

СУЧАСНИЙ СТАН ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

На сьогодні розвинена індустрія гостинності – це, перш за все, ознака соціально-економічного розвитку країни та прибутковий сектор економіки, що наразі набуває швидких темпів розвитку.

У сучасних умовах індустрія гостинності являє собою комплекс якостей, завданням яких є обслуговування гостей під час їх перебування в закладах тимчасового розміщення. Провідну роль в структурі гостинності займає саме готельний бізнес, що представлений сукупністю видів діяльності, які безпосередньо спрямовані на обслуговування населення.

Єдність процесів виробництва та споживання послуг, а також специфіка діяльності готелів, дозволяють стверджувати, що основним процесом їх діяльності є саме надання послуг.

Організація діяльності суб'єктів готельного бізнесу, включаючи й процес надання послуг, має свої особливості в розрізі виробничо-господарської та фінансової діяльності. Визначальною особливістю є те, що продуктом виробничої діяльності є послуги гостинності, що виникають й реалізуються в межах одного готельного закладу.

Основні напрями та завдання розвитку готельного бізнесу в Україні наведено в табл. 1.

Таблиця 1

Напрями та завдання розвитку готельного бізнесу

Напрямок розвитку	Основні завдання
<ul style="list-style-type: none">• Розвиток готельного бізнесу на макро- та мікрорівні.• Підвищення якості наданих послуг та стандартів обслуговування.• Широке застосування інформаційних систем управління, технологічного забезпечення та маркетингу.• Розвиток мережі невеликих за розмірами підприємств, орієнтованих на певний сегмент ринку.• Утворення готельних ланцюгів, які стають транснаціональними компаніями	<ul style="list-style-type: none">• Пошук та створення нових шляхів розвитку готельного бізнесу.• Створення стабільного кола власних споживачів.• Пошук та виділення власних конкурентних переваг на ринку готельних послуг.• Систематичне оновлення та модернізація власної політики введення бізнесу, враховуючи динаміку розвитку ринку

Готельний ринок в Україні є не досить насиченим, проте він поступово розвивається та стає більш розгалуженим, а разом з цим зростає і конкуренція серед закладів різних форматів.

Крім того, пандемія в країні та світі, політичне та економічне становище, зовсім не сприяють формуванню конкурентних переваг вітчизняних готелів та забезпеченню ефективності їх діяльності. Все це викликає об'єктивну необхідність стабілізації ситуації в країні, а вже потім – впровадження новітніх розробок у сфері готельного бізнесу.

Для того щоб в процесі діяльності сформувати конкурентоспроможний продукт, в готельному бізнесі необхідно, насамперед, удосконалити та модернізувати матеріально-технічну базу та визначити оптимальну структуру обслуговуючого персоналу в готелі. Це пов'язано з тим, що в сучасних реаліях ринку готельних послуг процес обслуговування гостей ускладнюється, а запропоновані послуги мають комплексний характер.

Крім того, швидкий розвиток індустрії гостинності вимагає від суб'єктів готельного бізнесу розширення можливостей контролю за станом своєї діяльності, з метою постійної підтримки та своєчасного виявлення відхилень в роботі закладів та розробки відповідних рекомендацій для їх усунення.

Власникам готелів потрібно постійно здійснювати результативне управління в організації основних та додаткових послуг в закладі, тримати високий рівень виробництва та реалізації послуг, дотримуватись комфорту та якості, у відповідності до типу закладу та платоспроможності споживачів, на які вони орієнтують свої послуги.

Надання основних та додаткових готельних послуг займає головну роль у забезпеченні прибутком закладу. Якість наданих готельних послуг має безпосередній вплив на кінцевий результат діяльності закладу – отримання прибутку, а її підвищення сприяє збільшенню обсягів продажу. Крім того, співвідношення вартості та якості готельних послуг має прямий зв'язок із забезпеченням іміджу та статусу закладу на готельному ринку. Такий підхід задовольнятиме основні умови діяльності готельного бізнесу – оптимізацію доходів, за умови повного задоволення потреб відвідувачів.

Із метою утримання існуючих позицій на ринку, перед представниками готельного бізнесу постає питання постійного пошуку модернізованих шляхів покращення фінансового стану, урізноманітнення спектру власних послуг із залученням послуг представників суміжних галузей, розробки комплексу заходів щодо удосконалення процесу обслуговування споживачів та надання послуг.