

**ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД УКООПСПІЛКИ  
«ПОЛТАВСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТОРГІВЛІ»**

**КАПЛІНА АННА СЕРГІЇВНА**

УДК 005.93:640.412

**ОРГАНІЗАЦІЙНО-ЕКОНОМІЧНИЙ МЕХАНІЗМ УПРАВЛІННЯ  
РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА**

Спеціальність 08.00.04 – економіка та управління підприємствами  
(за видами економічної діяльності)

**АВТОРЕФЕРАТ**

дисертації на здобуття наукового ступеня  
кандидата економічних наук

Полтава – 2016

Дисертацією є рукопис.

Роботу виконано у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі».

**Науковий керівник** – доктор економічних наук, професор  
**Шимановська-Діанич Людмила Михайлівна**,  
Вищий навчальний заклад Укоопспілки  
«Полтавський університет економіки і торгівлі»,  
завідувач кафедри менеджменту.

**Офіційні опоненти:** доктор економічних наук, доцент  
**Барна Марта Юріївна**,  
Львівський торговельно-економічний університет,  
перший проректор;

кандидат економічних наук, доцент  
**Везомська Ірина Георгіївна**,  
Приватний вищий навчальний заклад «Київський  
університет культури», доцент кафедри міжнародного  
туризму.

Захист відбудеться «29» листопада 2016 р. об 11<sup>00</sup> годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 44.877.01 у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» за адресою: 36014, м. Полтава, вул. Ковалю, 3.

З дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» за адресою: 36014, м. Полтава, вул. Ковалю, 3.

Автореферат розісланий «\_\_\_» жовтня 2016 р.

Вчений секретар  
спеціалізованої вченої ради

К. Ю. Вергал

## ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

**Актуальність теми.** В умовах політичної та економічної нестабільності в Україні, що посилюється світовою економічною кризою, більшість галузей економіки поставлено на межу виживання. Це повною мірою стосується і туристичної галузі, і готельного господарства, що зумовлено відтоком іноземних інвестицій з України, зростанням ставок кредитування, складністю їх отримання, а також зростанням собівартості будівництва тощо. Але, незважаючи на існуючі проблеми, готельне господарство залишається дієвим засобом надходження прибутків до держави, створення додаткових робочих місць, подальшого розвитку регіонів. Водночас проблемними елементами готельного господарства України залишаються недостатність інформованості щодо стану функціонування і розвитку готельних підприємств, недосконалість нормативної бази, а також відсутність здорової конкуренції в регіонах. З огляду на це, розв'язання завдань розробки теоретико-методичних засад щодо удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства (ПГГ) регіону є досить актуальним.

Значний внесок у вирішення теоретичних завдань управління готельним господарством зробили вітчизняні та закордонні вчені: Є. Башмачникова, Г. Бондаренко, Ю. Волков, Л. Єрохіна, Н. Кабушкін, Ю. Карягін, І. Мініч, Г. Мунін, О. Мусакін, Л. Нечаюк, Х. Роглев, А. Саак, І. Свида, В. Федорченко, О. Чудновський й інші. Серед українських вчених проблеми економічного розвитку досліджували О. Березін, М. Барна, К. Вергал, І. Верезомська, І. Вовканич, В. Геєць, В. Герасимчук, В. Гриньова, О. Гальчинський, О. Гриценко, А. Козаченко, О. Кузьмін, Л. Мельник, С. Ніколенко, В. Перебийніс, М. Рогоза, В. Ткаченко, А. Чухно, Л. Шимановська-Діанич, О. Ястремська й інші.

Однак у сучасній науковій літературі практично відсутні дані щодо організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства, що суттєво перешкоджає розробці новітніх концепцій, раціональних інвестиційних програм, формуванню оптимальної структури управління підприємствами готельного господарства тощо. Це підтверджує актуальність обраної теми, логіко-структурну побудову дисертації, її мету, завдання та напрями дослідження.

**Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами.** Дисертаційну роботу виконано відповідно до плану науково-дослідних робіт Вищого навчального закладу Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі» за темами: «Ринковоадаптований механізм управління сучасною соціально-економічною системою» (номер державної реєстрації 0110U000932), де автором обґрунтовано теоретико-методичні засади організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства; «Стратегічні аспекти підвищення ефективності функціонування підприємств регіону» (номер державної реєстрації 0108U001735), в якій автором проведено моніторинг стану розвитку підприємств готельного господарства України; досліджено складові організаційно-економічного

механізму управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавської області; «Розробка теоретико-методологічних основ розвитку та управління персоналом» (номер державної реєстрації 0112U001078), де автором удосконалено кадрову складову організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства.

**Мета і завдання дослідження.** Метою дисертації є обґрунтування теоретичних і методичних засад та розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства.

Для реалізації мети необхідно було вирішити низку взаємопов'язаних завдань:

- узагальнити теоретичні підходи до визначення сутності та видових проявів розвитку підприємства як економічної категорії;
- визначити сутність, види та складові механізму управління розвитком підприємства;
- розглянути особливості й умови удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства України;
- провести моніторинг стану розвитку підприємств готельного господарства України;
- здійснити оцінку стану розвитку підприємств готельного господарства Полтавського регіону;
- дослідити складові організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавської області;
- розробити заходи щодо удосконалення цільової підсистеми організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства у контексті підвищення рівня якості готельних послуг;
- розробити заходи щодо удосконалення кадрової складової організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства;
- удосконалити методичний підхід до оцінки якості готельних послуг.

*Об'єкт дослідження:* процес управління розвитком підприємств готельного господарства.

*Предмет дослідження:* теоретико-методичні та прикладні засади удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства.

**Методи дослідження.** Основу дослідження становлять наукові праці вітчизняних і зарубіжних учених, де відображені фундаментальні положення щодо управління розвитком підприємств. Теоретико-методологічною базою дослідження є загальнонаукові та спеціальні методи пізнання. Для досягнення мети та виконання завдань були використані такі методи та підходи: системний підхід – до оцінювання стану організаційно-економічного механізму управління підприємствами готельного господарства; методи аналізу, синтезу, індукції, дедукції, узагальнення – для обґрунтування сутності теоретичних понять, що використовуються у науковому аналізі й описують процеси

управління розвитком підприємств готельного господарства, графічний – для відображення стану розвитку підприємств готельного господарства Полтавського регіону.

