

УДК 005.2:338.48

**УПРАВЛІННЯ ІВЕНТ-МЕНЕДЖМЕНТОМ
ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ**

**EVENT MANAGEMENT
OF THE HOTEL AND RESTAURANT COMPLEX**

докт. екон. наук Л.В. Марценюк¹, М.Р. Косарева²

¹*Український державний університет науки і технологій*

²*Дніпровський гуманітарний університет*

L.V. Martseniuk, M.R.Kosareva

¹*Ukrainian State University of Science and Technologies*

²*Dnipro Humanitarian University*

Івент–менеджмент сьогодні займає провідну позицію на ринку готельних послуг [1].

Так, в теперішній час для проведення заходів в готельно-ресторанному комплексі (на прикладі підприємства «Goodzone») постає завдання щодо необхідності правильно організувати процес розробки плану будь-якого заходу. Важливо правильно вибудовувати ланцюг спілкування з клієнтом, знати його потреби, запропонувати спеціальні знижки й бонуси, знайти певний підхід до клієнта [2]. Необхідно також чітко позначити мету заходу, від якої залежить вся його подальша програма.

В обов'язки менеджера готельно-ресторанного комплексу повинно входити надання якісного надання послуг клієнтам для ефективної співпраці з постійними клієнтами, пошук нових споживачів, також мати сильні аналітичні навички, розставляти пріоритети і передавати повноваження іншим відділам (банкетному менеджеру інформації з оформлення залів, в рум сервіс для сервірування столу і подачі страв офіціантами тощо). В обов'язки координатора (помічника менеджера) входить підготовка документів, контрактів, вчасне їх оформлення та архівація. Менеджеру з організації заходів готельно-ресторанного комплексу необхідно враховувати тайм-менеджмент та самоменеджмент, виконувати роботу вчасно і якісно, розділяти справи в залежності від важливості та терміновості.

Необхідно зазначити, що важливе значення в сучасних умовах приділяється контролю за якістю обслуговування. Для цього в сучасному готельному комплексі проводяться періодичні перевірки якості обслуговування. Чергові на поверхах готелю проводять контроль за прибиранням номерів перед кожним новим заселенням, в ресторані готельного комплексу має бути брокеражний журнал, за допомогою якого

має контролюватися якість страв.. Всі недоліки відмічаються, а їх усунення контролюється.

Оскільки конкуренція серед готелів є високою, потрібно мати оригінальну концепцію в просуванні послуг, яка буде гарантувати максимальну гнучкість для клієнта – це знижки, бонуси, гарне оформлення, складання ексклюзивного банкетного меню.

[1] Белоусова О.С., Афанас'єва О.С. Актуальні проблеми готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту, 2021. № 2. С. 41-43.

[2] Бойко М.Г., Гопкало Л.М. Організація готельного господарства: Підручник, К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2016. 494 с.

УДК 65.018:656.2

АНАЛІЗ ВЗАЄМОЗАЛЕЖНОСТІ ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РОБОТИ ПІДПРИЄМСТВ ЗАЛІЗНИЧНОГО ТРАНСПОРТУ

ANALYSIS OF INTERDEPENDENCE OF INDICATORS OF WORK QUALITY OF RAILWAY TRANSPORT ENTERPRISES

V.V. Masan

Український державний університет залізничного транспорту (м. Харків)

V. V. Masan

Ukrainian State University of Railway Transport (Kharkiv)

Аналіз структурної економічної залежності між відносними показниками якості транспортного обслуговування та абсолютним обсягом транспортної роботи в галузі залізничних перевезень на основі результатів кореляційного аналізу представляє значний економічний інтерес[1]. З його допомогою можна визначити, які параметри якості, що використовуються тепер для оцінки роботи підприємств залізничного транспорту на ринку транспортних послуг, надають безпосередній вплив на кінцевий абсолютний результат роботи транспорту, виражений обсягом перевезень [2].

З'являється можливість визначити характер внутрішнього взаємозв'язку параметрів якості, які використовуються в аналізі, а саме «Загальний індекс якості», «Дотримання термінів доставки», «Збереження вантажу», «Подача вагонів під навантаження/вивантаження за графіком», «Рівень розвитку транспортної інфраструктури» та ін [3]. Це дозволяє