

УДК 656.078:640.4

АНДРУШКІВ Б.М.^{1*}, ПОГАЙДАК О.Б.^{2*}, КИРИЧ Н.Б.^{3*}, КЕРНИЧНИЙ Б.Я.^{4*}

1* д.е.н., професор, Президент Академії соціального управління, каф. управління інноваційною діяльністю та сферою послуг Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя; e-mail: andrushkiv.bohdan@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-4897-5539

2* д.е.н., с.н.с., науково-дослідна частина Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя; e-mail: anastasia.pogaydak@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-4070-6863

3* д.е.н., професор, каф. менеджменту та адміністрування Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя; e-mail: nkuruch@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-7728-9787.

4* здобувач Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя; e-mail: bohdan5487@gmail.com.

ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ ТРАНСПОРТНОГО СЕРВІСУ У СФЕРІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Мета. Стаття присвячена удосконаленню транспортного обслуговування у сфері туризму та готельно-ресторанного бізнесу як одному з найактуальніших напрямів розвитку національної інфраструктури. Досліджено теоретичні аспекти системи управління якості транспортних послуг для готельної клієнтури. **Результати.** На основі аналізу літературних джерел та існуючого досвіду роботи транспортного обслуговування виявлено проблеми транспортного обслуговування клієтів та визначено напрями його удосконалення. Проаналізовано світовий досвід у цій сфері суспільної діяльності. **Наукова новизна.** Визначено шляхи підвищення ефективності транспортного обслуговування за рахунок організаційних та інноваційно-управлінських чинників, застосування засобів модернізації виробничо-технологічних процесів. Встановлено, що одним з найбільш прийнятних методів оцінки стабільності функціонування готельно-ресторанного бізнесу з точки зору ефективності використання економічних, енергетичних, трудових та інших ресурсів в контексті Європейських вимог є інноваційні засоби транспортного забезпечення клієнтури. **Практична значимість.** Широкі можливості використання запропонованих організаційних механізмів надання транспортних послуг клієнтурі та методи удосконалення системи управління якості транспортних послуг. Обґрунтовано тезу що за рахунок згаданих чинників можна забезпечити повноцінне і стабільне функціонування туристичного та готельно-ресторанного бізнесу України, що власне і може зробити його конкурентоздатною галуззю в умовах ЄС. Дослідження здійснено в умовах трансформаційної економіки посттоталітарного суспільства.

Ключові слова: готельно-ресторанний бізнес, транспортне обслуговування, інновації, автопідприємства, стабільність, стратегія, ефективність, господарська діяльність, управління, інфраструктура, трансформаційне суспільство, Європейський Союз.

Постанова проблеми

У сферу послуг прийнято включати культуру, освіту, охорону здоров'я, побутове, житлово-комунальне обслуговування, пасажирський транспорт і зв'язок, рекреаційні послуги, громадське харчування, готельно-ресторанні комплекси ін. Розвиток транспортного обслуговування як елемент

сервісу чи складову інфраструктури, мав місце при всіх соціально-економічних формаціях, на всіх етапах еволюції держави. Інфраструктура (від лат. *Infra* — «нижче», «під» та лат. *Structura* — «будівля», «розташування») — сукупність, систем і служб, необхідних для функціонування галузей матеріального виробництва та забезпечення умов життєдіяльності

суспільства. Загалом розрізняють виробничу і соціальну інфраструктуру. Іноді терміном «інфраструктура» позначають комплекс, так званих, інфраструктурних галузей господарства транспорт, зв'язок, освіта, охорона здоров'я, готельно-ресторанне обслуговування ін.)

Інфраструктура ринку передбачає частину ринку в т.ч. ринку транспортних послуг. Загалом транспортне обслуговування в ніші сфери послуг представляє сукупність галузей, що задовольняють потреби як населення, так і готельно – ресторанного бізнесу. Як відомо, готельно-ресторанні комплекси - це складова частина сфери послуг, які займають важливе місце в соціальній сфері держави і сприяють задоволенню першорядних потреб командированих, подорожуючих та туристів в проживанні та харчуванні. Тим часом згадані категорії населення перебуваючи у відрядженні, подорожі чи на відпочинку періодично користуються транспортними послугами. Надання цих послуг позитивно відбивається не лише на показниках якості сервісного обслуговування, а і на фінансово-економічному стані обслуговуючого підприємства і країни загалом та відіграє значиму роль у підвищенні ефективності суспільного виробництва.

Отже, сучасний готельно-ресторанний комплекс має надавати не тільки послуги проживання та харчування, а й широкий спектр додаткових послуг. До додаткових послуг готелів відносяться надання транспорту, зв'язку, розваг, екскурсійне обслуговування, послуги салонів краси та інші послуги які не рідко виконуються комплексно і у взаємозв'язку.