*Інформаційною базою дослідження є законодавчі та нормативні акти, що регулюють умови розвитку туристичної галузі та готельного господарства в Україні та регіонах, офіційні статистичні матеріали Державної служби статистики України, Головного управління статистики в Полтавській області, інформаційні джерела урядових інституцій, наукові праці закордонних і вітчизняних вчених, які досліджували проблеми розвитку підприємств готельного господарства, матеріали вибіркового дослідження та соціологічних опитувань, джерела мережі Інтернет і результати власних досліджень автора.*

**Наукова новизна одержаних результатів дослідження** полягає у такому: *удосконалено:*

науково-методичний підхід до моніторингу стану розвитку підприємств готельного господарства, який, на відміну від існуючих, через поєднання проблемного та динамічного видів моніторингу та підпорядковуючись логіці функціонування даних підприємств у сучасних умовах господарювання, забезпечив проведення аналізу й оцінки їх нормативно-правової бази, фінансових результатів діяльності й інфраструктури, загального стану туристичних потоків в Україні, що дозволило отримати достовірну та повну інформацію щодо стану розвитку підприємств готельного господарства та розробити комплекс завдань для формування їх конкурентних переваг;

методичний підхід до управління професійним розвитком персоналу підприємств готельного господарства через розробку відповідної моделі, яка, на відміну від існуючих, враховує основні положення системного, процесного та ситуаційного підходів до менеджменту і є засобом удосконалення кадрової складової ресурсного забезпечення організаційно-економічного механізму управління розвитком даних підприємств, що сприяло забезпеченню їх конкурентоздатності та досягненню стратегічних цілей і підвищенню рівня привабливості підприємств готельного господарства для потенційних працівників та інших зацікавлених сторін;

методичний підхід до оцінки якості готельних послуг, який відрізняється від існуючих тим, що, ґрунтуючись на запропонованій моделі процесу надання готельних послуг споживачам і формування їх якості, дозволив через диференціювання рівня обслуговування за типом виконання процесів на демонстраційний, затінений і прихований та виділення із загальної кількості процесів обслуговування – конкурентних і професійних забезпечити формування конкурентних переваг готелю, здійснювати оцінювання даних процесів і розробляти заходи щодо підвищення загального рівня якості обслуговування у засобах розміщення;

*набули подальшого розвитку:*

теоретичний підхід до тлумачення змісту дефініції «розвиток», розглядаючи його як послідовний рух системи до нового якісного стану під впливом чинників внутрішнього та зовнішнього середовища, який сприяє її постійному оновленню, що дозволило сформулювати сутність категорії

«розвиток підприємства готельного господарства» як якісних перетворень під впливом чинників внутрішнього та зовнішнього середовища, що відбуваються в усіх складових підприємства як системи, забезпечуючи підвищення соціально-економічної ефективності його діяльності, та доповнити класифікацію видів розвитку підприємств готельного господарства, що сприяло розвитку теоретичних засад управління розвитком підприємств готельного господарства;

науковий підхід до визначення сутності та структури організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства, що, на відміну від існуючих підходів, розглядає його як комплексну систему економічних, організаційних, технічних, правових і інформаційних важелів, об'єднаних у підсистеми – цільову, функціональну та забезпечувальну, що сприяє підвищенню рівня керованості розвитку підприємства та отриманню конкурентних переваг;

методичний підхід до управління діяльністю підприємств готельного господарства, особливістю якого є використання декомпозиційно-агрегативного підходу до виокремлення складових організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства, що дозволило визначити проблеми підприємств готельного господарства за підсистемами даного механізму та запропонувати напрями щодо удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавського регіону;

науково-практичний підхід до управління якістю готельних послуг на основі моделі управління якістю надання готельних послуг, що, на відміну від існуючих, враховує необхідність створення системи управління якістю, спрямованої на удосконалення цільової підсистеми організаційно-економічного механізму, та сприяє запровадженню якісно-орієнтованої моделі управління розвитком підприємств готельного господарства.

**Практичне значення отриманих результатів.** Результати дисертаційного дослідження та розроблені рекомендації дозволили запропонувати теоретико-методичну базу удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства. Підтвердженням практичного значення отриманих результатів є використання основних методичних розробок і практичних рекомендацій у діяльності підприємств готельного господарства. Для ПП «Гласс-маркет» готель «Алмаз» удосконалено організаційно-економічний механізм управління розвитком готелю, зокрема його кадрова складова (довідка про впровадження № 11-14/32 від 02.09.2014 р.). Запропонована модель надання готельних послуг споживачам готелю «Аристократ» дозволила сформуванню на підприємстві систему управління якістю готельних послуг відповідно до міжнародних стандартів (довідка про впровадження № 9-15/26 від 12.01.2016 р.). Удосконалена методика оцінки якості готельних послуг для ПП «Кампус Плюс» «Прем'єр готель «Палаццо» дозволила підвищити конкурентні переваги підприємства (довідка про впровадження № 42-14/41 від 23.02.2016 р.). Запропоновані напрями розвитку підприємств готельного господарства

Полтавської області прийнято до розгляду Полтавською обласною державною адміністрацією та включені до Обласної програми розвитку туризму і курортів на 2016 – 2020 рр. (довідка № 01-66/1032 від 17.05.2016 р.). Науково-методичні розробки використовуються при викладанні навчальних дисциплін «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», «Організація готельного господарства» та «Методологія і організація наукових досліджень» у Вищому навчальному закладі Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі (довідка про впровадження № 45-15/44 від 30.03.2016 р.).

**Особистий внесок здобувача.** Дисертаційна робота є самостійно виконаним, завершеним науковим дослідженням, що містить виклад авторського підходу щодо удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства України та регіону. Основні наукові положення, розробки та рекомендації, що виносяться на захист, одержані автором самостійно. З наукових праць, опублікованих у співавторстві, у роботі використано тільки ті ідеї та положення, які є особистим результатом здобувача.

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення, результати, висновки та пропозиції дисертаційної роботи доповідалися на чотирьох міжнародних науково-практичних конференціях: 4-й Міжнародній науково-практичній конференції «Problems of design and development of human communities self-organization forms» (м. Київ, м. Лондон, Велика Британія, 2011 р.); 7-й Міжнародній науково-практичній конференції «Key instruments of human co-existence organization: economics and law» (м. Київ, м. Лондон, Велика Британія, 2011 р.); Міжнародній конференції «Tourism in Azerbaijan in the 21<sup>st</sup> century» (м. Баку, Азербайджан, 2012 р.); Міжнародній науково-практичній конференції «Методологія та практика менеджменту у 21 столітті: загальнодержавні, галузеві і регіональні аспекти» (м. Полтава, 2012 р.).

**Публікації.** За результатами виконаних досліджень опубліковано 16 наукових праць загальним обсягом 5,2 д.а., з них у фахових виданнях – 11 наукових праць загальним обсягом 4,2 д.а., 2 з них – у міжнародних наукометричних базах, 4 тези доповідей загальним обсягом 1,0 д.а, 1 колективна монографія.

**Структура та обсяг дисертаційної роботи.** Дисертація складається зі вступу, трьох розділів, висновків і додатків. Загальний обсяг роботи становить 181 сторінку машинописного тексту, що містять 8 таблиць, 73 рисунки, список використаних джерел із 234 найменувань і 12 додатків.

## ОСНОВНИЙ ЗМІСТ

У вступі обґрунтовано актуальність теми дисертаційної роботи та її значення у розв'язанні теоретико-методичних засад удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства регіону, визначено зміст проблеми, сформульовано мету, завдання, відображено наукову новизну та практичне значення одержаних

результатів, особистий внесок здобувача, надано інформацію про апробацію та публікації, структуру роботи.

