

стабільність і інвестиційна привабливість підприємства. Лише за умови цілеспрямованого управління розвитком і постійної адаптації до змін зовнішнього середовища можливе досягнення довгострокових конкурентних позицій на ринку.

Список використаних джерел:

1. Балдинюк, В. (2022). Система управління конкурентоспроможністю підприємства. Економіка та суспільство, (42). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-42-35>
2. Транченко, Л. В., Школьний, О. О., Лопатюк, Р. І., & Білецька, Н. В. (2018). Особливості управління підприємствами сфери обслуговування. Підприємництво і торгівля, (23), 137-143. <https://doi.org/10.36477/2522-1256-2018-23-23>
3. Храпкіна В.В. управління конкурентоспроможністю підприємств. DOI: <https://doi.org/10.32843/bses.51-39>

Олена ВАКАРАШ

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв

Науковий керівник — д-р філос. наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Галина ГАРБАР

ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА КАДРІВ ГОТЕЛЬНО РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ ЯК ІНСТРУМЕНТ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Готельно-ресторанне господарство являє собою суспільно організовану обслуговуючу економічну діяльність, спрямовану на задоволення фундаментальних потреб населення. Підприємства, що функціонують в індустрії гостинності, мають вести бізнес так, щоб забезпечувати конкурентоспроможність та відповідати очікуванням клієнтів. Ключове значення у цьому контексті має розширення спектру послуг і забезпечення високого рівня обслуговування, що робить розвиток професійних компетенцій персоналу надзвичайно важливим. Удосконалення навичок працівників сприяє більш ефективному виявленню турботи та уваги до гостей [3].

Особливу увагу в сфері готельно-ресторанного бізнесу приділяють методам набору кадрів, оскільки ця галузь потребує специфічного підходу через використання нестандартних критеріїв оцінювання кандидатів і врахування особливостей сфери послуг. Вибір методів рекрутингу нерідко звужується до проведення співбесід, які, хоча й залишаються поширеним інструментом відбору, не завжди дозволяють повною мірою оцінити потенціал кандидатів або виявити їх слабкі сторони, що може згодом спричинити звільнення. Непослідовний підхід до відбору працівників може призводити до високої плинності кадрів, що негативно позначається на діяльності підприємства, особливо в галузі гостинності. Ця сфера має сезонний характер і обмежений попит на певні вакансії, що лише ускладнює процес кадрового планування.

У межах готельного бізнесу встановлюють високі вимоги до професійного рівня працівників. Зокрема, до претендентів висуваються вимоги щодо наявності вищої освіти, знання декількох мов та базового розуміння законодавчих аспектів. Такий комплексний підхід потребує деталізованих і ретельно розроблених процедур відбору персоналу [2].

При формуванні кадрового складу підприємств у готельно-ресторанній галузі особлива роль відводиться організаційній структурі, ієрархії підпорядкування та штатному розпису. Ці аспекти мають бути адаптовані до масштабів підприємства та його операційної специфіки. Встановлення даних критеріїв є вирішальним етапом первинного відбору. Важливо також визначити окремі вимоги для різних категорій працівників залежно від посадових обов'язків і сфери їх компетенції.

Продуктивність є ключовим елементом довгострокової економічної стійкості підприємства. Її зростання сприяє зміцненню позицій підприємства на ринку товарів і послуг, а також забезпечує зростання реальних доходів, яке в ідеалі має включати підвищення заробітної плати. Очевидно, що стратегія довгострокового розвитку, яка базується на низькому рівні зарплат через

недостатню кваліфікацію персоналу, не здатна забезпечити стабільність і неприйнятна в умовах сучасних вимог до інтенсифікації розвитку бізнесу [1].

Для підвищення рівня продуктивності потрібна якісна професійна підготовка працівників. Як наслідок, одним із головних показників успішності такої підготовки стає зростання продуктивності праці працівників, що в сукупності сприяє розвитку підприємства в цілому.

У процесі економічного та технологічного розвитку змінюються структури споживання і виробництва, впливаючи на характер і зміст трудової діяльності. Виникають нові технології, обладнання та матеріали, які потребують адаптації. Ці зміни є поступовими, пролонгованими у часі, але значною мірою формують необхідність постійного оновлення навичок і компетенцій персоналу в умовах динамічного середовища [2].

Таким чином, безперервне професійне навчання стає необхідністю протягом всього трудового життя людини. Воно повинно мати високу ступінь гнучкості і базуватися на якості освіти та професійній компетентності. Оскільки таке навчання спрямоване здебільшого на дорослих, важливим аспектом стає його індивідуалізація, яка сприяє ефективному засвоєнню навичок. Усе це обумовлює потребу в нових підходах до професійної підготовки: необхідно переосмислити параметри і зміст освітнього процесу, зробити його більш індивідуальним, гнучким і демократичним.

Професійне навчання має бути адаптованим до конкретних робочих місць і відповідати сучасним стандартам управління якістю. Завданням стає розвиток адресних освітніх програм, які максимально враховують потреби підприємств та їх працівників у динамічному ринковому середовищі, сприяючи спільному зростанню продуктивності та конкурентоспроможності.

Список використаних джерел:

1. Аніщенко В. М., Селецький А. В. ПРОФЕСІЙНА ПІДГОТОВКА ВИРОБНИЧОГО ПЕРСОНАЛУ ПІДПРИЄМСТВ УПРОДОВЖ ЖИТТЯ URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/166236/1/stattya.pdf> (дата звернення: 28.02.2026)
2. Горільчаник М. О. Організація праці персоналу та підвищення якості обслуговування споживачів за рахунок удосконалення організації праці:

кваліфікаційна робота другого (магістерського) рівня: спец. 241 Готельно-ресторанна справа; наук. кер. Д. М. Одарченко; Харків; ДБТУ. 2023. 91 с.

3. Непочатенко, В. (2022). ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПЕРСОНАЛУ ЯК СКЛАДОВА УСПІШНОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ІНДУСТРІЇ ГОСТИННОСТІ. *Економіка та суспільство*, (39). <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-39-86>

Катерина КОЗЛОВА

ЗВО спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа
Миколаївський національний аграрний університет
м. Миколаїв

Науковий керівник — д-р філос. наук, професор кафедри
готельно-ресторанної справи та туризму

Галина ГАРБАР

РОЛЬ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ В УПРАВЛІННІ СЕРВІСНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ

У сучасних умовах цифрової трансформації та жорсткої конкуренції на B2B-ринках ефективно управління сервісними процесами стає все більше залежним від здатності компаній адаптувати обслуговування до індивідуальних потреб організацій-клієнтів. Уніфіковані стандарти сервісу вже не здатні забезпечити необхідний рівень результативності, адже вони не враховують різноманітність клієнтів у масштабах співпраці, технічній складності послуг, рівні лояльності та потенційних можливостях розвитку [1].

Штучний інтелект являє собою технологічну систему, здатну отримувати інформацію, аналізувати її, накопичувати знання, робити висновки і приймати рішення. Співпраця між штучним інтелектом і людським інтелектом дозволяє інтегрувати їх сильні сторони, створюючи багатоаспектну інноваційну взаємодію з широким охопленням, яка забезпечує максимально ефективний і прогресивний результат. Завдяки такій кооперації результати не лише відповідають вимогам ринку та запитам клієнтів, але також формують конкурентну перевагу й визначають майбутній успіх компанії та її продуктів [2].