Власне ці та інші обставини обумовлюють вивчення особливостей розвитку транспортного обслуговування означеної категорії споживачів транспортних послуг і відповідно актуальність та своєчасність проблематики та виправдовують аналіз публікацій в означеній сфері та визначення мети і завдань дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Аналіз існуючих підходів щодо організації транспортного обслуговування населення та означеної категорії споживачів, показує що ця царина наукової діяльності потребує системного, інноваційного втручання. Виконаний аналіз наукових підходів до

вирішення означеної задачі підвищення ефективності систем транспортного обслуговування клієнтури готельно-ресторанного бізнесу, а також аналіз практики функціонування систем транспортного обслуговування виявив значні резерви підвищення ефект ивності та якості послуг. На основі аналізу наукових розробок - С.М. Резера, В.Я. Негрея, А.О. Смехова, Г.І. Нечаєва, В.М. Ніколашина, В.М. Акулінічева, Є.В. Нагорного, М.І. Данька, І.В. Жуковицького, В.І. Бобровського, Т.В. Бутько, П.О. Яновського та інших, а також досвіду транспортного обслуговування вантажовласників у вітчизняних та закордонних умовах зроблено висновок, що оцінка транспортного обслуговування традиційно здійснювалася тільки з позиції перевізників, а інтереси клієнтури готельно-ресторанного бізнесу відходили на другий план або залишалися неврахованими [1-22]. Більшість існуючих моделей транспортного обслуговування стосувалися в основному вантажовласників. В транспортних вузлах практично не враховують особливості розвитку ринкових відносин, необхідність досягнення компромісу та балансу економічних інтересів усіх учасників транспортного процесів т.ч. клієнтури готельно-ресторанного бізнесу. Таким чином шляхи комплексного підвищення якості та ефективності транспортного обслуговування не лише вантажовласників, а і клієнтури готельно-ресторанного бізнесу, необхідно пов'язувати із: єдністю учасників технологічного процесу; пріоритетною орієнтацією на їх потреби та інтересами та вибором оптимальних організаційних змін у структурі управління системою транспортного обслуговування клієнтури в умовах готельно-ресторанного бізнесу. На основі виконаного аналітичного огляду нами обґрунтовані мета і завдання дослідження.

Формулювання цілей статті (постановка завдання)

На ринку сфери послуг з кожним роком стає все більше і більше готельно-ресторанних комплексів, які на даний час, не завжди ефективно використовують у своєму переліку послуги транспортного обслуговування клієнтури готельно-ресторанного бізнесу. Щоб завоювати ринок транспортні підприємства, установи та

організації цієї сфери доцільно вдосконалювати організацію надання обґрунтованого широкого спектру додаткових транспортних послуг. Одним з напрямків діяльності на даний час є транспортне забезпечення власне готельно-ресторанного бізнесу і зокрема його клієнтури. Виходячи з результатів вивчення організації надання різних транспортних послуг у сфері готельно-ресторанного бізнесу має актуальність і значимість. Тому, на даний час, метою та одним із завдань розвитку транспортного обслуговування у готельно-ресторанному комплексі повинно стати дослідження цієї специфічної сфери суспільної діяльності. Об'єктом цієї специфічної сфери діяльності є організація надання транспортного обслуговування клієнтурі в готельно-ресторанній царині, а предметом процес надання транспортних послуг.

Для досягнення поставленої мети, більш повного і всебічного вивчення предмета та об'єкта дослідження, доцільно розглянути історію транспортного обслуговування з врахуванням галузевої та територіальної специфіки та вирішити наступні завдання:

1. Розглянути аспекти застосування транспортного обслуговування в сфері готельно-ресторанного бізнесу;

2. Вивчити практичну організацію транспортного обслуговування на прикладі готельно-ресторанних комплексів: «Тернопіль», «Галичина», «Авалон», «Гарденхолл» ін.;

3. Запропонувати рекомендації з розвитку транспортного обслуговування у готелях: «Тернопіль», «Галичина», «Авалон», «Гарденхолл» ін.

Виклад основного матеріалу дослідження

Історія транспортного обслуговування в готельно-ресторанному бізнесі Тернопільщини засвідчує що з давніх часів транспорт тут був двигуном прогресу. Загалом людина з давніх давен використовувала гужовий (кінний) транспорт та будь-які інші підручні засоби для перевезення людей і вантажів. Використовували для цього і воду. Насправді, з винаходом колеса, а дещо пізніше і різних типів двигунів людина стала відповідно розвивати і засоби пересування: вози, карети, а потім пароплави, паровози, літаки і т. д. Це дозволяло здійснювати поїздки на великі

відстані і з різними цілями. Якщо слово «Транспорт» розуміється, перш за все, процес переміщення матеріальних ресурсів і людей у суспільному просторі, то після їжі, одягу і житла для фізичного існування людини необхідний ще й транспорт який забезпечує зв'язок. Автотранспортний сервіс - це набір транспортних послуг, які надаються при перевезенні вантажів і пасажирів і входить в інфраструктуру сфери транспортного обслуговування.

