

Кондратенко Н. О.,
д-р екон. наук, професор,
професор кафедри менеджменту і публічного адміністрування;
Волкова М. В.,
канд. екон. наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту і публічного адміністрування,
*Харківський національний університет міського господарства
імені О. М. Бекетова*

ДЕТЕРМІНАНТИ СТІЙКОГО РОЗВИТКУ ПІДПРИЄМСТВ ГОСТИННОСТІ

В сучасних умовах глобалізації економіки готельний бізнес перебуває під впливом зовнішніх і внутрішніх змін, які змушують підприємства гостинності шукати нові стратегії, інструменти та методи управління для вирішення комплексу проблем, пов'язаних з певними труднощами переходу підприємств гостинності до європейських стандартів обслуговування, проблемами підвищення конкурентоспроможності на національному та міжнародному ринках та підвищенням ефективності управління і прибутковості готельного бізнесу.

Підприємства гостинності у галузевому комплексі сфери туризму займають провідне місце, формуючи один із найперспективніших напрямів діяльності. Ринок пропозиції готельних послуг є одним з основних видових субринків туристичного ринку.

За останні роки ринок надання послуг гостинності значною мірою змінюється, оскільки туристи мають змогу порівнювати сервісне обслуговування в Україні та за кордоном і вимагають певного рівня комфорту. Це змушує керівництво готелів або докорінно змінювати стратегію з використанням різних інновацій, або нести збитки. В умовах жорсткої конкуренції готелі змушені шукати нові шляхи підвищення привабливості та доступності своїх послуг.

Одним із головних чинників стійкого розвитку підприємства гостинності є його організаційна структура управління, яка у першу чергу залежить від його місткості і типу. Наприклад, у великих готелях організаційна структура розгалужена і забезпечує можливість оптимального управління різними функціональними напрямками, а у готелях низької та середньої місткості вона представляється мінімальним набором служб, що забезпечують основні готельні послуги [1].

Досягнення цілей стійкого розвитку підприємств гостинності можливе за умови удосконалення кадрової складової їх ресурсного забезпечення. Найбільшою мірою це має стосуватися вирішення питань з організації і проведення роботи щодо професійного розвитку їх персоналу.

Як доводить практика діяльності сучасних підприємств, зокрема готелів, в умовах зміни ділового середовища і при існуючих макроекономічних

тенденціях вони постійно прагнуть до максимально повної реалізації потенціалу своїх співробітників на всіх рівнях [2].

Важливе значення має технологічний процес обслуговування споживачів у готелях, що включає стандартний перелік послуг, які надаються гостю, але він може бути варіативним у технологічному циклі. Але, завжди повинна зберігатися послідовність надання основних послуг на кожному етапі процесу: бронювання місць; прийом, реєстрація і розміщення гостя; виїзд і остаточна оплата послуг готелю тощо.

Для розвитку будь-якого за масштабом підприємства гостинності велике значення має створення на підприємстві дійового механізму управління якістю у сфері наданих готельних послуг, оскільки якість послуги суттєво впливає на ступінь взаємодії зі споживачем та дозволяє покращити імідж готелю.

Контроль – це одна з найважливіших функцій досягнення стійкого розвитку підприємств гостинності, адже він дозволяє виконувати такі важливі завдання, як спостереження за рівнем якості та ефективності розвитку, його регулювання та підвищення. За допомогою контролю можна вирішити наступні питання: запобігти виникненню кризових ситуацій у процесі розвитку підприємства; передбачити невизначеність, тобто своєчасно оцінювати різні обставини, що виникають у процесі розвитку, з метою запобігання, уникнення або управління ризиками.

Отже, основними стратегічними орієнтирами стійкого розвитку для підприємств гостинності повинні стати: вдосконалення організаційної структури управління, створення гарного іміджу підприємства, удосконалення кадрової складової ресурсного забезпечення, удосконалення технологічного процесу обслуговування споживачів, створення дійового механізму управління якістю та контроль.

Список літератури:

1. Бойко М. Г. Формування стратегії розвитку підприємств готельного господарства: дис. ... канд. екон. наук: 08.06.01 / Бойко Маргарита Григорівна; Київський національний торговельно-економічний університет. – Київ, 2003. – 187 с.

2. Kaplina A. Organizational-economic mechanism of the hotel management. / A. Kaplina // Problems of design and development of human communities self-organization forms : Material digest of the 4th international research 219 and practice conference: (Kiev, London, april 21-28, 2011). – L.: IASHE, 2011. – P. 185–186.