

3. Nickols F. The accountability scorecard: a framework for Reconciling & Integrating Stakeholder Needs & Requirements. Robbinsville, NJ: The Distance Consulting Company. 2020. P. 48–67.

4. Нагорнова О. В., Ожема С. В., Овчиннікова О.Р. Корпоративна соціальна відповідальність в управлінні трудовими ресурсами. Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту. 2018. Вип. 20. С. 207-214.

**Осітковська Поліна,**  
здобувач, 241 «Готельно-ресторанна справа»  
Науковий керівник: Шикіна Ольга, к.е.н., доцент  
Одеський національний економічний університет

## **СИСТЕМА SINTEGRUM ЯК ШЛЯХ ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ГОТЕЛЬНОМУ ГОСПОДАРСТВІ**

Система Sintegrum є важливим інструментом для підвищення якості надання послуг у готельному господарстві. Українська ІТ система Sintegrum надає можливість автоматизувати навчання та атестацію співробітників. Тобто з застосуванням даної системи більше нема необхідності займатися навчанням кожного кандидата окремо [1]. Ще однією перевагою системи є можливість самостійно налаштувати весь учбовий процес.

Розглянемо різницю між Sintegrum, самостійним навчанням за допомогою знань отриманих з книг, інструкцій чи за допомогою ЛМС системи (Learning Management System). ЛМС – це система, яка, власне, управляє передачею знань, концентруючись саме на знаннях, на спосіб передачі цих знань.

Sintegrum виступає наступним рівнем, де мета не тільки в управлінні знаннями (як у будь-якій ЛМС), і не в їхній передачі, а в контролі сприйняття невеликими порціями [2].

Головними фокусами Sintegrum є засвоєння знань та контроль засвоєння знань через випробування, які людина має пройти для перевірки, а також методологія, яка дозволить гарантовано засвоїти знання.

Система навчання у готельному бізнесі є дуже динамічною та часто зазнає змін, внесення додаткових даних час від часу стає актуальним питанням. Якщо немає жодного ІТ-рішення, то потрібно зробити інструкцію, передати співробітникам, а потім перевірити чи було засвоєно матеріал. Якщо є ЛМС – потрібно внести дані в систему, розіслати всім посилання, щоб співробітники пройшли навчання. Наприкінці навчання співробітники мають пройти тестування. Але навіть позитивні результати тестування не завжди є запорукою того, що матеріал засвоєно та перейшов у активну фазу сприйняття.

Sintegrum – це нелінійна система, яка дає можливість людині самостійно підбирати та керувати своїм процесом навчання. Трек у Sintegrum проектується, спираючись на принципи майнд-менеджменту, тобто надання інформації за умови витрат мінімального часу та психофізіологічних ресурсів для пошуку, аналізу та розуміння інформації [3].

Трек у Sintegrum підвищує ефективність роботи мозку за рахунок використання відразу логічної та емоційної складової, за допомогою структурування, візуалізацію інформації, розташування модулів, зміни їх розмірів та кольору, і т.п.

Переваги Sintegrum:

- структурований освітній шлях;
- гарантія засвоєння матеріалу кожного розділу;
- структурована база знань на посаді;
- візуальне відображення інтеграційного шляху;
- п'ять типів контролю (тест, текстове завдання, відео, інтерв'ю, скрінкаст);
- збереження всіх результатів випробування;
- зворотній зв'язок від ментора;
- контрольні ключі для оцінки засвоєння матеріалу;

- гейміфікація інтеграції;
- дашборд результатів інтеграції;
- зручний візуальний інтерфейс;
- хмарний сервіс;
- нотифікація та повідомлення;
- можливість скасувати частину розділів для повторного проходження;
- спостереження за інтеграцією;
- використання менторів для оцінки;
- використання віртуальних копій програмних систем для виконання практичних завдань для скрінкастингу;
- можливість контролю використання софту на практиці;
- сервіс створення інтеграційних шляхів «під ключ»;
- шаблони інтеграційних шляхів;
- підвищення кваліфікації;
- підтримка філіальної структури;
- моніторинг інтеграції підлеглих структур;
- сертифікат після проходження інтеграції;
- щотижневі звіти та планування;
- спільна робота над створенням інтеграційного шляху;
- швидка інтеграція нових знань у разі змін [2].

Завдяки Sintegrum можна організувати рекрутинг. Автоматизація процесу відбору кадрів, проведення співбесіди та процесу найму персоналу. Після того як нового фахівця прийняли на випробувальний строк необхідно провести процес адаптації співробітника (онбординг). Як правило призначають треки, які надають загальні знання по підприємству, його структурі та філософії бренду. Модулі можуть містити текстові та відеоматеріали, таблиці, картинки, а також посилання на внутрішні документи компанії. Третім етапом застосування Sintegrum є інтеграція – це викладання всього навчального матеріалу, закріпленого за певною посадою та готелем. Четвертим кроком для співробітника є підвищення кваліфікації. На цьому етапі до системи завантажуються додаткові матеріали та завдання. Додатковими можливостями є атестація проведена через систему, психологічні тести, бо готельний бізнес тісно пов'язаний з поняттям вигорання та процес офбординг – процедура проведення звільнення та передачі всіх знань та матеріалів новим співробітникам [4].