Пасажирські перевезення з'явилися, очевидно, теж з винаходом колеса, а, можливо, і ще раніше. Знатні люди грецької, римської, китайської та інших цивілізацій пересувалися виключно на витончено прикрашених носилках. Ходити по землі було долею нижчих станів. Причому носилки ще довго широко використовувалися і після винаходу колеса. Поширені думки про те що дерев'яні колеса, не дозволяли забезпечувати зручної подорожі. Також не всіма позитивно сприймалося переміщення по воді, що було широко поширене в Єгипті. Вже в той час розквітала комерційна діяльність що була пов'язана з послугами з переправи через Ніл, була широко розвинена. У міру полегшення колеса та винаходи ресорних амортизаторів стали широко застосовуватися карети і диліжанси. З їх допомогою здійснювалися перевезення пасажирів вже на регулярній основі на досить великі відстані. [3]

У 19 столітті з винаходом парового двигуна, потім двигуна внутрішнього згорання і автомобіля почалася ера автомобільних пасажирських перевезень. Такі карети з двигуном розвивали швидкість близько 10-12 км/ч. Велике значення для подальшого розвитку автомобільного транспорту мало винахід пневматичних шин в 1880р. І якщо вважається, що перший автомобіль в світі був винайдений в 1886 р. [5].

Далі автомобільні перевезення пасажирів розвивалися усе більш високими темпами. У кожній державі були свої особливості і традиції. Наприклад, у дореволюційній Росії як і в Україні, всі залізниці перетиналися в столичних містах куди прибувало і від'їжджала велика кількість людей, що створювало необхідність розвитку міського транспорту (таксі), що міг би довозити пасажирів і їхній багаж до місця. Попит на транспорт був великий, тому власне на

вокзалах з'явилася величезна кількість візників. Ця галузь розвивалася, і їй необхідні були певні норми, визначені вимоги і т.д. серед яких: тарифи, система замовлень екіпажів, організація стоянок. Усе це поклало початок народження таксі як виду транспорту.. За переказами, у 1907 році на столичному вокзалі один шофер, що причепив до свого автомобіля плакат "Візник, такса за проїзд за згодою". Мабуть звідти і пішла професія таксист. Приблизно в цей же час на Лондонських вулицях з'явилися перші таксі, що були оснащені пристроями - таксометрами, ці пристрої дуже здивували місцевих жителів. Цей рік тепер вважають днем народження таксі.

Після революційних потрясінь кількість таксі в містах різко знизилася, Це приводило до поганої якості обслуговування пасажирів. У цей час навіть замовити таксі було дуже складно. Служба замовлень була дуже погано налагоджена.

В свою чергі у Лондоні таксі (taxi city) є таким же атрибутом, як і Биг чи Бен двоповерхові автобуси. Їхніє знамените таксі називається чорний кабриолет, спочатку ці екіпажі були чотирехколісними і називалися хекни, потім їх зробили двоколісними в результаті, вони стали більш маневреними і стали зватися чи кабриолет кеб. У Москві приблизно в цей час з'явилися перші легкові автомобілі ГАЗ. Після них почали випускати легкові таксі ЗИС. У 1948 році було вирішено ввести знаки відмінності таксі від інших автомобілів, на них була розміщена шахова смуга і світловий сигнал. У Нью-Йорку перше міське таксі було випущено на лінію 13 серпня 1907 року, що дає підстави американцям стверджувати, що в них раніш усіх з'явилися таксі. Збільшенню кількості таксі на вулицях США в значній мірі допомогла мафія, саме організовані злочинні угруповання володіли більшістю таксопарків і були зацікавлені в їхньому рості. В Америці не було більш надійного транспорту в роки сухого закону для перевезення забороненого спиртного, чим таксі, тому особливо полюбили цей транспорт гангстери-контрабандисти. У таксі перевозили величезна кількість алкоголю, але поліцейські навіть не підозрювали таксистів.

Вважається що кращі таксисти, знаходяться в Японії. Там таксі з'явилися зовсім недавно, тому японські таксисти дуже

ввічливі, увічливі з пасажирами. Працюють вони винятково в білих рукавичках, а на підголівниках своїх машин щодня змінюють мереживні серветки. Японський водій під час руху ніколи не веде з пасажиром розмов, він просто керує автомобілем, а якщо ви іноземець, то на бесіду можете навіть не розраховувати. Поїздка буде проходити спокійно, іноді навіть нудно. Чого ще можна чекати від людини в білих рукавичках і форменому кашкеті?

Надалі з'являються перші регулярні автобусні маршрути, і навіть автомобілі в особистому користуванні. В даний час перевезення пасажирів здійснюються численними видами пасажирського транспорту. У готельно-ресторанній індустрії перевезення пасажирів здійснюється такими видами транспорту як: автомобілі та автобуси.

