

СЕКЦІЯ 4. УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ

Сисоліна Н.П.

кандидат економічних наук, доцент

Центральноукраїнський національний технічний університет

УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ПІДПРИЄМСТВОМ

Одним з важливих напрямів розвитку України у післявоєнні часи буде розвиток підприємств сфери гостинності. Тому питання пов'язані з цим напрямом є актуальними.

Управління підприємством готельного спрямування важливий вид економічної діяльності, з оптимальним використанням ресурсів, з метою забезпечення рентабельності підприємства та збереження конкурентоспроможності у сфері гостинності.

Оскільки підприємство готельного спрямування відноситься до сфери послуг, то управління процесами обслуговування необхідно удосконалювати з врахуванням попиту, що змінюється. Управління повинно будуватися як на оперативному, поточному плануванні, так і стратегічних перспективах розвитку.

Важливо визначити і впровадити всі обґрунтовані методичні механізми, що сприятимуть швидкої адаптації на зміни в попитах, застосовувати ту організаційно-функціональну структуру, що забезпечить стратегічні можливості підприємства та попит клієнтів-гостей. Крім основних служб та допоміжних важливо мати, задля задоволення попиту, диверсифікацію додаткових служб, якщо не власного походження, то заключати договори з іншими підприємствами, які надають такі послуги. Тобто розширювати напрями надання послуг. Наприклад, розглянемо парк-готель «Скіфія» в Кіровоградському регіоні, який крім звичайних готельно-ресторанних послуг, надає клієнтам-гостям привабливу територію зони відпочинку, в деяких номерах криті басейни тощо.

В організації управління готельним підприємством вирізняють процесуальний, системний та ситуаційний підходи.

Процесуальний підхід прогнозує управління як безперервний процес взаємопов'язаних управлінських функцій; за системним підходом готельне підприємство розглядають як поєднання взаємопов'язаних елементів (людських ресурсів, структурних підрозділів, технології) управлінських рішень, зорієнтованих на досягнення різних цілей в умовах змінного зовнішнього середовища; ситуаційний ж підхід передбачає застосування різних методів управління відповідно до обставин, що формуються в середовищі гостинності. Середовище гостинності є мінливим та перебуває під постійним впливом внутрішніх і зовнішніх чинників [1, с.120].

Проте, не зважаючи на те, що готельєри, в залежності від розміру підприємства, обирають певний підхід, важливо застосовувати й елементи інших

підходів в залежності, наприклад, від сезону, щоб бути більш гнучкими та конкурентоздатними.

Моделювання готельного бізнес-процесу включає сукупність реально існуючих в організації сукупностей робіт з врахуванням перевірених методологій і стандартів.

Зрозуміло при управлінні готельним підприємством важливо побудувати власну економіко-математичну модель для вирішення різного роду економічних завдань, з врахуванням можливих обмежувальних умов функціонування. Для цього застосовуються математичне програмування, теорія ймовірності, зокрема теорія ігор тощо.

В готельному бізнесі важливо застосовувати основні принципи ревеню-менеджменту.

Ревеню-менеджмент як технологія формування цінової політики на основі прогнозування попиту, направлена на забезпечення високої прибутковості підприємства або компанії. Функціонування механізму оптимізації може бути забезпечене застосуванням набору певних вагових коефіцієнтів, що вноситимуть певні обмеження, завдяки чому, наприклад, можна ефективно вводити системи знижок тощо [2]. Наприклад, найбільш крупні західні авіаперевізники використовують технологію «диспетчеризації на основі попиту» (demand-driven dispatch practice), коли, залежно від прогнозованого попиту на той або інший рейс, в реальному часі може бути забезпечений авіалайнер на потрібну кількість місць [3]. Тобто, з точки зору готельного підприємства, його балансу та завантаження, за ревеню-менеджментом передбачається продаж певного номеру клієнту-гостю в певний момент по певній ціні, що є привабливою.

Таким чином, ефективне управління готельним підприємством повинно сприяти правильному застосуванню оптимального осучасненого методичного інструментарію задля досягнення успіху в гостинній сфері.

Список використаних джерел:

1. Мальська М.П., Падняк І.Г. Організація готельного обслуговування: Підручник. Київ, 2011. 366с.
2. Сисоліна Н.П., Дяченко В.С. Напрями покращення менеджменту та маркетингу в підприємствах туристичної сфери Кіровоградського регіону. *Туризм і гостинність в Україні : матеріали II Міжнародної наук.-практ. конференції (16-17 жовтня 2014р. м. Черкаси)*. Черкаси : Брама-Україна, 2014. С.99-104.
3. Berge M.E., Hoppersta C.A. Demand-driven dispatch : A method for dynamic aircraft assignment, models and algorithms. *Operations Research*. 1993, P.153-168.