

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

менеджменту стає надзвичайно важливим завданням для підприємств у даній сфері.

Менеджмент – це самостійний вид професійно здійснюваної господарської діяльності фірми, що діє в ринкових умовах, і спрямованої на досягнення намічених цілей шляхом раціонального використання матеріальних та трудових ресурсів із застосуванням принципів, функцій та методів економічного механізму [1].

Операційний менеджмент – це управлінська діяльність, пов'язана з розробкою, використанням і вдосконаленням виробничих систем, на основі яких виробляється основна продукція або надаються послуги [2].

Мета операційного менеджменту в сфері обслуговування полягає у забезпеченні ефективного виконання операційних процесів з метою задоволення потреб клієнтів та досягнення стратегічних цілей підприємства.

У зв'язку з постійними змінами в суспільстві та технологічному прогресі, операційний менеджмент в сфері обслуговування відомий своєю динамічністю та постійним пошуком нових підходів та інновацій. Однією з ключових складових є постійне вдосконалення якості послуг, що досягається через впровадження стандартів якості, контроль за їх дотриманням та постійне вдосконалення процесів. Одним з ключових викликів для операційного менеджменту в сфері обслуговування є реагування на змінні потреби та вимоги клієнтів. Операційний менеджмент також зосереджується на ефективному використанні ресурсів компанії, зокрема, часу, праці та матеріальних ресурсів.

Крім того, операційний менеджмент у сфері також займається визначенням оптимальної структури процесів обслуговування. Це включає в себе визначення послідовності операцій, розміщення обладнання та організацію простору, щоб оптимізувати робочі процеси та забезпечити ефективне надання послуг.

Додатково, операційний менеджмент в сфері обслуговування активно використовує аналіз даних для прийняття стратегічних рішень.

Узагальнюючи, операційний менеджмент в сфері обслуговування є ключовим елементом успішної діяльності підприємств у цьому секторі. Він забезпечує ефективне управління процесами, ресурсами та персоналом з метою надання якісних послуг та задоволення потреб клієнтів.

Список використаних джерел

1. Пермінова С.О., Лазоренко Т.В. Менеджмент: навч. посіб. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2023. 152 с
2. Драган О.І. Операційний менеджмент: навч. посібник. – К: НАКККіМ, 2010. 275 с.

Валерія ШАРКОВА

ЗВО спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

Миколаївський національний аграрний університет

м. Миколаїв, Україна

*Науковий керівник – канд. екон. наук, доцент кафедри
готельно-ресторанної справи та організації бізнесу*

Світлана ПАВЛЮК

ЕКОЛОГІЗАЦІЯ ГОТЕЛІВ ЯК НАПРЯМ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Екологізація – це процес зменшення негативного впливу людської діяльності на навколишнє середовище та збереження природних ресурсів.

Екологізація готелів не лише сприяє збереженню навколишнього середовища, але й має позитивний вплив на імідж закладу. Сучасні туристи все частіше обирають екологічно чисті готелі, що свідчить про їхню уважність до екологічних проблем. Крім того, вона може призвести до зменшення витрат на енергію та воду, що сприяє економічному ефекту для бізнесу [1].

Заклади розміщення, як і будь-які інші підприємства, повинні бути відповідальними за свій вплив на навколишнє середовище. Тож з цією метою все більша їх кількість почали запроваджувати у власну діяльність концепцію