

Л.П. Малюк, д-р техн. наук, проф. (*ХДУХТ, Харків*)

Н.Ю. Балацька, канд. техн. наук (*ХДУХТ, Харків*)

О.Ю. Давидова, канд. техн. наук, доц. (*ХДУХТ, Харків*)

РОЛЬ ЛОГІСТИЧНОГО СЕРВІСУ В ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

Останніми роками в Україні спостерігається постійне зростання інтересу комерційних структур до теорії і практики логістики, яка в розвинених країнах світу давно вже стала практичним і ефективним інструментом бізнесу. Це пов'язано з тим, що логістичні технології дозволяють досягти значних конкурентних переваг.

Для впровадження логістичного управління та систематизації процесів обслуговування в закладі готельного господарства, потрібне створення підрозділу в його організаційній структурі – служби логістики. Чим більше підприємство та складніше взаємозв'язок між елементами систем обслуговування, тим важче підвищити ефективність ухвалення приватних рішень та ізольованого функціонування елементів систем обслуговування у рамках окремих готельних служб.

Слід підкреслити, що процес впровадження логістичних принципів управління не спричиняє за собою ніяких нововведень і не суперечить внутрішній економічній політиці готельного підприємства, а лише доповнює його, виводячи підприємство на більш високий рівень, що забезпечує поліпшення фінансових справ та мікроклімат в колективі.

Останніми роками основною метою логістики є управління потоками послуг. Важливість логістичного управління сервісними послугами нині безперервно зростає, що пояснюється рядом причин: розвиток індустрії послуг і концентрацією в ній все більшого числа компаній (фірм) і зайнятого працездатного населення; націленістю діяльності багатьох організацій на кінцевого споживача; розвиток концепції загального управління якістю та індустрії послуг.

Підвищення конкурентоспроможності вітчизняного туризму на міжнародному рівні та зниження економічного ризику в умовах ринкових стосунків між туристськими організаціями та готельними підприємствами можуть бути забезпечені лише під час використання засадничих теоретичних і практичних розробок і рекомендацій логістики.

Для впровадження логістичного сервісу в закладі готельного господарства необхідно сформувати систему обслуговування, основними завданнями, якої є уміння прогнозувати потреби в продукції (послугах), контроль над рівнем запасів, збір та обробка

замовлень, визначення послідовності просування продукції в ланцюзі постачань або послуг в ланцюзі їх надання. Основними принципами формування системи обслуговування є узгодження локальних цілей елементів системи, орієнтація на задоволення потреб споживачів, орієнтація на вдосконалення процесів, процедур і документації з обслуговування споживачів, участь співробітників структурних підрозділів підприємства в забезпеченні необхідного рівня обслуговування споживачів, виконання замовлень згідно з розробленими і впровадженими у закладі стандартами обслуговування, досягнення ефективності функціонування системи обслуговування.

Необхідно зазначити, що для того, щоб система обслуговування знаходилася в стані постійної готовності до задоволення потреб споживачів, керівництво закладу повинне підтримувати політику безперервного удосконалення. На підприємстві, що має службу логістики, усі функції, необхідні для ефективного виконання замовлень, об'єднуються в потужний централізовано керований механізм, що дозволяє вирішити завдання практично будь-якої міри складності відповідально, злагоджено та професійно.

В організаційній структурі підприємства майже усі функціональні області взаємодіють з системою виконання замовлень. Тому служба логістики тісно взаємодіє з іншими готельними службами, забезпечуючи оптимізацію їх діяльності і стійкість підприємства. Перед фахівцями служби логістики ставиться завдання усунення збоїв і вирішення виникаючих проблем і конфліктних ситуацій. Цьому повинні служити розроблені логістичні моделі оперативного управління готельним підприємством при виконанні певних завдань. З іншого боку, фахівці служби логістики повинні вміти аналізувати і координувати виконання укрупнених блоків завдань, для чого також повинні бути розроблені відповідні логістичні моделі.

Таким чином, впровадження і використання логістичних технологій в соціально-культурному сервісі дозволить:

- створити єдину систему обліку і контролю за формуванням і наданням готельних і туристських послуг;

- скоротити тимчасові інтервали формування, просування та реалізації нових готельних послуг;

- автоматизувати процеси обліку і контролю фінансового та інформаційного потоків;

- скоротити час і поліпшити обслуговування споживачів готельних послуг;

- скоротити чисельність обслуговуючого персоналу, зменшити об'єм циркулюючої документації і істотно зменшити число помилок в обліково-звітній документації.