

Заходи, спрямовані на підтримку малого бізнесу, мають включати не тільки захист від несприятливих впливів зовнішнього загальноекономічного середовища (створення сприятливого податкового клімату, державне кредитування малого бізнесу на пільгових умовах, тощо), але і комплекс методичної підтримки управління малим бізнесом, що дозволить актуалізувати прихований потенціал, підвищити ефективність управлінських рішень, особливо у функціональному колі фінансового менеджменту. Врахування тільки екзогенних чинників без достатньої уваги до ендогенних не дозволить розв'язати проблему розвитку сектору малого бізнесу у вітчизняній економіці.

### **Література:**

1. Білоус О. Фінансові та грошово-кредитні чинники інвестиційно-інноваційного розвитку малого та середнього бізнесу / О. Білоус // Банківська справа. – К., 2005. – № 1. – С. 74-81.
2. Піскунова О.В. Аналіз та оцінка фінансових ризиків діяльності малих підприємств / О.В. Піскунова // Фінанси України. – К., 2007. – № 8. – С. 119-129.
3. Рудченко О.Ю. Формування власного капіталу як складова розвитку малого підприємництва / О.Ю. Рудченко, С.О. Клименко // Фінанси України. – К., 2008. – № 6. – С. 54-62.
5. <http://posibniki.com.ua/post-osnovi-finansovogo-menedzhmentu-v-malomu-biznesi>.

## **ІННОВАЦІЙНІ ІНСТРУМЕНТИ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЇ СФЕРИ**

*Красномовець В.А., к.е.н., доцент  
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького*

Технології в галузі гостинності досить стрімко розвиваються. Це пов'язано з тим, що перед готельєрами та рестораторами стоять дві основні завдання: отримати якомога більше клієнтів, організувавши максимальну кількість продажів, і завоювати гостя, зробивши його постійним клієнтом. Здійснити ці завдання без інноваційних рішень нереально. Боротьба за кожного гостя, особливо в умовах кризи, вимагає від готелів та ресторанів модернізації як в технологіях, так і в свідомості персоналу [3, с. 32].

Необхідність впровадження інноваційних інструментів в систему управління підприємствами готельно-ресторанної сфери диктують як зовнішні обставини так і внутрішні. До факторів зовнішнього середовища макrorівня в даній ситуації відносимо тенденції та нововведення на світовому ринку готельно-ресторанних послуг; поява внаслідок науково-технічного розвитку нових технологій, що сприяють організації праці персоналу. Факторами зовнішнього середовища мікрорівня називаємо близькість подібних новаційних технологій у конкурентів; запити вищого рівня обслуговування з боку

споживачів, інше. Внутрішніми факторами є необхідність самого персоналу у розвитку та бажання відповідати існуючим високим та всезростаючим тенденціям та вимогам якості обслуговування в сфері гостинності.

Поділяємо думку Снігур Х. А. та виділяємо серед основних напрямів інноваційних технологій в системі управління персоналом готельного закладу: лізинг персоналу, кадровий аудит та коучинг [2, с. 144-145]. Втім, водночас, вважаємо за доцільне доповнити даний перелік такими інструментами як розвиток креативного потенціалу працівників, підвищення рівня емоційного інтелекту та забезпечення високого рівня соціально-психологічного клімату в колективі. На нашу думку запропоновані аспекти діяльності не обґрунтовано залишаються поза увагою більшості менеджерів підприємств готельно-ресторанної сфери, хоча, водночас, є досить потужним джерелом розвитку та управління персоналом компанії.

Лізинг персоналу слід розглядати як управлінську технологію, що забезпечує бізнес-процеси організації необхідними за кількісними та якісними ознаками трудовими ресурсами, використовуючи послуги сторонньої компанії. При цьому правовідносини виникають між рекрутинговою компанією та працівником, з яким укладається трудовий договір, а згодом направляється на роботу в готельний заклад на відносно тривалий термін – від трьох місяців до кількох років. Оскільки в туристичній індустрії притаманна сезонність і послуги кваліфікованих фахівців необхідні з певною регулярністю, ця технологія є популярною серед провідних світових лідерів готельної сфери [2, с. 144].