У першому розділі «**Теоретико-методичні засади організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства**» узагальнено теоретичні підходи до визначення сутності та видових проявів розвитку підприємства як економічної категорії; визначено сутність, види та складові механізму управління розвитком підприємства; розглянуто особливості й умови удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства України.

Запропоновано розвиток соціально-економічної системи та кожного окремого підприємства розглядати у поєднанні з розвитком людини, що пояснюється складністю та існуванням певних протиріч у досліджуваних процесах. Визначено, що розвиток як економічна категорія – це якісні перетворення, які відбуваються в усіх складових його системи під впливом чинників внутрішнього та зовнішнього середовища і забезпечують фінансово-економічне, соціальне та виробниче підвищення ефективності діяльності підприємства в цілому. Запропоновано визначення керованого розвитку підприємства як спрямоване регулювання функціональними зонами підприємства відповідно до поставленої мети управління, що дозволяє вирішувати завдання його подальшої ефективної діяльності.

Доповнено класифікацію розвитку двома ознаками: за рівнем значущості інновацій; за рівнем науковості. Перший пов'язаний зі змінами системи за рахунок інновацій, що забезпечують його достатньо високий якісний стан. За другою ознакою розвиток поділено на науковий і з елементами науковості. Для розвитку з елементами науковості зміни відбуваються у системі за умови впровадження лише одного конкретного досягнення науки. Удосконалено визначення терміна «механізм» як системи елементів, яка об'єднується в єдиний об'єкт, що дозволяє рухатися у потрібному напрямі. Передбачено під організаційно-економічним механізмом управління розвитком підприємства, що належить до готельного господарства, розуміти комплексну систему економічних, організаційних, технічних, правових та інформаційних важелів (кожному з яких властиві власні форми управлінського впливу), які об'єднані у три підсистеми (цільова, функціональна та забезпечення) і чинять вплив на економічні й організаційні параметри системи управління готельним підприємством, що дозволяє керовано розвиватися підприємству, а також регулювати його внутрішні та зовнішні економічні відносини, сприяє формуванню та посиленню організаційно-економічного потенціалу, отриманню конкурентних переваг та ефективності діяльності підприємства в цілому.

Розроблена автором структура організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємства готельного господарства найбільш повно відображена на рис. 1. Запропоновано організаційно-економічний механізм управління розвитком готельного підприємства розглядати як складову (найбільш активну частину) системи управління, що забезпечує вплив на ті чинники, від стану яких залежить результат діяльності керованого об'єкта.



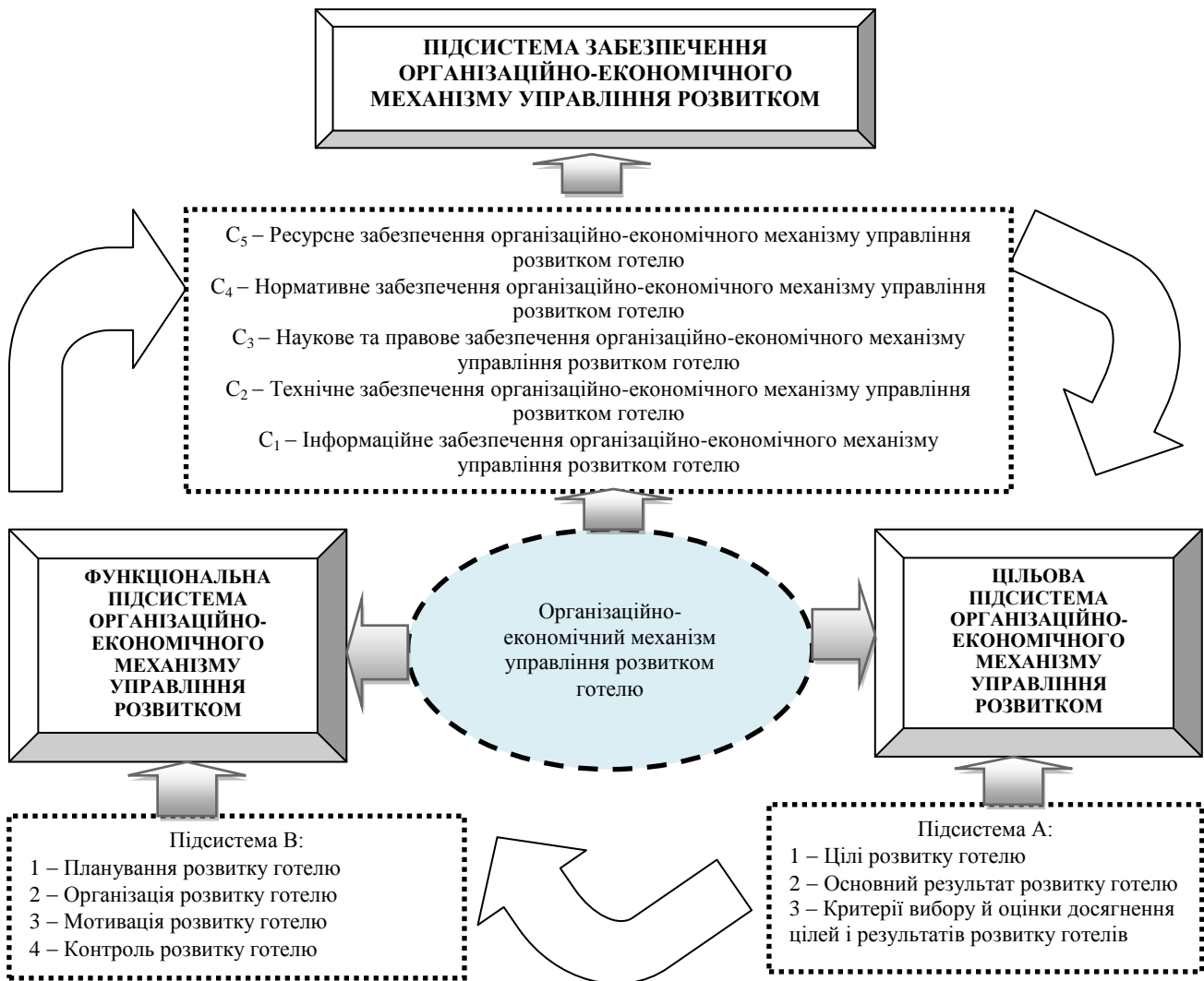


Рис. 1. Структура організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємства готельного господарства

У другому розділі «Дослідження стану організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства України» проведено моніторинг стану розвитку підприємств готельного господарства України; здійснено оцінку стану розвитку підприємств готельного господарства Полтавського регіону; досліджено складові організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавської області.

Для проведення моніторингу був обраний динамічний його вид, за допомогою якого проаналізовано дані про динаміку розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства, що дозволило встановити тенденції розвитку даних підприємств, існуючі закономірності, виявили резерви для підвищення ефективності функціонування та конкурентоспроможності галузі небезпеки та проблеми, усунення, коригування яких є важливим з погляду управління.