Чим характерна організація транспортного обслуговування у сфері готельно-ресторанного бізнесу?

Звичайна командировочна поїздка відрізняється від продуманої ділової подорожі, у першу чергу організацією транспортного обслуговування мандрівника чи туриста. Відрадження буде більш результативним, якщо співробітник буде зайнятий рішенням ділових питань і поставлених задач. Все інше, в т.ч. транспортне обслуговування підприємств - краще довірити професіоналам своєї справи.

Організація транспортного обслуговування туристів не менш важливе, чим саме транспортне обслуговування для співробітників готельно-ресторанного комплексу. Своєчасний трансфер з аеропорту, організоване переміщення групи туристів між вокзалами іноді дозволяє значно скоротити час чекання чи літака потяга, а виходить, зробити відпочинок більш зручним і комфортним.

Транспортні послуги є одним з важливих видів обслуговування в готелях. До комплексу таких послуг відносяться: бронювання квитків, замовлення таксі, прокат автотранспорту і т.п.

Бронювання квитків на різні види транспорту можна виконувати за допомогою новітніх інформаційних технологій. Деякі глобальні комп'ютерні мережі (програми) досягли в цьому напрямі великих успіхів.

Готелі, що підключилися до глобальних мереж бронювання, мають можливість внести

в їхній банк даних інформацію про самий готель, про види номерів, їхній опис, ціни та якість послуг. Готель надає гостю можливість замовити таксі двома різними способами:

При замовленні таксі в міській службі адміністратор готелю, що прийняв замовлення, виписує картку, що містить наступні дані: назву готелю; № кімнати; номер автомобіля; час; місце призначення для поїздки.

Картка виписується адміністратором. Заповнена картка передається водію, тому що гість може бути іноземцем. Оплата таксі водію здійснюється гостем у залежності від тривалостя та маршруту поїздки.

При наявності в готелі власної служби таксі, замовлення передається адміністратором безпосередньо в службу. При цьому також виписується картка, що передається водію. Власна служба таксі організується при готелі в тому випадку, якщо в готелі є власні стоянки і гараж транспортних засобів.

Процедура прокату автомобілів простіша: отримати автомобіль в оренду можна за умови, що вік туриста не менш 21 року і не перевищує 70 років, досить пред'явити паспорт і водійське посвідчення працівнику служби прокату. До моменту висновку договору посвідчення повинне бути дійсно не менш 2-х років. У деяких країнах обслуговування клієнтів ведеться тільки при наявності кредитної карти.

До підписання договору на прокат автомобіля рекомендується докладно ознайомитися з тим, що входить у вартість прокату. Звичайно в оплату прокату включаються: пробіг автомобіля, доставка автомобіля клієнту в межах міста, чи заміна автомобіля у випадку технічної несправності, повна страховка на випадок дорожньо-транспортного випадку не з вини клієнта і т.д.

В свою чергу автобуси (маршрутні таксі) призначені для одночасного перевезення більш 8 пасажирів використовуються для перевезення туристів від готелю до місця призначення. У салоні автобуса передбачається спеціальне для екскурсвода місце, обладнане додатковим обігрівом. Гарні динамічні якості автобусів забезпечують більш високі швидкості руху. Кабіна водія ізольована від пасажирського салону.

Автобус це найпоширеніший вид транспорту для туристів і використовується

для трансферу гостей від вокзалу/аеропорту, екскурсійних заходів, поїздки на різні виставки, виїзд на природу і т.д.

Довідково: Трансфёр (також трансферт; від англ. To transfer — переносити, переміщати) — операція перенесення осіб, предметів, цінностей, документів тощо (залежно від контексту) від одного власника або споживача до іншого.

Якщо готель покликаний на обслуговування людей у відрядженні головною метою є ділові поїздки, то в такому випадку готель не має потреби в "своїх" автобусах. Інша справа систематичне обслуговування гостей, що подорожують з туристичною метою. За вимогою клієнтів готельне підприємство може замовити автобусне обслуговування на іншому автотранспортному підприємстві. В системному випадку готелям вигідніше придбати для обслуговування автобуси. Це розширить сервісні можливості готелю та дасть не лише економію коштів, а і заробляти.

Для організації готельного транспортного обслуговування можна запропонувати наступний алгоритм. На автобусні маршрути, що обслуговуються готельним автомобільним транспортом загального користування, паспорт складається спеціальним підрозділом готельного комплексу. Для зручності комплектування паспортів з окремих аркушів у правому верхньому куті форми пропонується вказувати порядковий номер листа і додавати буквеній індекс, що позначає належність даної форми до того чи іншого виду маршруту скорочено: міського - "М"; приміського - "ПМ"; міжміського - "ММ".

Паспорт туристичного автобусного маршруту заповнюється в такий спосіб.

