

УДОСКОНАЛЕННЯ ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ

Гамова Г.С., гр. Б-17

Науковий керівник – ст. викл. Герасимова Н.С.
Харківський державний університет харчування та торгівлі

Готельний бізнес як невід'ємна частина ринку туризму займає важливе місце в економіці багатьох країн. Формування в Україні ринкових відносин зумовило істотні зміни у змісті управління підприємствами готельного бізнесу. У зв'язку з цим все більш актуальною стає проблема вдосконалення механізму управління підприємствами готельного бізнесу.

Результати проведених досліджень виявили наявність суттєвого кола логістичних функцій в готелях, що вимагають безперервного управлінського впливу.

Як показав аналіз, вся логістична діяльність готелю визначається інформаційною взаємодією чотирьох основних підсистем у внутрішньому середовищі і обумовлена :

– необхідністю створення і підтримки безперервного зв'язку з об'єктами зовнішнього середовища логістичної системи (підсистема № 1);

– необхідністю управління різноманітним інформаційним потоком на всіх етапах логістичної діяльності і стадіях взаємодії споживача та послуги (підсистема № 2);

– потребою оптимізації використання усіх видів внутрішніх ресурсів готелю в процесі формування замовлень і виробництва послуг (підсистема № 3);

– необхідністю обробки та інтерпретації результатів діяльності готелю (підсистема № 4).

Запропонований варіант поетапного планування діяльності служб готелю рекомендується здійснювати при розробці нових готельних продуктів і туристичних програм обслуговування, стимулювання роботи агентів ринку, розробці спеціальних програм і меню в ресторанах готелю, вдосконаленні системи якості, розробці системи заохочення постійних клієнтів.

Таким чином, це сприятиме зростанню якості послуг, що надаються, прискоренню і підвищенню надійності розрахунків, максимізації доходів готелю, створить основу для збільшення конкурентного потенціалу підприємства в довгостроковому періоді.