

3. Кушнірук В.С., Величко О.В., Коваль О.Д. Управління бізнес-процесами в готельно-ресторанному бізнесі. *Економіка та суспільство*. 2023. № 47. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-47-65>.

4. Кушнірук В. С., Денищенко Л. В., Готельно-ресторанна індустрія: сучасний стан та перспективи розвитку. *Modern Economics*. 2023. № 38 (2023). С. 58-62. DOI: [https://doi.org/10.31521/modecon.V38\(2023\)-09](https://doi.org/10.31521/modecon.V38(2023)-09).

Аліна ТИМЧЕНКО

ЗВО спеціальності 073 «Менеджмент»

Миколаївський національний аграрний університет

м.Миколаїв, Україна

Науковий керівник- д-р екон.наук, професор кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Ірина БАНЄВА

ВПЛИВ РЕІНЖІНІРИНГУ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПОКРАЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ТУРИСТИЧНІЙ ГАЛУЗІ

Розвиток готельно-ресторанного сектору в Україні є важливим для економіки країни, створення нових робочих місць та покращення соціально-економічної ситуації. Однак повномасштабна війна в Україні призвела до зупинки багатьох готельно-ресторанних підприємств, припинення діяльності або навіть банкрутства. Необхідно зазначити, що підприємства, які вижили, змушені адаптуватися до нових умов існування і вагоме місце в цьому відведено реінжинірингу бізнес-процесів.

Реінжиніринг бізнес-процесів представляє собою радикальний підхід до перетворення процесів підприємства з метою досягнення нового, вищого рівня продуктивності та ефективності. Цей процес передбачає створення декількох взаємопов'язаних структурних одиниць, які мають високу прибутковість, але знаходяться на різних етапах життєвого циклу [1, с.55]. На нашу думку, реінжиніринг бізнес-процесів - це стратегічний підхід до переосмислення та

перебудови процесів у компанії з метою досягнення значного покращення їх ефективності, ефективності та конкурентоспроможності.

Існує кілька причин, що спонукають підприємство до ініціювання реінжинірингу бізнес-процесів: наявність або наближення системної кризи управління підприємством, коли розв'язання проблеми за допомогою локальних заходів виявляється неможливим; потреба у перепрофілюванні видів діяльності; зміна бізнес-цілей, таких як підвищення рівня доходів; низька якість послуг або продукції, що призводить до незадоволення на ринку; сильна конкуренція на ринку, що вимагає вдосконалення процесів для забезпечення конкурентоспроможності.

Вплив реінжинірингу бізнес-процесів полягає в тому, що він дозволяє туристичним компаніям переглянути та оптимізувати кожен аспект їхньої діяльності, від бронювання турів до прийому клієнтів на об'єктах відпочинку. Це може включати в себе впровадження нових технологій для автоматизації процесів, стандартизацію послуг, а також оптимізацію внутрішньої комунікації між різними відділами компанії. Наприклад, використання цифрових платформ для онлайн-бронювання може значно зменшити час очікування клієнтів та уникнути помилок в обробці даних.

Також він може сприяти покращенню взаємодії з клієнтами. Шляхом аналізу та оптимізації процесів обслуговування клієнтів туристичні компанії можуть забезпечити більш ефективне та персоналізоване обслуговування. Наприклад, впровадження системи керування відносинами з клієнтами (CRM) дозволяє збирати та аналізувати дані про клієнтів для надання їм індивідуальної уваги та послуг.

Реінжиніринг бізнес-процесів може сприяти покращенню якості послуг шляхом забезпечення більшої ефективності та точності виконання операцій. Шляхом впровадження стандартизованих процесів та процедур, компанії можуть забезпечити більшу однорідність у наданні послуг клієнтам, уникнути помилок та збільшити задоволеність клієнтів.

Отже, реінжиніринг бізнес-процесів має значний вплив на покращення якості обслуговування в туристичній галузі. Шляхом оптимізації та переосмислення процесів компанії можуть забезпечити більш ефективне та

персоналізоване обслуговування для своїх клієнтів, що сприяє збільшенню їхньої задоволеності та вірності бренду.

Список використаних джерел

1. Крайнюк Л. М., Мішньова Я. В. Причини і проблеми впровадження реінжинірингу на підприємствах готельно-ресторанного сектору. *Сучасні тенденції розвитку індустрії туризму та гостинності у конкурентному середовищі*: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. 2020. С.55-56.

2. Чаркіна Т. Ю., Марценюк Л. В., Задоя В. О., Пікуліна О. В. Стратегічні напрями управління готельно-ресторанним бізнесом в умовах кризи. *Економіка та держава*. 2021. № 2. С. 19–23

Анна МАГАР

ЗВО спеціальності 073 «Менеджмент»

Миколаївський національний аграрний університет

м.Миколаїв, Україна

Науковий керівник- канд. екон.наук,

доцент кафедри готельно-ресторанної справи та організації бізнесу

Віктор КУШНІРУК

ОПЕРАЦІЙНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

В сучасному світі діяльність бізнесу в сфері обслуговування стикається з безпрецедентними викликами та можливостями, які вимагають відповідної ефективності та адаптивності. У цьому контексті операційний менеджмент, як ключова складова управління, набуває особливого значення. Ця область управлінської діяльності визначає способи організації та виконання операційних процесів з метою досягнення стратегічних цілей підприємства.

Операційний менеджмент в сфері обслуговування охоплює широкий спектр діяльності, що включає в себе планування, організацію, координацію та контроль за процесами, спрямованими на надання послуг або продуктів споживачам. У зв'язку зі зростаючими вимогами до якості, швидкості та інноваційності в обслуговуванні, вивчення та вдосконалення операційного