Лист 1. Найменування маршруту. Указуються найменування населених пунктів, початкових і кінцевих зупинок.

Лист 2. Схема маршруту.

Лист 3. Час і швидкість руху автобуса. Розрахунок часу руху, установлення швидкостей руху автобусів на діючих і туристсько-екскурсійних маршрутах, що відкриваються знову, виробляється відповідно до вимог рекомендацій з нормування швидкостей руху автобусів при міжміських автобусних перевезеннях, затвердженого Міністерством інфраструктури України.

Лист 4. Фінансовий план маршруту. Показники, зазначені в листі, складаються на підставі фінансового плану.

Для запровадження відповідного обліку рекомендується відповідних журналів, відомостей інших документів

Отже транспортне обслуговування в будь-якому готелі має потребу в удосконаленні або тому, що є незадовільним для даного готелю, або для освоєння нових технологій. Готельно-ресторанні комплекси в т.ч. і «Тернопіль», «Галичина», «Авалон», «Гарденхолл» ін.. не виключення.

Готельно-ресторанний комплекс як правило надає широкий діапазон послуг передбачених відповідними сервісними стандартами, покликаних відповідати очікуванням самих вимогливих гостей, однак транспортне обслуговування Тернопільських готелів досить на середньому рівні, і в основному розрахована на бізнес - клас.

Готелі у багатьох випадках мають при собі власні невеликі стоянки для транспортних засобів, тому готель має можливість забезпечити своєю сервісною службою в т.ч. для підзарядки, Т.О. ін. Характеристика транспортних послуг готельно-ресторанних комплексів показала що автобуси це найпоширеніший вид транспорту для колективного перевезення та груп туристів, а також для трансферу гостей від вокзалу/аеропорту; екскурсійних заходів; таксі (різні виставки, виїзд на природу и т.д.)

У зв'язку з цим, можна рекомендувати один із двох варіантів придбати свій автобус як засіб для колективного перевезення гостей міста та груп туристів або налагодити зв'язок з транспортними підприємствами міста для їх обслуговування.

Рекламний відступ: Готелі у Тернополі, як правило, розташовані у центрі міста, що розвивається - знаходяться в безпосередній близькості від Міської адміністрації, греко-католицького Катедрального Собору, прагматика королю України Данилу Галицькому й інших визначних пам'яток міста. Гармонічне сполучення сучасних дизайнерських рішень зі стандартами комфорту люкс-класу робить їх ідеальним вибором як для ділових людей, так і для гостей на відпочинку. Готелі надають повний діапазон бізнесів-послуг, включаючи сучасний бізнес-центр і оснащений по

останньому слову техніки центр для організації ділових заходів і торжеств.

Готелі розташовані у всього лише в 1.0-1,5 км від залізничного вокзалу та автовокзалу.

Одним з головних надбанням готелів є стильні номери з прекрасними видами на «Тернопільський став», Катедральний Собор, ергономічною робочою зоною а також сучасними зручностями, такими, як ЖК-телевізор і безпроводної доступ в Інтернет.

Готельно-ресторанні комплекси «Тернопіль», «Галичина», «Авалон», «Гарденхолл» ін.. надають широкий діапазон послуг, покликаних відповідати очікуванням самих вимогливих гостей. Нижче перераховані лише деякі зі зручностей готелю, таких як бізнес-центр і фітнес-центр із розкішним плавальним басейном. Крім того, до ваших послуг ресторани а також кілька барів, крім того діє авто-сервіс, оренда автомобіля, а також високошвидкісний доступ в інтернет.

Однак готельно-ресторанні комплекси поки що не мають широкого добре налагодженого спектру транспортного обслуговування.

Транспортне обслуговування в даних готелях відбувається в кілька етапів:

Якщо гість бажає взяти на прокат автомобіль для цього йому потрібно:

1. Для початку звернутися до адміністратора чи по телефону повідомити особисто про своє бажання чи транспортні потреби .

2. Адміністратор доводить до відома гостюючих, що вік гостюючі повинні бути не менш 21 року і не перевищує 70 років, а так само повідомляє які документи повинні мати при собі гість.

3. Якщо гість згідний із всіма умовами прокату автомобілів, то адміністратор спрямовує клієнта в службу прокату автомобілів.

4. Працівник служби прокату автомобілів укладає договір на прокат автомобіля, стягує плату за надання послуги

Замовлення таксі за бажанням клієнта, готель здійснює в міській службі в такий спосіб:

1. Гість доводить до відома адміністратора про бажання замовити таксі

2. Адміністратор готелю приймаючий замовлення, випишує картку, що містять

наступні зведення: назва готелю; № кімнати; номер машини; час; місце призначення.

3. Заповнена картка передається водію.

4. Оплата таксі виробляється самим гостем водію таксі - у залежності від маршруту поїздки.