Ураховуючи, що моніторинг стану розвитку підприємств готельного господарства має підпорядковуватись логіці функціонування цих підприємств у сучасних умовах, дослідження проводилось відповідно до визначених нами

етапів за допомогою аналізу й оцінки: нормативно-правової бази їх діяльності, загального стану туристичних потоків в Україні, стану інфраструктури підприємств готельного господарства в Україні та за регіонами, фінансових результатів діяльності підприємств готельного господарства, зайнятості населення у підприємствах готельного господарства України.

Встановлено, що, на відміну від країн світу, індустрія гостинності в Україні характеризується відсутністю висококонкурентних позицій.

Це пов'язано з існуванням низки проблем: недосконалість нормативно-правового забезпечення діяльності підприємств готельного господарства України та відсутність чіткого законодавчого визначення готельного господарства у туристичній галузі; неврегульованість права власності на землю, особливо для іноземних інвесторів; невідповідність інфраструктури готельних підприємств міжнародним нормам і вимогам споживачів послуг; не вирішено питання зміни форми власності; недостатній рівень якості обслуговування у високотематичних готелях. Досягти мети й отримати конкурентні переваги у сфері гостинності можливо лише за умови вирішення запропонованого в роботі комплексу завдань.

Проаналізовано показники фінансового стану підприємств готельно-ресторанного господарства Полтавської області (рис. 2), встановлено що у цілому вони є фінансово стійкими за рахунок внутрішніх інвестицій.

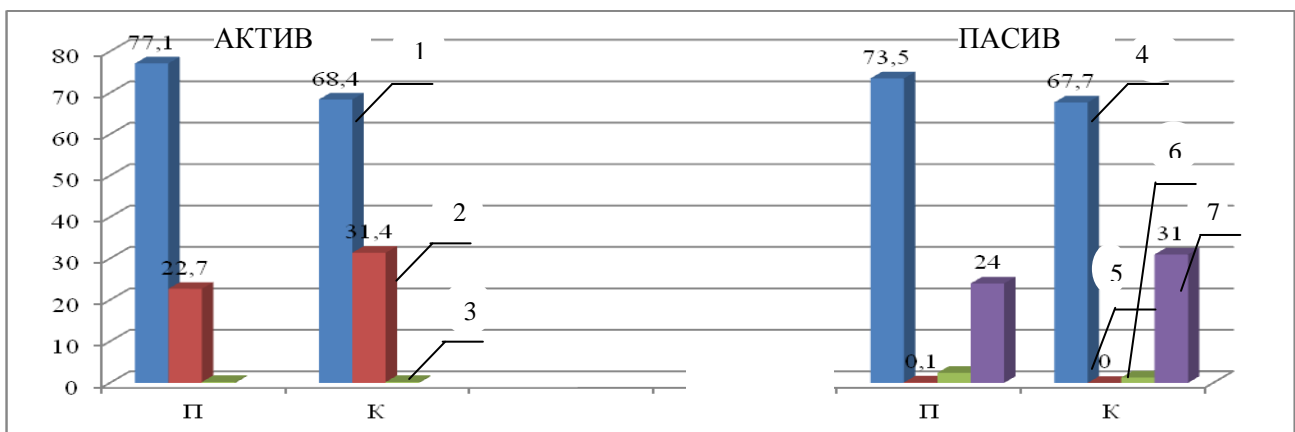


Рис. 2. Динаміка показників фінансового стану підприємств готельного господарства (готелів і ресторанів) Полтавської області станом на 01.01.2014 р. (1 – необоротні активи, 2 – оборотні активи, 3 – витрати майбутніх періодів, 4 – власний капітал, 5 – забезпечення наступних витрат, 6 – довгострокові зобов'язання, 7 – поточні зобов'язання; П – початок періоду, К – кінець періоду) (побудовано автором за даними [Статистичний щорічник Полтавської області за 2014 рік])

Досліджено складові організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавської області, що дозволило виділити три групи проблем за підсистемами організаційно-економічного механізму управління їх розвитком, що потребують негайного вирішення (рис. 3). Це дозволило запропонувати напрями з його удосконалення відповідно до виявленої специфіки діяльності даних підприємств.

Під час розробки стратегії дослідження був реалізований декомпозиційно-агрегативний підхід, який дозволив розглядати підприємство готельного господарства як систему, а систему управління ним представити у формалізованому вигляді, виокремлюючи в ній підсистеми й елементи, що, у свою чергу, дало можливість виокремити та дослідити організаційно-економічний механізм управління його розвитком як складову загальної системи управління. Формалізацію системи управління проводили через її графічне зображення, що також дозволило виокремити операції та проаналізувати їх.

