

2. Конституція України. (Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 30, ст. 141) (зі змінами) : сайт. Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>.

3. Сторонянська І. З., Бенюк Л. Я. Орієнтація на управління активами територіальних громад: теоретичні підходи. Регіональна економіка. 2020. №1. С.5-13.

4. Шаульська Л.В., Безпалько О.М. Управлінський потенціал розвитку територіальних громад в Україні. Наука, освіта, суспільство: реалії, виклики, перспективи: зб. матеріалів конференції. С.170-172.

5. Вольська О.М. Кадрове забезпечення органів влади: проблеми та шляхи вирішення. «Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка». 2020. Випуск 2. С. 186-193.

6. Сорокина Н.П. Оценка деятельности персонала. К.: Справочник кадровика. 2008. №7.

## **TALENT MANAGEMENT SYSTEM AT HOSPITALITY ENTERPRISES**

**Potochylova I.S., PhD student of the Department of business economics**

**Mykolaiv National Agrarian University**

Talent is a set of human abilities: inherent talents, skills, knowledge, experience, intelligence, character and energy, as well as the ability to learn and grow. McKinsey has defined that "talent management is the activity of a company that allows the use of investments in talented staff in the field of middle and senior management" [1].

The process of talent management is often used in creative industries, where such staff traits as sociability, propensity to learn and self-education and creativity are valued [2]. But not only in creative companies, human capital is one of the leading components of success.

The hotel business has its own specifics in personnel management. Employees of hotels are the key to the successful work of the enterprise. It is they who help the guest to feel at home in the hotel. The hotel talent model will be built around a standard HR cycle: Workforce planning. Staff recruitment. Staff selection. Development of wages. Staff adaptation. Training. Personnel assessment. Relocation of personnel.

Features will be manifested at the stages of personnel selection and assessment. To draw up an objective assessment, along with the usual methods can be used: video surveillance, which allows you to monitor everything that happens in the hotel; "Secret guest" (in this case, a specialist is settled in one of the rooms, whose task is to use the services and further assess the personnel and the quality of work); guest reviews.

In the service sector, non-material methods of incentivizing employees are now gaining popularity. It is important to formulate a comprehensive proposal because the demands of the "talent" are quite varied. The following measures can be used as components of such a set of proposals: exciting work, which involves the introduction of new products, innovative areas, constant transformation, rational separation of responsibilities and autonomy; stable positions of the company, established effective management system, friendly and trusting atmosphere, corporate spirit, result orientation; differentiated system of remuneration, increase in wages for the most productive employees [3].

A number of problems remain that hinder the formation of a talent management system: 1) the stereotype of "irreplaceable personnel does not happen"; 2) the stereotype of "suppressing talent, not cultivating" - the manager does not like to be dependent on a talented employee; 3) unwillingness to take responsibility for replacing the average employee with a potentially talented one;

4) the inability to see the positive effect of effective talent management immediately - in order to see the result you need to wait at least 1.5-2 years

Today, all service companies need to pay special attention to working with people and invest in them. Otherwise, due to constant staff turnover, the quality of customer service will decrease, which can lead to a loss of loyalty on their part and lost profits.

#### References

1. Michaels C. War for talent / E. Michaels, H. Handfield-Jones, B. Excelrod. - 5th ed. Moscow. Mann, Ivanov and Ferber. 2012. - 280 p.
2. Kuttim M. Entrepreneurs human capital increative industries: A case of Baltic Searegion countries/ M. Kuttim, U. Venesaar, E. Kolbre// Actual Problems of Economics. 2011. No.126. PP.381-391.
3. Official site of the British Personnel Institute (CIPD) [Electronic resource]. Access mode: <https://www.cipd.co.uk/knowledge/strategy/resourcing/talent-factsheet>

*Науковий керівник – Котикова О. І., докторка економічних наук, професорка, завідувачка кафедри економіки підприємств, Миколаївський національний аграрний університет*

### **СЕРТИФІКАЦІЯ ТА ЛІЦЕНЗУВАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ**

**Пантюхіна В.О., здобувач вищої освіти,**

**Миколаївський національний аграрний університет**

На сучасному етапі якість обслуговування на підприємствах індустрії гостинності України є об'єктом вивчення й аналізу, планування та управління як на рівні підприємства, так і на державному та міжрегіональному рівнях. Одним з основних методів державного контролю якості послуг їх є стандартизація та сертифікація. Остання являє собою систему заходів, які засвідчують і документально підтверджують відповідність послуг встановленим стандартам. Досвід інших країн, зокрема Росії, свідчить про те,