



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.