

УДК 005.934:640.4

Гавліцький Д.¹, Расулова А.М.²

¹ студент, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

² канд. екон. наук, доцент, Державний торговельно-економічний університет, м. Київ

БЕНЧМАРКІНГОВІ ТЕХНОЛОГІЇ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ ПІДПРИЄМСТВ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Розвиток готельного бізнесу в епоху глобалізації та інформатизації вимагає підвищення ефективності та конкурентоспроможності готелю, використовуючи сучасні інноваційні методи інтелектуального аналізу даних, які реалізуються за допомогою бенчмаркетингу. Інструменти бенчмаркетингу служать для порівняльного вивчення ефективності діяльності різних об'єктів і виділення кращого практичного прикладу в роботі конкурентів [1]. Це широко відомий метод кількісного аналізу ефективності функціонування економічних об'єктів, які займаються однаковими видами діяльності, використовують при цьому однакові ресурси.

В індустрії гостинності можливі два варіанти підвищення конкурентоспроможності. Перший – технологія реалізує процесний бенчмаркетинг, другий – підтримує конкурентний бенчмаркетинг. При першому варіанті вивчається внутрішня організація системи управління готелем, при другому для підвищення конкурентоспроможності використовується інформація про роботу готелів-конкурентів [2].

При цьому не слід забувати, що особливість бенчмаркетингу полягає в тому, що вона будується на основі партнерства з тими, чий досвід запозичується. Неприпустиме сліпе копіювання процедур і процесів компаній, вибраних як еталон. Готельному підприємству, що проводить бенчмаркетинг, необхідно вибрати кращі риси кожної компанії-партнера і об'єднати їх, щоб можна було прийняти рішення, яке покращить конкурентне становище готелю.

Україна, що володіє багатим туристичним потенціалом, включаючи відпочинок на морі, гірський туризм, гірськолижний спорт, санаторно-курортні комплекси та історичні пам'ятки, в останні роки зіткнулася зі значними труднощами, пов'язаними з COVID-19 і військовими діями. Сьогодні внутрішній туризм у регіонах, віддалених від основних зон конфлікту, таких як Львівська та Закарпатська області, показав зростання туристичного податку на 25% порівняно з 2021 роком [3]. У цьому контексті створення стійкої системи бенчмаркінгу для малих готелів стає критично важливим для забезпечення їх виживання та зростання в умовах глобальних потрясінь. Така система повинна включати комплексні заходи з адаптації до мінливих ринкових умов, мінімізації фінансових втрат та оптимізації ресурсів.

Одним із важливих інструментів бенчмаркінгу у готельному бізнесі є платформа українського стартапу Hotel Matrix, що агрегує показники revenue-менеджменту понад 200 готелів. Цей ресурс дає можливість до виявлення залежностей між ключовими змінними (RevPAR, ADR, Occupancy rate, Booking lead time) та безпековими факторами суб'єктів готельного бізнесу. Завдяки аналізу даних з Hotel Matrix [4,5] менеджмент готелю може визначити поточний рівень ринкового попиту та своєчасно скоригувати власну стратегію.

Інструменти бенчмаркінгу у сфері готельного бізнесу доцільно розглядати як ефективний методологічний підхід до забезпечення конкурентоспроможності бізнес-процесів підприємств в умовах глобалізації та швидкої дифузії інновацій. Їхнє застосування дозволяє не лише здійснювати об'єктивне порівняння ефективності діяльності з провідними підприємствами галузі, але й виявляти найкращі практики управління, організації сервісу та обслуговування споживачів.

Практична цінність бенчмаркінгу полягає у сприянні безперервному вдосконаленню бізнес-процесів, підвищенню якості наданих послуг та формуванню стратегічних рішень, заснованих на обґрунтованому аналізі ключових показників ефективності. Важливою особливістю є необхідність інтеграції елементів як процесного (внутрішнього), так і конкурентного (зовнішнього) бенчмаркінгу, що забезпечує комплексний підхід до управління.

Список використаних джерел:

1. Sebova, L., Svec, A., Chovanova, K. *The Role of Business Process Management in Hotel Innovation and Competitiveness*. Tourism & Hospitality, 6(3), 122 (2025).
2. Lankford, William M. (2002) «Benchmarking: Understanding the Basics,» The Coastal Business Journal: Vol. 1 : No. 1 , Article 8. Available at: <https://digitalcommons.coastal.edu/cbj/vol1/iss1/8>
3. Resilience Benchmarking: How Small Hotels Can Ensure Their Survival and Growth during Global Disruptions // Submission received: 19 May 2024 / Revised: 27 June 2024 / Accepted: 28 June 2024 / Published: 4 July 2024
4. HotelMatrix – аналітика гостинності нового покоління // <https://www.hotelmatrix.report/>
5. Міщенко О. М. Який бенчмаркінг потрібен готелям? // https://e.hotel-rest.com.ua/akademiya-hostynnosti-2021-1/yakyy-benchmarkinh-potriben-hotelyam?utm_source=chatgpt.com