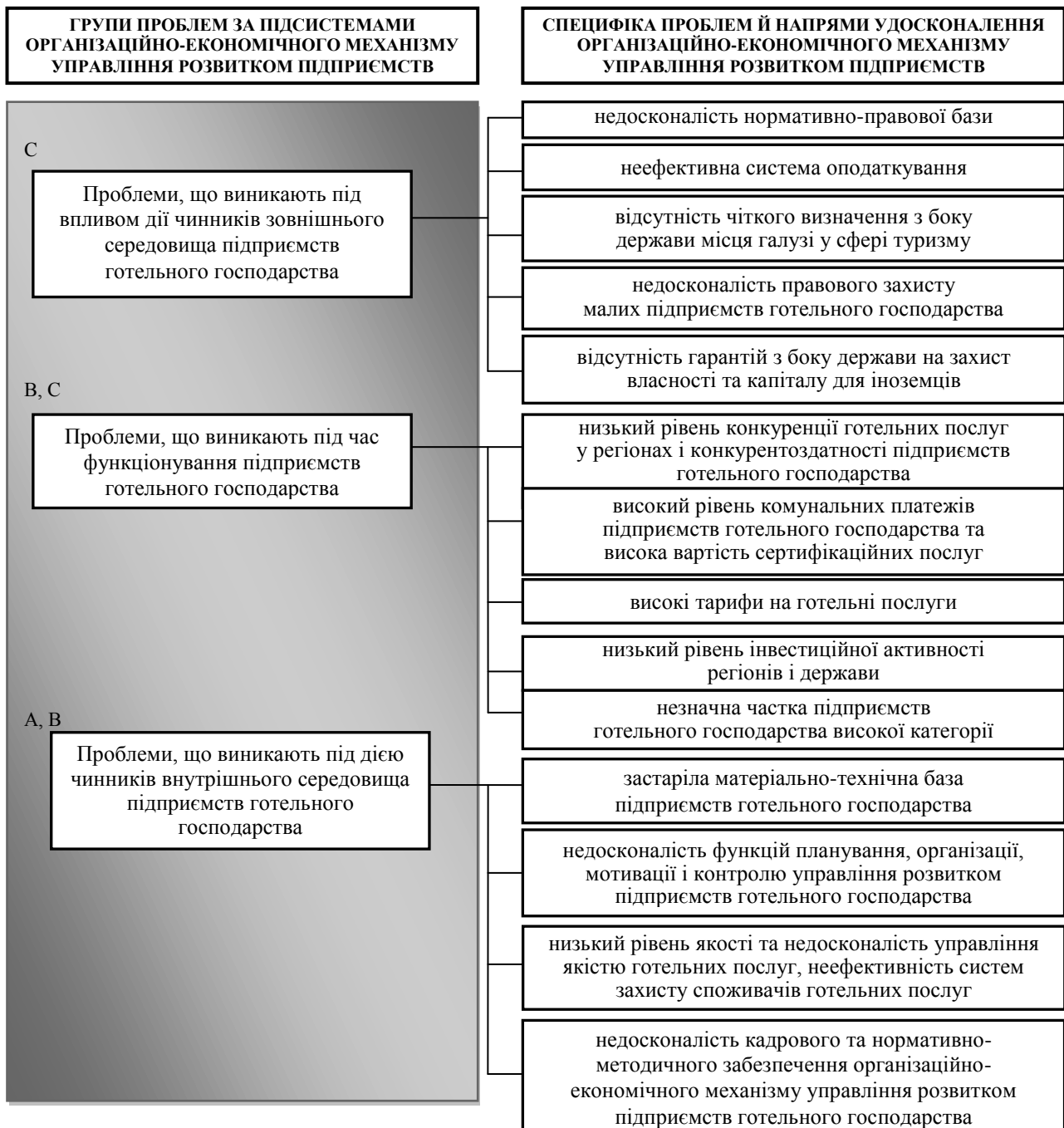


Рис. 3. Проблеми за підсистемами організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства України, що виникають під впливом чинників зовнішнього, внутрішнього середовища та під час їх функціонування

Грунтуючись на способі власнорозгорнутих алгоритмів, формалізацію проводили у два етапи. На першому етапі було розроблено систему управління підприємством готельного господарства та розділено її на максимальну кількість підсистем і елементів, також представлено всі необхідні зв'язки між ними (рис. 4).



Рис. 4. Підсистеми та показники дослідження складових організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавської області

Це було необхідно для більш точного опису реальної системи та виокремлення підсистеми управління розвитком. Другий етап полягав у моделюванні системи управління підприємством готельного господарства менш деталізовано, що пояснюється необхідністю представити більш детально досліджувану підсистему, зокрема підсистему управління розвитком, і виокремити організаційно-економічний механізм управління його розвитком.

У третьому розділі «Удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства»

розроблено заходи щодо удосконалення цільової підсистеми організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства у контексті підвищення рівня якості готельних послуг; розроблено заходи щодо удосконалення кадрової складової організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства; удосконалено методичний підхід до оцінки якості готельних послуг. Удосконалено й адаптовано до підприємств готельного господарства «петлю якості», сутність якої полягає у тому, що матеріальна база готелю та персонал, і, у першу чергу, його інтереси та кваліфікація виступають головною умовою виробництва та «базою якості» готельних послуг, а за умови чітко організованого управління якістю та під впливом вектора якості «петля якості» перетворюється у висхідну спіраль, і якість продукції підвищується до необхідного рівня після кожного циклу управління.

Розроблено модель управління якістю готельних послуг (рис. 5).

Модель передбачає наповнення традиційних управлінських функцій новим змістом, а склад функцій управління якістю готелю забезпечується через: прийняття рішень керівництвом підприємства у сфері політики якості; дослідження у сфері якості послуг, потреб туристського ринку; планування якості та розробку необхідних заходів; впровадження галузевого стандарту якості; навчання персоналу відповідно до кваліфікаційних вимог; мотивація персоналу та нормування праці; контроль якості; реалізація заходів; взаємодія із зовнішнім середовищем (вирішення питань якості з постачальниками, споживачами, державними органами).

Запропоновано авторське бачення змісту системи якості обслуговування готелю: система забезпечення якості готельних послуг (система якості) – це сукупність структур, що належать до різних сфер діяльності готельного підприємства та чинять найбільший вплив на якість послуг через відповідні методи з використанням необхідних ресурсів підприємства. Розроблена структура загальних стандартів для підприємств готельного господарства регіону, яка об'єднує шість груп стандартів: управління, нічного менеджера, діловодства й документообігу, форм звітності, якості та торговельної марки. У рамках кожної групи виокремлено стандарти, характерні лише для них. У межах підрозділів запропоновано систему внутрішніх стандартів. Установлено, що досягти відповідного рівня якості готельних послуг можливо завдяки створенню системи менеджменту якості (СМЯ), що передбачає: ефективне управління підприємством на основі маркетингу, це забезпечує необхідні умови для виробництва і реалізації продукції та послуг; створення відповідної корпоративної культури; впровадження стандартів технічної якості обслуговування; стандартів функціональної якості обслуговування; вхідний контроль якості на продукцію та послуги постачальників; вихідний контроль якості на надані послуги в готелі та їх збут посередниками.

Удосконалено та запропоновано для впровадження в діяльність підприємств готельного господарства систему періодичної атестації співробітників. Сформована та запропонована до впровадження модель професійного розвитку персоналу підприємства готельного господарства, яка враховує всі елементи

системного, процесного та ситуаційного підходів до менеджменту та сприяє підвищенню рівня привабливості підприємства для потенційних працівників й інших зацікавлених сторін.