Для того що б замовити автомобіль гостю потрібно: звернутися до адміністратора, замовлення гостя передається адміністратором безпосередньо в сервісну службу. Потім випикується картка безпосередньо в сервісну службу для оплати.

При всіх позитивах, транспортне обслуговування в будь-якому готелі має потребу в удосконаленні або тому що є незадовільним для даного готелю, або освоєння нових технологій (нові автомобілі, удосконалені автобуси), або удосконалення персоналу (підвищення кваліфікації), готельно-ресторанні комплекси в т.ч. і «Тернопіль», «Галичина», «Авалон», «Гарденхолл» ін. не виключення.

Готельно-ресторанний комплекс «Тернопіль», «Галичина», «Авалон», «Гарденхолл» ін. надає широкий діапазон послуг, покликаних відповідати чеканням самих вимогливих гостей, однак транспортне обслуговування даного готелю досить на середньому рівні, і в основному розрахована на бізнес клас.

За статистикою кожен п'ятий гість готелю користується послугами таксі. В такому випадку цілком вигідніше було б відкрити свою службу з надання таксі, по-перше, для клієнта вигода в тім, щоб не чекати прибуття таксі, а по-друге відсоток прибутку для готелю. Крім того службою таксі можна надати в користування міським жителям, однак варто врахувати, що домінуючим клієнтом цієї служби повинні бути саме клієнти готелю, а вже потім клієнти міста. Надаючи послуги таксі міським чи жителям приїжджим у місто, готель тим самим збільшує свій прибуток. Однак відзначимо, що головною метою відкриття цієї служби є

задоволення потреб клієнтів готелю, і як наслідок залучення нових гостей, тобто збільшення постійних клієнтів.

У зв'язку з цим можна рекомендувати один із двох варіантів придбати свій автобусний засіб для туристичних груп або налагодити зв'язок з автобусними підприємствами міста для обслуговування гостей.

Гості готелю гідно оцінять надання автобусного обслуговування і в результаті готельне (комплекс) підприємство повніше задовольнить потреби –замовника клієнта.

Висновки

Отже в транспортному обслуговуванні на ринку сфери послуг і зокрема готельно-ресторанного бізнесу, з кожним роком стає усе більше і більше зацікавлені власне готельні комплекси. Тому щоб завоювати ринок вони удосконалюють організацію і надання додаткових послуг. В силу згаданих обставин одним з напрямків цього виду діяльності є повноцінне транспортне забезпечення готельно-ресторанних комплексів відповідно до вимог гостей міста та туристів.

Своєчасний трансфер з аеропорту, організоване переміщення групи туристів між вокзалами іноді дозволяє значно скоротити час, очікування потяга, і дозволяє зробити відпочинок більш зручним і комфортним.

Таким чином, на прикладі готельно-ресторанних комплексів нам представилось розглянути плюси і мінуси їх транспортного обслуговування і таким чином удосконалити готельний сервіс. Рекомендації з удосконалювання транспортного обслуговування, передбачають створення певних диспетчерських служб або налагодження співпраці з спеціалізованими компаніями, установивши зв'язок з автобусними підприємствами міста Тернополя ін.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Б.М.Андрушків. О.Б.Погайдак, Н.Б.Кирич, Б.Я. Керничний. Особливості організації транспортного обслуговування в умовах трансформаційного суспільства. Держава та регіони № 2.2013.
2. Бойко Є.О. Принципи формування та функціонування регіональних транспортно-логістичних систем / Є.О. Бойко, А.Є. Журавська // Науковий вісник Херсонського державно- го університету. Серія «Економічні науки». – 2014. – № 9 – Ч. 1. – С. 187-190.
3. Буткявічус Й.П., Старовойда В.П. «Удосконалення організації, планування та управління місцевим пасажирським транспортом». (Інтернет ресурс).

4. Бойко Є.О. Особливості впливу публічного адміністрування на розвиток транспортної логістики в контексті природоохоронної політики / Є.О. Бойко, В.А. Кудак // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». – 2016. – Вип. 21. Част. 2. – С. 134 – 138.
5. Гордиенко М. В.: Державний рівень менеджменту в туризмі // Тез. докл. Всерос. студ. семінару "Проблеми керування", М., ГАУ, 1998, вип.4.
6. Зорин І. В., Каверіна Т. П., Квартальнов В. А. Туризм як вид діяльності Зорин І. В., Каверіна Т. П., Квартальнов В. А. Туризм як вид діяльності Учебник. М.: Финансы и статистика. 2005. – 288 с.
7. Кучерук Г.Ю. Якість транспортних послуг: управління, розвиток та ефективність: Монографія. – К.: ДЕДУТ, 2011. – 208 с.
8. Ляпина І.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учебник для начального профессионального образования. - М: Академия, 2002. – 208 с. 40.
9. Мальська М.П., Худо В.В. Туристичний бізнес: теорія та практика. Навч.пос. - К: Центр учбової літератури, 2007.
10. Кучерук Г.Ю. Інноваційно-логістична парадигма управління якістю транспортних послуг / Г.Ю. Кучерук // [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.m.nayka.com.ua/?op=1&j=efektyvna-ekonomika&s=ua&z=1193>
11. Ольга Погайдак, Наталя Кирич, Богдан Керничний. Інноваційні шляхи розвитку транспортного обслуговування в умовах активної автомобілізації населення постоталітарного суспільства. ж. Галдицький економічний вісник № 1(60) 2013р. с 137-145.