Кадровий аудит – це комплексна оцінка діяльності працівників готельного закладу, яка дає змогу виявити відповідність професійного, освітнього та фахового рівня працівника займаній ним посаді та спрямований на здійснення аналізу організаційної структури та кадрового потенціалу.

Коучинг персоналу – це інструмент професійного та особистого розвитку працівників компанії, спрямований на вдосконалення професіоналізму та кваліфікації, мобілізацію внутрішніх ресурсів та потенціалу, зокрема творчих та інтелектуальних здібностей, самосвідомості, ділових якостей, інноваційності.

Розвиток креативного потенціалу працівників є передумовою генерування думок щодо покращення рівня інноваційності будь-якого закладу. За сучасних темпів розвитку бізнесу система генерування ідей є одним із ключових факторів успіху. Переможе лише та компанія, що рухається швидше, змушуючи працівників бути сміливими. Творча атмосфера безпосередньо пов'язана зі збільшенням продуктивності праці та поліпшенням якості продукції через те, що вона дозволяє вирішити ряд важливих проблем, оскільки: істотно підвищує якість організаційних рішень; допомагає впроваджувати вигідні, перспективні нововведення; призводить до підвищення продуктивності праці через поживлення виробничої діяльності; підвищує професійні навички персоналу [1, с. 150].

Підвищення рівня емоційного інтелекту є головною складовою у досягненні успішної самореалізації.

Емоційний інтелект визначається як здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями як власними, так і інших людей, що формуються протягом життя людини у спілкуванні та професійній діяльності.

Забезпечення високого рівня соціально-психологічного клімату в колективі є однією з найважливіших складових ефективного виконання працівниками покладених на них завдань. Виявляється у повазі до підлеглих, турботою про їхнє здоров'я, побут і відпочинок; у повазі до групової думки, настрою, почуттів, цінностей, психологічній сумісності, взаємовідносинах, традиціях та ін.

### **Література:**

1. Башук Т.О. Стимулювання та розвиток креативності в персоналу / Т.О. Башук, М.О. Хижняк // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2013. – № 1. – С. 150-160.

2. Снігур Х.А. Впровадження інноваційних технологій в систему управління персоналом готельного закладу / Х.А. Снігур // Бізнес Інформ. – 2014. – № 10. – С. 143-147.

3. Черноусова Н.Ю. Основные направления внедрения инновационных технологий в сфере гостеприимства / Н.Ю. Черноусова // Сервис в России и за рубежом. – 2012. – №2(29). – С. 32-39.

## **ОСОБЛИВОСТІ СУЧАСНОГО ПІДХОДУ ДО УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТРАНСПОРТНИХ ПОСЛУГ**

*Криворучко О.М., д.е.н., професор  
Харківський національний автомобільно-дорожній університет*

У сучасних умовах проблема якості займає центральне місце в діяльності будь-якого підприємства. Створення умов для подальшого розвитку транспортного комплексу, його інтеграції в європейську і світову транспортні системи зумовлюють першочерговість цієї проблеми для підприємств автомобільного транспорту. Спостерігається позитивна тенденція до розвитку ринку логістичних послуг; збільшення обсягів перевезень вантажів (в 2017 р. збільшення обороту вантажів склало майже 10% у порівнянні з попереднім роком, при цьому практично весь обсяг вантажообігу припадає на автомобільний транспорт).

Розвиток автотранспортного підприємства, орієнтованого на обслуговування великої кількості споживачів; підвищення їх рівня вимогливості, має бути дуже динамічним; обсяг і якість послуг, транспортних послуг – відповідати очікуванням і вимогам споживачів. Ефективне вирішення проблеми забезпечення якості можливе з використанням сучасних концепцій, підходів до управління.