Завжди слід пам'ятати, що Інтеграційний трек – це оцифроване навчання. Воно має проходити саме так, як би відбувалось навчання нового співробітника чи підвищення компетенції старого. Необхідно дати відповідь на питання: з чого повинно розпочатись навчання? Як структурувати знання з тем? У якій послідовності надавати інформацію? Як детально? Відповіді на ці питання дозволять легко почати складати треки.

Щоб інтеграція проходила максимально ефективно, необхідно серйозно підійти до проектування структури картки. Цей процес потребує постійного доопрацювання, але саме так промальовується структура посади. Не потрібно відразу заповнювати модуль – першим етапом є його проектування з розподілом питань на рівні частини. Якщо картка спрямована на нового співробітника, рекомендовано не надавати багато специфічного матеріалу – він буде доречний після того, як людина на практиці побачить її цінність – знання мають наноситися шарами. Специфічні питання та опрацювання кейсів бажано давати на наступних рівнях картки.

Розпочинати необхідно з простих модулів, щоб багато інформації не демотивувало на початковому етапі. Кількість модулів не повинна бути більше 60. Креатив в структурі є доречним. Не лінійний трек дає можливість не очікувати доки завдання буде перевірено ментором. Для сприйняття модулів кращим є розташування їх один від одного на достатній відстані, так як система не обмежує в просторі. Інтеграція повинна бути цікавою. Біль технічні моменти стосуються вірного оформлення напряму проходження треків, стрілки від модуля до модуля повинні мати логіку. Рекомендований час проходження кожного модулю у треках

не більше 20-30 хвилин.

Чек-лист за структурою:

1. Структура модулів повністю покриває сферу знань з посади.
2. Структура відповідає поточній позиції людини – знань не надмірно.
3. Кожен модуль – цілісний набір знань.
4. Знання кожного модуля – має бути у кожної людини, яка працює на цій посаді.
5. Немає знань, що даються для розвитку.
6. Назва модуля лаконічна і точно відповідає вмісту.

Чек-лист вмісту модуля:

1. У вмісті модуля немає нічого зайвого, що не відповідає темі або посаді.
2. Якщо мета модуля – розуміння, то має бути відео з поясненням.

Якщо мета модуля – передати інструкцію – має бути представлена інструкція і, бажано, коментарі до неї.

Якщо мета модуля – змусити вивчити якийсь матеріал – він має бути максимально чітко представлений і як випробування потрібно вимагати чітко відтворити матеріал тарілки.

Якщо мета модуля – просто знайомство з чимось, то має бути представлено достатньо матеріалу для ознайомлення і як завдання – або тест, або текстове завдання на аналіз отриманої інформації.

Якщо мета модуля – ознайомити із системою чи софтом, потрібно записати відео робочого столу з демонстрацією та коментарями.

3. Текст питань має бути побудований виключно на матеріалах модуля – нічого зайвого!

4. Для використання відео матеріалів найкращим варіантом є ведення власного YouTube каналу для впевненості, що відео будуть завжди доступними.

Таким чином, інформаційне забезпечення в управлінні персоналом компанії має відповідати інтересам усіх зацікавлених сторін, забезпечуючи тим самим раціональність управлінських процесів і координуючи управлінську діяльність, спрямовану на досягнення цілей компанії [5].

#### **Список використаних джерел :**

1. BRG hotels забезпечує зростання бізнесу та високий рівень сервісу завдяки внутрішньому університету гостинності. URL: <https://interfax.com.ua/news/press-release/921993.html>.
2. Система клонування найкращих співробітників. URL: <https://sintegrum.com/>
3. Шикіна О. В., Гончаренко Я. Є., Ремігайло І. Ю. Шляхи розвитку ділового туризму у період пандемії. Інфраструктура ринку. 2020. № 50. С. 213–219. URL: <https://cutt.ly/i8lu1jE>.
4. Способи автоматизації готельного бізнесу. URL: <https://ribashotelsgroup.ua/blog/sposobi-avtomatizatsii-gostinichnogo-biznesa/>.
5. Шикіна, О. В., Козловський, Р. С. Основні підходи до оцінювання конкурентоспроможності підприємств готельного господарства. Східна Європа: економіка, бізнес та управління. 2018. №6 (17). С. 429-433. URL: <http://surl.li/fmgvj>.

**Рябцева Софія,**

здобувачка 242 Туризм

науковий керівник: Бондаренко Людмила, к.е.н., доцент

*НТУ «Дніпровська політехніка»*

## **РОЛЬ PR ТА РЕКЛАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ В УМОВАХ ВІЙНИ**

Кожна підприємницька діяльність має єдину мету – це максимізація прибутку. І всі бізнес-процеси повинні бути направлені на те, щоб прибуток постійно збільшувався, просуваючи свій