АНДРУШКИВ Б.М.^{1*}, ПОГАЙДАК О.Б.^{2*}, КИРИЧ Н.Б.^{3*}, КЕРНИЧНИЙ Б.Я.^{4*}

1 * д.э.н., профессор, Президент Академии социального управления, каф. управления инновационной деятельностью и сферой услуг Тернопольского национального технического университета имени Ивана Пулюя; e-mail: andrushkiv.bohdan@gmail.com; ORCID ID: 0000-0003-4897-5539

2 * д.э.н., с.н.с., научно-исследовательская часть Тернопольского национального технического университета имени Ивана Пулюя; e-mail: anastasia.pogaydak@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-4070-6863

3 * д.э.н., профессор, каф. менеджмента и администрирования Тернопольского национального технического университета имени Ивана Пулюя; e-mail: nkuruch@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-7728-9787

4 * соискатель Тернопольского национального технического университета имени Ивана Пулюя, e-mail: bohdan5487@gmail.com

ПУТИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ТРАНСПОРТНОГО СЕРВИСА В СФЕРЕ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Цель. Статья посвящена совершенствованию транспортного обслуживания в сфере туризма и гостинично-ресторанного бизнеса как одному из самых актуальных направлений развития национальной инфраструктуры. Исследованы теоретические аспекты системы управления качеством транспортных услуг для гостиничной клиентуры. **Результаты.** На основе анализа литературных источников и существующего опыта работы транспортного обслуживания выявлены проблемы транспортного обслуживания клиента и определены направления его совершенствования. Проанализирован мировой опыт в этой сфере общественной деятельности. **Научная новизна.** Определены пути повышения эффективности транспортного обслуживания за счет организационных и инновационно-управленческих факторов, применение средств модернизации производственно-технологических процессов. Установлено, что одним из наиболее приемлемых методов оценки стабильности функционирования гостинично-ресторанного бизнеса с точки зрения эффективности использования экономических, энергетических, трудовых и других ресурсов в контексте европейских требований является инновационные средства транспортного обеспечения клиентуры. **Практическая значимость.** Широкие возможности использования предложенных организационных механизмов оказания транспортных услуг клиентуре и методы совершенствования системы управления качеством транспортных услуг. Обоснованно тезис что за счет факторов можно обеспечить полноценное и стабильное функционирование туристического и гостинично-ресторанного бизнеса Украины, что собственно и может сделать его

конкурентоспособным отраслью в условиях ЕС. Исследование осуществлено в условиях трансформационной экономики посттоталитарного общества.

Ключевые слова: гостинично-ресторанный бизнес, транспортное обслуживание, инновации, автопредприятия, стабильность, стратегия, эффективность, хозяйственная деятельность, управление, инфраструктура, трансформационное общество, Европейский Союз.

ANDRUSHKIV B.M.^{1*}, O.B. POGAYDAK^{2*}, N.B. KYRYCH^{3*}, B.Y. KERNYCHNYI^{4*}

1* President of the Academy of Social Management, Doctor of Sciences (Economics), Full Professor Ternopil Ivan Pulu National Technical University, e-mail: andrushkiv.bohdan@gmail.com, ORCID ID: 0000-0003-4897-5539

2* Doctor of Sciences (Economics), Senior Research Fellow Ternopil Ivan Pulu National Technical University, email: anastasia.pogaydak@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-4070-68634

3* Doctor of Sciences (Economics), Full Professor Ternopil Ivan Pulu National Technical University, e-mail: nkuruch@gmail.com, ORCID ID: 0000-0001-7728-9787

4* Applicant Ternopil national technical University named after Ivan pului.

WAYS TO IMPROVE TRANSPORTATION SERVICE IN THE FIELD OF HOTEL AND RESTAURANT BUSINESS

Purpose. The article is devoted to the improvement of transport services in the sphere of tourism and hotel and restaurant business as one of the most urgent directions of development of national infrastructure. The theoretical aspects of the quality management system of transport services for the hotel clientele are investigated. **Results.** On the basis of the analysis of literary sources and the existing experience in the work of transport service, problems of transport service of clients were identified and directions of its improvement were determined. The world experience in this sphere of social activity is analyzed. Scientific novelty. The ways of increasing the efficiency of transport services at the expense of organizational and innovation-management factors, the use of means of modernization of production and technological processes have been determined. It is established that one of the most acceptable methods of assessing the stability of the hotel and restaurant business from the point of view of efficiency of use of economic, energy, labor and other resources in the context of European requirements is innovative means of providing customer transport. **Practical importance.** Broad opportunities to use the proposed organizational mechanisms for providing transport services to clients and methods to improve the quality management system of transport services. It is substantiated that due to the mentioned factors it is possible to ensure the full and stable functioning of the tourist and hotel and restaurant business of Ukraine, which in fact can make it a competitive industry in the EU. The research was carried out in the context of the transformational economy of a post-totalitarian society.

