

УДК 338.488.2:657.2

Кісліцина Г.А.¹, Кукліна Т.С.²

¹ студ. гр. ГФЗ-111 НУ «Запорізька політехніка»

² канд. екон. наук, доц. НУ «Запорізька політехніка»

ВПРОВАДЖЕННЯ КОНТРОЛІНГУ В ГОТЕЛЬНОМУ ЗАКЛАДІ

Сучасний готельний бізнес стикається з жорсткою конкуренцією, що вимагає ефективного управління фінансовими та операційними процесами. Одним із важливих інструментів підвищення ефективності є контролінг – система підтримки прийняття управлінських рішень на основі аналізу фінансових та нефінансових показників.

Контролінг – це управлінський інструмент, який забезпечує планування, контроль та аналіз діяльності підприємства. Він дозволяє оцінити ефективність роботи готелю, оптимізувати витрати, підвищити рентабельність та покращити якість обслуговування клієнтів. Основними функціями контролінгу є:

- стратегічне та оперативне планування;
- моніторинг фінансово-економічних показників;
- управління витратами та доходами;
- аналіз ефективності управлінських рішень [1].

Впровадження системи контролінгу в готельному закладі включає кілька етапів. На першому етапі відбувається аналіз поточного стану

підприємства. Оцінка фінансових результатів, рівня управління та бізнес-процесів. Другий етап – це формування системи контролінгу. Визначення ключових показників ефективності (KPI), встановлення методів контролю. Третій етап включає інтеграцію контролінгових інструментів через впровадження програмного забезпечення для аналізу та планування. Четвертий етап підпорядковує собі навчання персоналу. Проведення тренінгів для менеджерів і співробітників, відповідальних за фінансовий аналіз та управління витратами. Заключний п'ятий етап проводить оцінку результатів та коригування стратегії. Регулярний аналіз ефективності контролінгу та вдосконалення системи [2].

Відомі міжнародні готельні ланцюги використовують контролінг в своїй діяльності. Так, Hilton Hotels & Resorts використовує контролінг для моніторингу завантаженості номерів, аналізу ефективності маркетингових кампаній та управління витратами на енергоспоживання. Вони застосовують сучасні CRM-системи та аналітичні інструменти для оптимізації цінової політики та підвищення рівня задоволеності клієнтів. Marriott International впровадила фінансовий контролінг для оптимізації операційних витрат, аналізу доходів від додаткових послуг (ресторани, конференц-зали, спа-центри) та вдосконалення системи лояльності клієнтів. Вони використовують прогнозу аналітику для ефективного управління доходами та попитом. Accor Hotels застосовує стратегічний контролінг для управління різними брендами в межах мережі. Вони використовують централізовані системи обліку, які дозволяють аналізувати рентабельність кожного готелю та регіону, що сприяє ефективному прийняттю рішень на рівні корпорації.

Основними викликами впровадження контролінгу є:

- необхідність значних фінансових вкладень у програмне забезпечення та навчання персоналу;
- спротив змінам з боку працівників;
- складність адаптації контролінгу до специфіки готельного бізнесу.

Разом з тим, переваги контролінгу очевидні: підвищення фінансової стабільності, покращення якості управлінських рішень, оптимізація операційних процесів [3].

Контролінг є важливим інструментом підвищення конкурентоспроможності готельного бізнесу. Його впровадження дозволяє ефективніше управляти ресурсами, оптимізувати витрати та покращити якість обслуговування клієнтів. Для успішного впровадження необхідно дотримуватися комплексного підходу, що включає аналіз, навчання персоналу та використання сучасних інформаційних технологій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Василенко В.О. Контролінг: методологія, концепція, інструменти. – Київ : Центр навчальної літератури, 2020. – 256 с.
2. Герасименко О.О. Контролінг у сфері послуг: теорія та практика. – Харків: Видавництво ХНЕУ, 2018. – 312 с.
3. Савчук В.П. Система контролінгу на підприємствах готельно-ресторанного бізнесу. – Львів : Видавництво ЛНУ, 2019. – 280 с.