].

Розглянемо основні сучасні методи менеджменту якості:

1. Перший метод – це теорія постійного удосконалення Кайзен (KAIZEN) – системний підхід до максимізації якості, спрямований на реалізацію стабільних малих кроків для покращення якості, які здійснюються кожним робітником готельного підприємства [1].

2. Другий метод – це метод структурування функції якості – (Quality Function Deployment) – систематизований курс вивчення вимог і бажань гостей для забезпечення якості послуг, що надає готельне підприємство, які б змогли забезпечити одержання фінального результату, який би задовольнив очікування гостей. Головна мета QFD – це забезпечити якість з початкового відкриття й надання послуг [1].

3. Третій метод – це теорія Будинку якості (Quality House) – підхід, який гарантує очікувану споживачем цінність послуги при найменшій його початковій вартості. Застосовується за допомогою методів та інструментів, які спрямовані на дослідження потреб споживачів і перетворення їх у дійсні

властивості послуги [1].

4. Четвертий метод – це методологія «шість сигм» (Six Sigma) – підхід, в основі якого головними задачами є виявлення та виключення причин неточностей або вад у бізнес-процесах, через зосередження саме на тих параметрах, які для гостей є основними [1].

Головне значення – це підвищення якості готельних послуг, які мають важливу роль для гостей, готельного підприємства та країни. Якщо надавати якісні готельні послуги гостям, то можна збільшити в декілька разів їх реалізацію, забезпечити задоволення й вимоги гостей, а також, це сприятиме зростанню ефективності готельного підприємства.

Основні висновки. За допомогою використання розглянутих методів, будь-яке готельне підприємство зможе підвищити якість надання послуг, привабити більше гостей та стати конкурентоспроможним. Також не треба забувати про те, що кожної хвилини створюється щось нове, тому треба бути пильним для того, щоб завжди бути на крок попереду.

Потрібно запам'ятати головне – це те, що будь-яка послуга не може просто так функціонувати, вона завжди повинна взаємодіяти із системою споживання послуги чи напряму із споживачем, тому що вони взаємозалежні між собою, впливають одна на іншу, тим самим формуючи загальне уявлення про концепцію управління якістю готельних послуг.

ЛІТЕРАТУРА

1. Власенко М. О., Петренко Н. А. Сучасні методи менеджменту якості в контексті розвитку підприємств. *Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара (Україна)*. URL: http://www.confcontact.com/2016-ekonomika-i-menedzhment/4_vlasenko_petrenko.htm (дата звернення: 01.03.2020).

2. Мельник І. М., Хомич Т. В. Сучасні підходи до оцінки якості обслуговування в готельних підприємствах. *Економіка та управління підприємствами*. 2017. Випуск 14. с.156. URL: http://www.market-infr.od.ua/journals/2017/14_2017_ukr/29.pdf (дата звернення: 01.03.2020).

Аліна ЛАВРИНЕНКО,

студентка 4 курсу

гуманітарно-економічного факультету

Науковий керівник: **Наталя БАБІНА,**

ст. викладач (БДПУ)

ПРОГНОЗУВАННЯ ТЕНДЕНЦІЙ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ УКРАЇНИ

Актуальність. Протягом п'яти-семи років в Україні верхня цінова ніша готельного бізнесу навряд чи буде привабливою для інвесторів, враховуючи вартість кредитів. У свою чергу можна спостерігати негативну тенденцію, яка стосується скорочення доходів готелів стандарту luxury/upscale, причина – посилення конкуренції на ринку. Готелі верхнього сегмента вимушені конкурувати за споживача з готелями економ-стандарту. Найбільш доцільним з інвестиційної точки зору є отримання