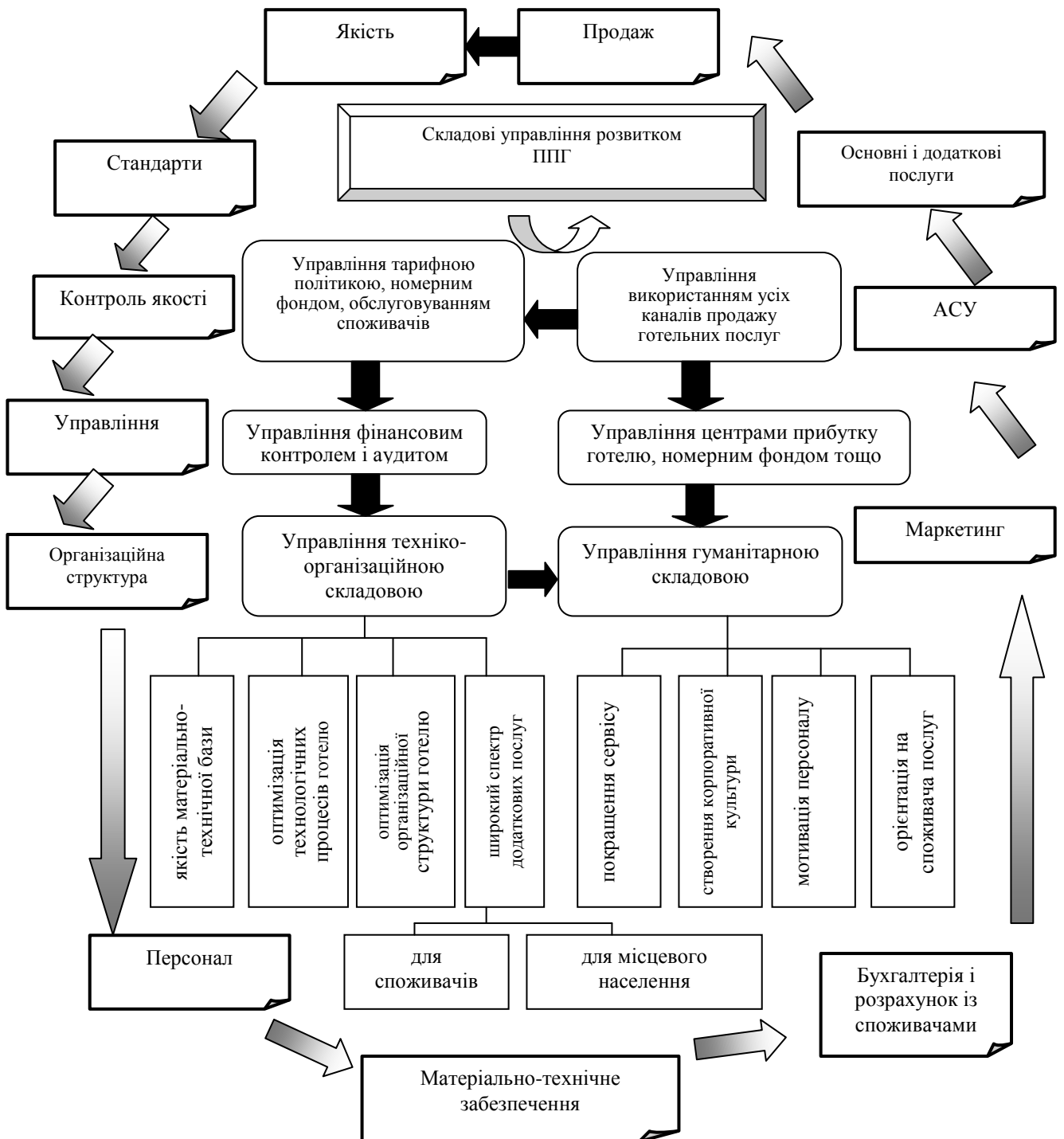


Рис. 5. Якісно-орієнтована модель управління розвитком підприємств готельного господарства

Елементи цієї моделі управління професійним розвитком персоналу впроваджені в готелях «Алмаз», «Палаццо», «Аристократ». Удосконалено й адаптовано до готельного господарства методику оцінки якості готельних

послуг. Аналіз системи підвищення якості обслуговування в готелях показав, що покращення рівня якості обслуговування у двох оптимальних точках призводить до підвищення загального рівня якості сервісу у засобах розміщення. Для досліджуваних готелів зміна інтегральної характеристики для певних ділянок має тенденцію до зростання. Що стосується впливу відмінних процесів на зміну інтегральних характеристик, то він різний і залежить від рівня якості всіх процесів, що відбуваються в системі (конкурентних і професійних).

## ВИСНОВКИ

У дисертації здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано нове розв'язання актуального наукового та практичного завдання обґрунтування теоретичних і методичних засад, розробка практичних рекомендацій щодо удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства. У результаті проведеного дослідження сформульовано такі висновки:

1. Узагальнено теоретичні підходи до визначення сутності та видових проявів розвитку підприємства як економічної категорії, у результаті чого набуло подальшого розвитку тлумачення змісту дефініції «розвиток», яке, на доповнення до існуючого, через його визначення як послідовного руху системи до нового якісного стану під впливом чинників внутрішнього та зовнішнього середовища, що сприяє її постійному оновленню, дозволило сформулювати сутність економічної категорії «розвиток підприємства готельного господарства» як якісні перетворення, що відбуваються в усіх складових його системи під впливом чинників внутрішнього та зовнішнього середовища і забезпечують підвищення соціально-економічної ефективності діяльності підприємства в цілому, доповнивши при цьому класифікацію видів розвитку за двома ознаками: за рівнем значущості інновацій і за рівнем науковості. Запропоновано розвиток соціально-економічної системи та кожного окремого підприємства розглядати у поєднанні з розвитком людини, що пояснюється складністю та існуванням певних протиріч у досліджуваних процесах.

2. Визначено сутність, види та складові механізми управління розвитком підприємства, що дало можливість уточнити зміст терміна «механізм» як системи елементів, яка об'єднується в єдиний об'єкт і дозволяє рухатися будь-якому підприємству у потрібному напрямі, а під механізмом управління розвитком підприємства готельного господарства розуміти сукупність прийомів і методів, що дозволяють формувати та реалізовувати організаційно-економічні, технічні, правові й інші принципи його керованого розвитку.

3. Розглянуто особливості й умови удосконалення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства України та встановлено, що організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства є складовою (найбільш активною частиною) загальної системи управління підприємством, що забезпечує вплив на ті чинники, від стану яких залежить результат розвитку

керованого об'єкта, тобто як комплексної системи економічних, організаційних, технічних, правових й інформаційних важелів (кожному з яких властиві власні форми управлінського впливу), які чинять вплив на економічні й організаційні параметри системи управління готельним підприємством, що дозволяє керувати розвитком підприємству, а також регулювати його внутрішні та зовнішні економічні відносини, сприяє формуванню та посиленню організаційно-економічного потенціалу, отриманню конкурентних переваг та ефективності діяльності підприємства в цілому.

4. На основі удосконаленого науково-методичного підґрунтя проведено моніторинг стану розвитку підприємств готельного господарства України, який, на відміну від існуючих, підпорядковано логіці їх функціонування в сучасних умовах і, відповідно до визначених етапів, через аналіз і оцінку нормативно-правової бази їх діяльності, загального стану туристичних потоків в Україні, стану інфраструктури підприємств готельного господарства в Україні та регіонах, фінансових результатів діяльності підприємств готельного господарства та зайнятості населення у їх діяльності дозволив отримати достовірну та повну інформацію щодо позитивних і негативних аспектів розвитку підприємств готельного господарства, виявити резерви для підвищення ефективності їх функціонування та конкурентоспроможності галузі та розробити комплекс завдань для формування їх конкурентних переваг.

5. Здійснено оцінку стану розвитку підприємств готельного господарства Полтавського регіону відповідно до сформованих і запропонованих етапів процесу дослідження: належність галузі до певного економічного регіону України, специфіка формування готельного господарства – типів і видів готелів та інших засобів розміщення. Визначено показники фінансового стану підприємств готельно-ресторанного господарства Полтавської області, встановлено, що у цілому вони є фінансово стійкими за рахунок внутрішніх інвестицій.

