

ОСОБЛИВОСТІ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ ГОСПОДАРСТВОМ

А.М. Парфенюк, магістрант

Харківський національний автомобільно-дорожній університет,
м. Харків, Україна

К. Р. Гібкін, викл.

ВСП «Харківський торговельно-економічний
фаховий коледж ДТЕУ», м. Харків, Україна

В індустрії гостинності управління готелем – це не одна концепція, а багато поєднаних під одним крилом.

Успішне управління готелем означає здатність адаптуватися та вирішувати виклики в рамках ряду ролей і обов'язків. Розмістити себе на шкалі особистісного зростання особливо важливо для менеджера готелю [1].

Завжди з'являються нові стратегії, уподобання мандрівників або галузеві технології, за якими слід стежити. Навіть у готельній індустрії завжди створюються нові ролі, які впливатимуть на спосіб управління своєю власністю; тому варто стежити за новою інформацією.

Управління готелем насправді полягає в успішному нагляді за кожною операцією бізнесу для забезпечення постійного зростання та розвитку. Це може включати управління будь-чим, що пов'язано з готельною індустрією, і вимагає знання стратегії розподілу, фінансів і рахунків, обслуговування клієнтів, управління персоналом, маркетингу, управління громадським харчуванням, адміністрації готелю тощо [2].

Метою управління готелем є успішне встановлення постійного потоку мандрівників і гостей до помешкання протягом року, а також демонстрація широкого спектру послуг і продуктів. За допомогою маркетингових стратегій можна підкреслити, яку користь це приносить відвідувачам, а за допомогою інноваційних бізнес-стратегій можна залучити якісних потенційних клієнтів.

Зрештою, ефективне управління готелем не тільки забезпечить перебування готелю в бізнесі, але й зможе отримувати прибуток і розвиватися з часом. Треба думати про готель як про екосистему, яка ставатиме здоровішою, чим краще нею керують. У міру того, як готель стає успішнішим, можна оновлювати його та стягувати вищі тарифи, виплачувати персоналу вищу заробітну плату та створювати враження, за якими гості хочуть повернутися [3].

Основним аспектом управління готелем є управління інвентарем номерів і досягнення бажаного рівня заповнюваності; однак також можна переконатися, що все в порядку для гостей або організувати персонал і графіки прибирання. Створення детальних стандартних операційних процедур може гарантувати, що співробітники виконують завдання відповідно до необхідних стандартів, коли пріоритети тягнуть деінде [4].

Гостинність є загальним терміном для багатьох галузей промисловості. Управління операціями в індустрії гостинності – це широкий термін. Хоча обслуговування клієнтів є надзвичайно важливим, кожен сектор потрібно вирішувати по-своєму, щоб максимізувати ефективність і винагороду.

Ефективне управління запасами для готелів передбачає як створення та управління попитом, так і максимізацію прибутку. Інвестиції в готель пов'язані з інвентарем номерів, а прибуток можна отримати лише за умови оптимального продажу цих номерів [5].

Кожна людина, будучи людиною, робить помилки. Деякі помилки мають гірші наслідки, ніж інші, і залежно від галузі негативна реакція може коливатися від незначної до катастрофічної, що вплине не лише на вас, але й на ваших клієнтів.

У індустрії гостинності майже все обертається навколо клієнта, і так вийшло, що вони найшвидше вказують на будь-які недоліки. Також буває багато випадків, коли ви просто не оптимізували роботу свого готелю відповідним чином і не отримуєте максимум від свого бізнесу.

Список використаних джерел

1. Большаков В.В. Проблемная диагностика развития организаций и предприятий. – Вильнюс: ЛитНИИТИ, 1989.
2. Боковець В.В. Менеджмент : навч. посіб. / В.В. Боковець. – Вінниця : ВФЕУ, 2012. – 495 с.
3. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання / Л. Агафонова, О. Агафонова. – Київ : Знання України, 2010. – 351 с.
4. Борисова О.В. Тенденції розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. 2012. Вип. 1(2). С. 331-338.
5. Економічна діагностика : навч. посібник / [Т.Ф. Косянчук, В.В. Лук'янова, Н.І. Майорова, В.В. Швид]. – Львів : Новий Світ-2000, 2007. – 456 с.