Keywords: hotel and restaurant business, transport service, innovations, car companies, stability, strategy, efficiency, economic activity, management, infrastructure, transformational society, European Union

REFERENCES

1. B.M.Andrushkiv. O.B.Pogajdak, N.B.Kirich, B.Ya. Kernichnij. (2013). Osoblivosti organizaciyi transportnogo obslugovuvannya v umovah transformacijnogo suspilstva. [Features of the organization of transport service in the conditions of a transformational society]. *Derzhava ta regioni. - State and regions, Vol. 2.* (in Ukrainian).
2. Bojko Ye.O., Zhuravska A.Ye. (2014). Principi formuvannya ta funkcionuvannya regionalnih transportno-logistichnih sistem [Principles of formation and functioning of regional transport and logistics systems]. *Naukovij visnik Hersonskogo derzhavno-go universitetu. Seriya «Ekonomichni nauki». - Scientific Bulletin of Kherson State University. Economic Sciences Series, Vol. 9,* 187-190 (in Ukrainian).
3. Butkyavichus Y.P., Starovoyda V.P. (2003). Praktychni rekomendatsiyi shchodo udoskonalennya orhanizatsiyi planuvannya ta upravlinnya mistsevymy pasazhyrskymy perevezennyamy [Improving the organization, planning and management of local passenger transport]. *Visnyk Natsional'noho transportnoho universytetu. - Bulletin of the National Transport University. Vol. 8,* 135-137 (in Ukrainian).

4. Bojko Ye.O., Kucak V.A. (2016). Osoblivosti vplivu publichnogo administruvannya na rozvitok transportnoyi logistiki v konteksti prirodohoronnoyi politiki [Peculiarities of the influence of public administration on the development of transport logistics in the context of environmental policy]. *Naukovij visnik Hersonskogo derzhavnogo universitetu. Seriya «Ekonomichni nauki»*. - *Scientific Bulletin of Kherson State University. Economic Sciences Series*. Vol. 21, 2, 187-190 (in Ukrainian).
5. Gordienko M. V. (1998). Derzhavnij riven menedzhmentu v turizmi. [State level of management in tourism]. *Thesis. report All-Russian. stud. seminar "Problems of management"*. - *Tez. dokl. Vseross. stud. seminaru "Problemi keruvannya"*. Vol. 4, Moscow: GAU. [in Russian].
6. Zorin I. V., Kaverina T. P., & Kvartalnov V. A. (2005). *Turizm yak vid diyalnosti. [Tourism as an activity]*. Moscow: Finansy i statistika. (in Ukrainian)
7. Kucheruk G.Yu. (2011). *Yakist transportnih poslug: upravlinnya, rozvitok ta efektyvnist. [Quality of transport services: management, development and efficiency]*. Kyiv: DETUT. (in Ukrainian)
8. Lyapina I.Yu. (2002). *Organizaciya i tehnologiya gostinichnogo obsluzhivaniya: Uchebnik dlya nachalnogo professionalnogo obrazovaniya. [Organization and technology of hotel service: A textbook for primary vocational education]*. Moscow: Akademiya. [in Russian].
9. Malska M.P., Hudo V.V. (2007). *Turistichnij biznes: teoriya ta praktika. [Organization and technology of hotel service: A textbook for primary vocational education]*. Kyiv: Centr uchbovoyi literaturi. (in Ukrainian).
10. Kucheruk G.Yu. Innovacijno-logistichna paradigma upravlinnya yakistyu transportnih poslug. [Innovation and logistics paradigm of quality management of transport services]. *www.m.nayka.com.ua*. Retrieved from <http://www.m.nayka.com.ua/?op=1&j=efektyvna-ekonomika&s=ua&z=1193>
11. Olga Pogajdak, Natalya Kirich, Bogdan Kernichnij. (2013). Innovacijni shlyahi rozvitku transportnogo obslugovuvannya v umovah aktivnoyi avtomobilizaciji naselennya posttotalitarnogo suspilstva. [Innovative ways of development of transport service in the conditions of active motorization of the population of post-totalitarian society]. *Galdickij ekonomichnij visnik. - Galdytsky Economic Bulletin*. Vol. 1(60), 137-145 (in Ukrainian).

Стаття надійшла до редакції: 20.03.2020

Received: 20 March 2020