6. Досліджено складові організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавської області, що дозволило виділити три групи проблем за підсистемами організаційно-економічного механізму управління їх розвитком, що потребують негайного вирішення, та запропонувати напрями його удосконалення відповідно до виявленої специфіки діяльності даних підприємств. Проте особливої уваги потребує вирішення проблем, що виникають під дією чинників внутрішнього середовища підприємств готельного господарства та мають безпосередній вплив на організаційно-економічний механізм управління їх розвитком, а саме: застаріла матеріально-технічна база підприємств готельного господарства; недосконалість функцій планування, організації, мотивації і контролю управління розвитком підприємств готельного господарства; низький рівень якості та недосконалість управління якістю готельних послуг, неефективність систем захисту споживачів готельних послуг; недосконалість кадрового та нормативно-методичного забезпечення організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства.



7. Розроблено заходи щодо удосконалення цільової підсистеми організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства у контексті підвищення рівня якості готельних послуг, зокрема, за умов подальшого розвитку науково-практичних підходів до управління якістю готельних послуг, які, на відміну від існуючих, на ґрунті запропонованих моделей надання послуг і сприйняття споживачами якості послуг у готелі дозволили сформувавши модель управління якістю надання готельних послуг, використання якої через створення системи управління якістю сприяє формуванню та запровадженню якісно-орієнтованої моделі управління розвитком підприємств готельного господарства.

8. Розроблено заходи щодо удосконалення кадрової складової організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства на основі подальшого розвитку методичних підходів до управління професійним розвитком персоналу підприємств готельного господарства через розробку та впровадження відповідної моделі, яка, на відміну від існуючих, враховує основні положення системного, процесного та ситуаційного підходів до менеджменту і сприяє забезпеченню конкурентоздатності даних підприємств; досягненню стратегічних цілей; підвищенню цінності персоналу; формуванню та ефективному розвитку організаційної культури; підвищенню ефективності комунікаційного процесу й адаптивності підприємств до змін у зовнішньому середовищі; формуванню ефективної мотиваційної політики та підвищенню рівня привабливості підприємств готельного господарства для потенційних працівників й інших зацікавлених сторін.

9. Удосконалено методичний підхід до оцінки якості готельних послуг, який відрізняється від існуючих тим, що ґрунтується на запропонованій моделі процесу надання готельних послуг споживачам і формування їх якості та передбачає диференціювання рівня обслуговування за типом виконання процесів на демонстраційний, затінений і прихований та виділення із загальної кількості процесів обслуговування конкурентних і професійних, що забезпечують формування конкурентних переваг готелю і є оптимальними точками якості, а вплив на них призводить до підвищення загального рівня якості обслуговування у засобах розміщення.

## **СПИСОК ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ**

### ***Монографії:***

1. Капліна А. С. Особливості й умови формування організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства України / А. С. Капліна // Модернізація туризмознавства : теорія і практика партнерства: монографія / [авт. кол.]; за заг. ред. Г. П. Скліяра. – Полтава : ПУЕТ, 2015. – С. 346 – 355.

***Статті у наукових фахових виданнях:***

2. Капліна А. С. Основні проблеми розвитку підприємств готельного господарства / А. С. Капліна // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2011. – № 2 (47). – С. 128-131.

3. Капліна А. С. Організаційно-економічний механізм управління підприємствами готельного господарства/ А. С. Капліна // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2011. – № 3 (48). – С. 146 – 149.

4. Капліна А. С. Моніторинг соціально-економічного розвитку підприємств готельного господарства України/ А. С. Капліна // Экономика Крыма. – 2012. – № 3 (40):. – С. 272 – 275.

5. Капліна А. С. Поняття «розвиток» у категоріальному апараті теорії розвитку / А. С. Капліна // Збірник наукових праць східноукраїнського національного університету ім. Володимира Даля : зб. наук. праць. Серія : Економіка. Менеджмент. Підприємництво. – Луганськ : Видавництво СНУ ім. В. Даля, 2012. – № 24 (II). – С. 57 – 63.

6. Капліна А.С. Система заходів щодо підвищення ефективності управління розвитком підприємств готельного господарства./ А. С. Капліна // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2013. – № 5 (61). – С. 100-107.

7. Капліна А. С. Розробка ефективних систем управління розвитком підприємств готельного господарства Полтавського регіону / А. С. Капліна // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2014. – № 1 (63). – С. 168-173.

8. Капліна А. С. Удосконалення управління якістю готельних послуг як складової цільової підсистеми організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства. / А. С. Капліна// Наукові праці Полтавської державної академії : зб. наук. праць. – Полтава : ПДАА, 2015. – Вип. 2 (11). – С.124 -134.

9. Капліна А. С. Удосконалення кадрової складової організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства / А. С. Капліна // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2015. – № 3 (72). – С.100-111.

10. Капліна А.С. Методичний підхід до оцінки якості готельних послуг / А. С. Капліна // Науковий вісник Полтавського університету економіки і торгівлі. Серія «Економічні науки». – 2016. – № 1 (38). – С. 168-173

***Статті у виданнях, які включені до міжнародних наукометричних баз та у наукових періодичних виданнях інших держав:***

11. Капліна А. С. Сучасний стан проблем, що гальмують ефективне управління розвитком підприємств готельного господарства / А. С. Капліна //

Сборник научных трудов SWorld. – 2013. – Вып. 4. – Т. 41. Экономика. – С. 42-48.<sup>1</sup>

12. Шимановська–Діанич Л. М. Оцінка ефективності господарсько-фінансової діяльності підприємств готельного господарства полтавського регіону / Л. М. Шимановська – Діанич, А. С. Капліна // Вісник Маріупольського державного університету : зб. наук. праць. Серія : Економіка. – Маріуполь : Друкарня «Новий світ», 2013. – Вип. 6. – С. 22–30.<sup>2</sup> *Особистий внесок*: оцінено господарсько-фінансову діяльність підприємств готельного господарства Полтавського регіону статті.

### ***Публікації, що додатково відображають наукові результати дисертації***

13. Kaplina A. Organizational-economic mechanism of the hotel management / A. Kaplina // Problems of design and development of human communities self-organization forms : material digest of the 4<sup>th</sup> international research and practice conference: (Kiev, London, april 21-28, 2011). – L. : IASHE, 2011. – P. 185–186.

14. Капліна А. С. Проблеми реформування підприємств готельного господарства в Україні / А. С. Капліна // Key instruments of human co-existence organization: economics and law: material digest of the 7<sup>th</sup> international scientific and practical conference: (Kiev, London, October 27 – November 1, 2011). – L. : IASHE, 2011. – P. 18–20.

15. Капліна А. С. Підвищення ефективності управління підприємствами готельного господарства / А. С. Капліна // Методологія та практика менеджменту у 21 столітті: загальнодержавні, галузеві та регіональні аспекти: матеріали 6 міжнар. науково-практичної конференції: (м. Полтава, 26-27 квітня 2012 р.). – Полтава : ПУЕТ, 2012. – С. 351 – 353.

