

ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Останніми роками готельна індустрія характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на готельні послуги, що призводить до значної конкурентної боротьби на ринку готельних послуг. Одним з головних напрямків формування конкурентних переваг в індустрії гостинності стало надання послуг більш високої якості у порівнянні з конкурентами. Ключовим питанням тут є надання власне таких готельних послуг, які задовольняли б і навіть перевершували очікування цільових клієнтів.

Стратегія управління підприємствами готельного господарства повинна представляти комплексну систему управлінських рішень, що визначають перспективні напрямки розвитку підприємств, форми і способи їх діяльності в умовах сучасного навколишнього середовища та порядок розподілу ресурсів для досягнення поставлених цілей.

Важливою особливістю діяльності будь-якого підприємства готельного господарства в умовах ринку є те, що за основу береться не виконання плану будь-якою ціною, як це було при адміністративно-командній системі управління, а більш жорсткий принцип виживання завдяки високоефективній діяльності усіх господарюючих одиниць. Зовнішньоекономічний плановий примус замінюється автоматизмом ринкового самоврядування: якщо доходи підприємства є менші від витрат, то неминуче настає банкрутство.

Стратегія управління підприємствами готельного господарства – це концепція виживання підприємств в умовах ринкових відносин вона залежить від передумов, притаманних будь-якому підприємству:

- наявність уявлення про те, чого підприємства бажають досягнути у майбутньому;
- основне джерело проблем знаходиться поза межами підприємств;
- підприємства повинні мати можливість своєчасно розпізнавати проблеми та механізм їх вирішення;
- управлінська реакція на небезпеки та загрози повинна запобігати їх здійсненню, використовуючи принцип гасіння;
- центр ваги управління має зміститися у бік недопущення та мінімізації збитків, якщо їх неможливо уникнути;
- потенціал підприємств має бути налаштований на реальні можливості та стратегічні завдання, для того щоб на основі розробки цілей та своєчасного їх коригування забезпечити необхідні позиції на ринку послуг;

– поточне управління є продовженням конкретизації стратегічного управління і має здійснюватися у межах діючої стратегії.

Для того, щоб створити стратегію обслуговування, керівництву підприємства слід передусім зрозуміти, що є те ринкове середовище, в якому доводиться працювати, і яке місце в цьому середовищі займає підприємство? Добре розроблена стратегія повинна давати відповіді також на наступні питання:

- які потреби споживачів ми обслуговуємо?
- чи володіємо ми достатніми знаннями і досвідом, щоб обслуговувати краще, ніж хто-небудь ще?
- як ми повинні обслуговувати, щоб мати дохід, що дозволяє нам тривалий час бути конкурентоздатними і отримувати достатній прибуток на вкладений капітал?

Відповідна стратегія обслуговування зачіпає три головні компоненти підприємництва у сфері обслуговування:

1. Потреби клієнтів;
2. Здатність компанії задовольняти ці потреби;
3. Довгострокова прибутковість компанії.

Споживачі мають свої специфічні потреби, які можуть помітно варіюватися залежно від ситуації. Готельна індустрія може бути сегментована: повний пансіон для бізнес-туристів, обслуговування економічного класу, обслуговування в апартаментах, курортне обслуговування, конгресне обслуговування і тому подібне. Кожен з цих сегментів відповідає бажанням і потребам різних категорій споживачів. Організації індустрії гостинності повинні створити свої стратегії обслуговування для того, щоб відповідати специфічним потребам ринку, в якому вони вибирали для себе певний сегмент.

Отже, успіх готельної індустрії в умовах сьогодення залежить від багатьох складників і безпосередньо від того, наскільки успішно планується стратегія відновлення, розвитку та процвітання готельного бізнесу. Пандемія дала поштовх розвитку нових технологій, застосування яких допоможе не лише зменшити поширення вірусних хвороб, а й значно полегшити роботу готельєрам та задовольнити нові потреби споживачів готельних послуг сьогодення.

Також життя в нових умовах призвело до бурхливого розвитку автоматизації та технологій у світовій готельній індустрії. Актуальним залишається напрям до збереження екології, використання екологічно чистих матеріалів. Ще одним напрямом є створення для споживачів готельних послуг унікальних вражень, які користуються значним попитом на протипагу стандартним послугам готельних підприємств.