



Рисунок 1 Взаємозв'язок понять «кваліфікація» та «компетенція»

3. Передбачення бажання гостя: - необхідно передбачати потреби відвідувачів і пропонувати їм допомогу перш, ніж вони попросять; - службовці повинні бути знайомі з особливими побажаннями гостей, щоб автоматично прискорити їх виконання.

4. Дружелюбність і ввічливість: - з будь-яким відвідувачем, що знаходяться від вас в радіусі 2 м, треба першим починати бесіду;- завжди, коли можливо, використовуйте титули перед прізвищем гостя (г-н, сер, доктор і т.п.); - слід встановлювати хороший зоровий контакт з кожним відвідувачем, завжди посміхатися, якщо гість знаходиться в радіусі 8-10 м; за будь-яку незручність відвідувачу приносяться вибачення.

5. Уважність: - дайте гостю зрозуміти, що він помічений, навіть якщо ви зайняті; - слід бути гранично уважним.

У відповідності з Міжнародним стандартом обслуговування виділяються такі першочергові компетенції всіх категорій персоналу готелів: ввічливість, дружелюбність, ентузіазм, взаємодія з колегами, відносини з гостями; гнучкість, адаптованість; прийняття відповідальності, ініціативність; особиста гігієна; дисциплінованість, пунктуальність; знання роботи, якість роботи, увага до деталей; робота з навантаженням, при стресі; здатність виконувати завдання до кінця; усвідомлення витрат; володіння іноземною мовою.

Перелік необхідних компетенцій персоналу підприємств готельного господарства - це критерії, інформація яка необхідна для забезпечення результативності системи менеджменту якості та ефективного використання трудового потенціалу підприємства.

ПРОБЛЕМАТИКА ИНОСТРАННОГО ИНВЕСТИРОВАНИЯ В УКРАИНЕ: МЕТОДИКА И ПОИСКИ РЕШЕНИЯ

Горбанев В.С., НГУ, г. Днепрпетровск, Украина

Поскольку Украина большая европейская страна, которая находится на пересечении множества важных торговых путей, она является привлекательной для инвесторов. Основной фактор, влияющий на инвестиционный климат в любой стране — это уровень налогообложения,

а также удобство ведения бизнеса. В данный момент времени украинский бизнес является непривлекательным для вложения в него иностранного капитала. Возникает вопрос: почему? Нежелание вкладывать в украинскую экономику вполне объясняется тем, что такие факторы, как избыточное государственное регулирование бизнеса, высокий уровень коррупции, запутанное и часто меняющееся налоговое законодательство, высокие для развивающейся экономики ставки налогообложения имеют место быть. Все это не придает Украине инвестиционной привлекательности, экономика дисбалансирована, а коррупция интегрирована в нее саму. Иностранные компании из-за недопонимания ведения украинского бизнеса не могут работать так, как работают некоторые украинские компании. Подкуп и лоббирование в Украине – это норма, с которой не согласны инвесторы из других стран. Однако даже международным компаниям приходится принимать правила игры, если они хотят расширять поле своей деятельности.

Эти трудно решаемые проблемы мешают инвестированию в отрасли национальной экономики, которые действительно требуют модернизации и развития. Очень важным препятствием для капиталовложений является и тот факт, что инвесторы до конца не могут оценить возможности нашей экономической системы. Именно поэтому перед нашими учеными стоит вопрос более детального анализа экономики с целью нахождения показателей, которые бы полнее отражали продуктивные возможности украинского производства. Требуется разработка методологии управления рыночными отношениями, инвестиционного механизма, органически сочетающего формы частного и государственного инвестирования, оптимизации взаимосвязей различных субъектов инвестиционной деятельности, разработки соответствующей законодательно-нормативной базы и другие меры, регламентирующие инвестиционный процесс, как на уровне отдельной фирмы, компании или отрасли, так и на уровне национальной экономики в целом. Актуальным в настоящее время является углубленное теоретическое исследование рыночных форм и механизмов инвестиционной деятельности. Важной проблемой выступает обоснование критериев эффективности инвестиционных затрат, взаимосвязи и взаимообусловленности капитальных вложений и структурных сдвигов в экономике, определения приоритетов в отраслевой структуре инвестиций, а также внутри основных народнохозяйственных сфер: основного производства (собственно производства), производственной и социальной инфраструктур. Не меньшее значение имеет также исследование источников и средств формирования инвестиционных ресурсов в современных условиях экономики в Украине.

Влияние мирового экономического кризиса приводит к сильной зависимости экономики страны от экспортных товаров. Украинскому бизнесу при данных условиях требуется сократить свои займы, диверсифицировать денежные потоки и клиентскую базу. Попытка защитить внутренний рынок, ограничив импорт и увеличив свой экспорт (что по сути является правильным решением в условиях кризиса) не находит понимания у иностранных компаний, не совпадает с их интересами. Но при всех отрицательных моментах для инвестирования такие отрасли её экономики как металлургия, аграрная промышленность и точное машиностроение могут быть интересны инвесторам. Достаточно многообещающей есть деятельность сектора топлива и энергетики. Особенно это касается разведки месторождений нетрадиционного газа. Сектор топлива и энергетики может приносить высокие доходы инвесторам, и одновременно бюджету государства. Растет необходимость сетевой коммуникации, передаче данных, потоковому телевидению – все это требует большего развития и, соответственно, инвестиций. Также существуют возможности в сфере банковских и финансовых услуг, а именно кредитование, лизинг и т.д.

Главным образом, основной задачей является ведение сбалансированной торговой политики, и обеспечение верховенства права в нашей стране. Вероятность скорейшего привлечения иностранных инвестиций пока чрезвычайно зависит и от политической ситуации, сложившейся в Украине. Нестабильность сдерживает инвестиции, инновационные процессы и модернизацию экономики. Необходимо провести реформы: процедуру дерегуляции, административную реформу, введение системы электронного управления, которая поможет сократить количество взаимодействий между чиновниками и бизнесменами. Это увеличит качество предоставляемых услуг и сократит возможности коррупции.