

Список використаних інформаційних джерел

1. Угода про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/984_011
2. Кукоба В.П. Корпоративна соціальна відповідальність підприємства: аспекти сучасного обліку та аудиту витрат. Ефективна економіка. 2012. № 8, URL: <http://www.economy.nayka.com.ua/?op=1&z=1312>
3. Філіппова С.В. Соціальна відповідальність у стратегії управління вітчизняним підприємством: проблемні питання інтегрування механізму Економіка: реалії часу. 2017. № 2 (30). С. 5-17.
4. Безверхий К. Соціально-орієнтована звітність підприємства. Бухгалтерський облік і аудит. № 2-3. 2015. С.70-78.

УДК 658.3.07

Левкулич В.В.

к.е.н., доцент кафедри обліку і аудиту

ДВНЗ «Ужгородський національний університет», м. Ужгород, Україна

«SOFT SKILLS» ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА УСПІХУ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Наповнення бюджету країни в значній мірі залежить від розвитку сфери готельно-ресторанного господарства. В сучасних умовах жорсткої конкуренції та стрімкого розвитку технологій підвищення прибутковості готельно-ресторанного сектору можливе тільки при ефективному управлінні якістю та інноваційністю продукції та послуг.

На сучасному етапі розвитку суспільства відбувається значне переосмислення традиційних підходів та вимог до здійснення господарської діяльності, а відповідно змінюються і вимоги до безпосередніх її виконавців, тобто працівників індустрії гостинності.

Варто зауважити, що «soft skills» (м'які навички) відносять до переліку базових компетенцій, якими повинен володіти працівник будь-якої галузі господарювання XXI століття, хоча на світовому ринку праці, зміна пріоритетів роботодавців на користь «soft skills» розпочалась ще з 1980-х років.

Поява терміну «soft skills» пов'язана з розробкою науково обґрунтованого підходу до підготовки військовослужбовців армії США. Зміст поняття «soft skills» вперше розкрито в доктрині «Системи проектування військової підготовки» в 1968 році як навички роботи з людьми та паперами [1, с. 44]. Після того як поняття «soft skills» укорінилося в науковому лексиконі військової справи та психології воно гармонійно інтегрувалося в лексикон сучасного бізнесу.

Існують різноманітні думки щодо повного набору компетенцій, які можна віднести до «soft skills», проте трактування даного поняття як особистих якостей

учасника господарського процесу, які забезпечують його ефективну діяльність та взаємодію в колективі, а також визначають рівень соціально-психологічного розвитку, в різних формулюваннях переважно співпадає.

Справедливо зауважити, що перелік основних компетенцій, які можна віднести до «soft skills», в значній мірі буде залежати та визначатися сферою діяльності, в яку залучений учасник господарського процесу. Також загально відомим є той факт, що прибутковість або успіх підприємств готельно-ресторанного бізнесу в значній мірі залежить від людського фактору, тобто набору особистих та професійних якостей, якими володіють працівники зазначених підприємств.

З огляду на вище зазначене, наведемо перелік основних «soft skills» (особистих якостей або навичок) фахівців індустрії гостинності, які є визначальною складовою успіху підприємств готельно-ресторанного бізнесу.

1. Навички обслуговування та роботи з клієнтами.

Відмінні навички обслуговування клієнтів – це, перш за все, чітке розуміння їх потреб та здатність вибору і реалізації найефективнішого способу їх задоволення. Завжди необхідно пам'ятати, що саме завдяки споживачу підприємства готельно-ресторанного бізнесу мають можливість створювати фонди на виплату заробітної плати та інших витрат, які дозволяють їм залишатися прибутковими та реінвестувати в свою інфраструктуру.

2. Навички нетворкінгу.

Однією з ключових навичок, необхідних для розвитку індустрії гостинності, є налагодження довірчих та довгострокових відносин за допомогою уміння уважно вислухати споживача та вдало задати йому запитання. Часом такі навички приносять набагато більше користі як клієнту так і працівнику, ніж здатність продемонструвати феєричну самопрезентацію. Уміння забезпечити гостю відчуття власної значущості значно підвищує його лояльність. Володіння навичками нетворкінгу підвищує ефективність налагодження постійної клієнтської бази та суттєво збільшує шанси на успіх.

3. Комунікативні навички.

Виняткові навички спілкування високо цінуються в усіх сферах діяльності, і чим вище працівник підіймається по ієрархічній драбині, тим важливішими вони стають. В індустрії гостинності кожного дня є можливість налагоджувати нові контакти з людьми різного походження, віку, національності та темпераменту. Тому надзвичайно важливо вміти спілкуватися таким чином, щоб водночас достойно представити заклад, і в той же час донести необхідну інформацію до клієнта доступно та на зрозумілій йому мові.

4. Гнучкість та вміння пристосовуватись.

У порівнянні з іншими професіями, працівники готельно-ресторанного бізнесу часто повинні працювати в нічні зміни та вихідні дні. Необхідно також швидко переходити від одного завдання до іншого, оскільки ситуація змінюється дуже

динамічно. Таким чином, гнучкість є важливим атрибутом для досягнення успіху в індустрії гостинності.