16. Капліна Т. В. Особливості діяльності підприємств готельного господарства України / Т. В. Капліна, А. Л. Рогова, А. С. Капліна // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес в Україні: проблеми розвитку та регулювання: матеріали 3 міжнар. наук.-практ. конференції : у 2 томах, (м. Черкаси, 22-23 березня 2012 р.). – Черкаси : Черк. держ. технолог. університет, 2012. – Т .1. – С. 242 – 245. *Особистий внесок* : систематизовано класифікацію підприємств готельного господарства за майновим статусом.

### **АНОТАЦІЯ**

**Капліна А. С. Організаційно-економічний механізм управління розвитком підприємств готельного господарства. – Рукопис.**

Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата економічних наук за спеціальністю 08.00.04 – економіка та управління підприємствами (за видами

<sup>1</sup> Міжнародна наукометрична база РИНЦ Science Index.

<sup>2</sup> Міжнародна наукометрична база Index Copernicus

економічної діяльності). – Вищий навчальний заклад Укоопспілки «Полтавський університет економіки і торгівлі», Полтава, 2016.

Розроблено заходи щодо удосконалення кадрової складової організаційно-економічного механізму управління розвитком підприємств готельного господарства на основі подальшого розвитку методичних підходів до управління професійним розвитком персоналу підприємств готельного господарства через розробку та впровадження відповідної моделі, яка враховує основні положення системного, процесного та ситуаційного підходів до менеджменту і сприяє забезпеченню конкурентоздатності даних підприємств.

Удосконалено методичний підхід до оцінки якості готельних послуг, який відрізняється тим, що ґрунтується на запропонованій моделі процесу надання готельних послуг споживачам і формування їх якості та передбачає диференціювання рівня обслуговування за типом виконання процесів на демонстраційний, затінений і прихований та виділення із загальної кількості процесів обслуговування конкурентних і професійних, що забезпечують формування конкурентних переваг готелю і є оптимальними точками якості, а вплив на них призводить до підвищення загального рівня якості обслуговування у засобах розміщення.

**Ключові слова:** організаційно-економічний механізм, розвиток, управління розвитком, підприємства готельного господарства, готельні послуги, кадрова складова, якість послуг.

## АННОТАЦІЯ

**Каплина А. С. Организационно-экономический механизм управления развитием предприятий гостиничного хозяйства. – Рукопись.**

Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности 08.00.04 – экономика и управление предприятиями (по видам экономической деятельности). – Высшее учебное заведение Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли», Полтава, 2016.

Обобщены теоретические подходы к определению сущности и видовых проявлений развития предприятия как экономической категории, в результате чего получило дальнейшее развитие толкование содержания дефиниции «развитие» как последовательного движения системы к новому качественному состоянию под влиянием факторов внутренней и внешней среды, что способствует ее постоянному обновлению. Сформулирована сущность экономической категории «развитие предприятия гостиничного хозяйства» как качественные преобразования, происходящие во всех составляющих его системы под влиянием факторов внутренней и внешней среды и обеспечивающих повышение социально-экономической эффективности деятельности предприятия в целом, дополнив при этом классификацию видов развития по двум признакам: по уровню значимости инноваций и по уровню научности. Предложено развитие социально-экономической системы и каждого отдельного предприятия рассматривать в сочетании с развитием человека, что объясняется сложностью и существованием определенных противоречий в

исследуемых процессах. Определены сущность, виды и составляющие механизма управления развитием предприятия, что позволило уточнить содержание термина «механизм» как системы элементов, которая объединяется в единый объект, что обеспечивает движение любому предприятию в нужном направлении, а под механизмом управления развитием предприятия гостиничного хозяйства понимать совокупность приемов и методов, обеспечивающих формирование и реализацию организационно-экономических, технических, правовых и других принципов его управляемого развития. Разработаны мероприятия по совершенствованию целевой подсистемы организационно-экономического механизма управления развитием предприятий гостиничного хозяйства в контексте повышения уровня качества гостиничных услуг, в частности, в условиях дальнейшего развития научно-практических подходов к управлению качеством гостиничных услуг, которые, в отличие от существующих, на основе предложенных моделей предоставления услуг восприятия потребителями качества услуг в гостинице позволили сформировать модель управления качеством предоставления гостиничных услуг, использование которой через создание системы управления качеством способствует формированию и внедрению качественно-ориентированной модели управления развитием предприятий гостиничного хозяйства.

Осуществлена оценка состояния развития предприятий гостиничного хозяйства Полтавского региона в соответствии со сложившимися и предложенными этапами процесса исследования: принадлежность области к определенному экономическому региону Украины, специфика формирования гостиничного хозяйства – типов гостиниц и других средств размещения. Определены показатели финансового состояния предприятий гостинично-ресторанного хозяйства Полтавской области, установлено, что в целом они финансово устойчивы за счет внутренних инвестиций.

Предложены мероприятия по совершенствованию кадровой составляющей организационно-экономического механизма управления развитием предприятий гостиничного хозяйства на основе дальнейшего развития методических подходов к управлению профессиональным развитием персонала через разработку и внедрение соответствующей модели, которая учитывает основные положения системного, процессного и ситуационного подходов к менеджменту и способствует обеспечению конкурентоспособности данных предприятий; достижению стратегических целей; повышению ценности персонала; формированию и эффективному развитию организационной культуры; повышению эффективности коммуникационного процесса и адаптивности предприятий к изменениям во внешней среде; формированию эффективной мотивационной политики и повышению уровня привлекательности предприятий гостиничного хозяйства для потенциальных работников и других заинтересованных сторон.

Усовершенствован методический подход к оценке качества гостиничных услуг, который отличается тем, что основывается на предложенной модели процесса предоставления гостиничных услуг потребителям и формировании их качества и предусматривает дифференцирование уровня обслуживания по типу

исполнения процессов на демонстрационный, затененный и скрытый и выделение из общего количества процессов обслуживания конкурентных и профессиональных, которые обеспечивают формирование конкурентных преимуществ гостиницы и являются оптимальными точками качества, а влияние на них приводит к повышению общего уровня качества обслуживания в средствах размещения.

**Ключевые слова:** организационно-экономический механизм, развитие, управление развитием, предприятия гостиничного хозяйства, гостиничные услуги, кадровая составляющая, качество услуг.

## ANNOTATION

### **A. Kaplina. The organizational-economic mechanism of the hotel development management. – Manuscript.**

Thesis is for the Candidate degree in Economics by speciality 08.00.04. – Economics and Management of Enterprises( by the types of economic activity). – Higher Educational Institution of Ukoopspilka «Poltava University of Economics and Trade», Poltava, 2016.

There are developed measures to improve HR component of organizational-economic mechanism of the hotel development management on the basis of the further development of the methodical approaches to the hotel professional personnel development through the appropriate model implementation that takes into account the basic provisions of the system, process and situational approaches to management and contributes to the competitiveness of the hotels.

There is improved methodical approach concerned hotel quality services evaluation that is based on proposed model of the hotel services process to consumers and their quality formation through the service level differentiation by the type of processing as demonstrated, shaded and hidden that provide competitive advantages of the hotel.

**Key words:** development, development management, hotels, hotel services, HR component, quality services.