5. Організаційні навички.

Наявність організаційних навичок в готельно-ресторанній справі є необхідною умовою для успішного виконання різного роду завдань. Враховуючи часту потребу виконувати одразу декілька завдань, стає зрозумілим, що працівник без навичок організації та самоорганізації, скоріше за все, не зможе втриматися на роботі тривалий період часу. Проте, варто зауважити, що організаційні навички можна розвивати та здобути завдяки плануванню кожного дня заздалегідь, шляхом формування контрольного списку речей, які потрібно зробити. Це також сприяє розвитку навичок управління часом.

6. Мовні навички.

Мовні навички надають суттєву перевагу під час комунікації та демонстрації гостинності, оскільки вони підвищують цінність працівника як професіонала своєї справи. Спілкування мовою споживачів дає можливість краще зрозуміти та відчувати їхні потреби та задовольнити їхні вподобання, а вже це сформує клієнтську лояльність.

7. Прихильність та захоплення своєю справою.

Варто зазначити, що багато молодих людей розпочинають працювати у сфері гостинності з великим ентузіазмом, але вони не завжди усвідомлюють наскільки вимогливою та відповідальною є ця робота, а тому швидко втрачають інтерес до свого професійного розвитку. Якщо вони не зрозуміють, що їхня робота полягає в тому, щоб задовольнити кожного клієнта, незалежно від вартості, яку він за це сплачує, то такі працівники ніколи не переростуть свій початковий рівень та не стануть складовою успіху організації.

8. Готовність до будь-яких завдань.

Важливо, щоб фахівці індустрії гостинності були готові до викликів на робочому місці, незалежно від того, наскільки складно це може здаватися. Вміння вирішувати складні завдання збільшує шанси працівника на стрімкий кар'єрний ріст, а демонстрація ентузіазму щодо своєї роботи, підвищує повагу як у клієнтів, так і у роботодавців.

9. Вміння «виконувати різні ролі».

Необхідно вміти при потребі швидко переходити від виконання одного завдання до іншого і при цьому забезпечувати однаково високий рівень якості послуги, яку отримує клієнт. Вміння «виконувати декілька ролей» – це одна з найкращих можливостей стати для роботодавця незамінним цінним працівником та забезпечити його успіх на ринку готельно-ресторанних послуг.

10. Культурна обізнаність.

Фахівці індустрії гостинності мають справу з клієнтами різних національностей та культурного рівня. Обізнаність щодо особливостей різних культур та вміння демонструвати толерантність попри власні культурні норми та

релігійну приналежність має вирішальне значення у запровадженні високих стандартів якості в сфері готельно-ресторанних послуг.

Отже, підсумовуючи вище наведене, варто зауважити, що сформований перелік навичок «soft skills» є базовим та може доповнюватись залежно від посади працівника та від специфіки закладу готельно-ресторанного бізнесу. Водночас стає зрозумілим, що успіх підприємств індустрії гостинності в значній мірі залежить від набору тих «soft skills», якими володіють працівники та тісно взаємопов'язаний з їх безпосереднім успіхом.

Список використаних інформаційних джерел

1. Зольников А.Е. Hard skills и soft skills: в чем разница для иженера? / А.Е. Зольников, И.И. Ниязбакиев // Научное обозрение. Педагогические науки. – 2019. – № 2 (часть 3). – С. 44-48.

2. Top 10 hospitality and tourism soft skills [Електронний ресурс]. — Режим доступу : <https://blog.ssth.ch/top-10-soft-skills-hospitality-tourism>

УДК 657.6

Lemesh V. N.

*PhD in economics, Docent of the Department of
accounting analysis and audit in the sectors of the national economy
Belarusian State Economic University, Minsk, Republic of Belarus*

THE INSTITUTE OF AUDIT IN THE REPUBLIC OF BELARUS

Problems and prospects of formation and development of the Institute of audit in the Republic of Belarus are addressed by a number of scientists, the main of which are D. A. Pankov, A.V. Bun, S. L. Korotaev, S. A. Danilkova and others. At the same time, the events that have taken place over the past year indicate the activation of the position of both the audit community itself and state structures that regulate various aspects of audit activity.

The peculiarity of the process of institutionalization of audit activities in Belarus is related to the import of ready-made institutional forms. However, for the formation of the Institute of audit in the Republic of Belarus, this aspect is poorly taken into account, which cannot but affect its development and functioning [1-5].

In connection with the adoption of the new version of The Law "On audit activities" (hereinafter - Law No. 56-Z) [6], the key points are:

- creation of the Audit chamber, which is a single self-government body of audit organizations and auditors-individual entrepreneurs [6, item 1 of article 9]. On November 5, 2019 held the founding meeting of the audit chamber of the Republic of Belarus, which, in particular, was approved by its Charter; selected seven Board members and five members of the auditing Commission;