

УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ У СФЕРІ ГОСТИННОСТІ В УМОВАХ ІННОВАЦІЙНОГО РОЗВИТКУ

В останні роки готельний ринок характеризується зростанням пропозиції при одночасному скороченні попиту на послуги розміщення. Цей фактор призводить до посилення конкуренції. Одним із основних напрямів формування стратегічних конкурентних переваг у готельно-ресторанному бізнесі є надання послуг більш високої якості порівняно із конкуруючими аналогами.

Ключовим є надання таких послуг, які задовольнятимуть та перевершуватимуть очікування цільових споживачів.

Очікування споживачів формуються на основі досвіду, який у них вже є, а також інформації, що вони отримали з прямих (особових) або масових (не особових) каналів маркетингових комунікацій. Виходячи з цього, споживачі обирають постачальника послуг та після їх надання порівнюють своє уявлення щодо отриманої послуги зі своїми очікуваннями. Якщо уявлення про надану послугу не відповідає очікуванням, споживачі втрачають інтерес до підприємства сфери гостинності, якщо відповідає або перевершує їх очікування, вони можуть знову звернутися до цього постачальника послуг.

Споживач завжди прагне до визначеної ним відповідності ціни послуги та її якості. Цікаво відмітити, що, як правило, споживач послуги рідше скаржитися на її високу ціну, ніж покупець фізичного товару. Якщо він вважає ціну завищеною, то просто уходить без покупки. Незадоволеність послугою веде, як правило, до більших втрат у частці ринку. Саме тому постачальник послуг має якомога точніше виявляти потреби та очікування своїх цільових споживачів.

Актуальність досліджень обумовлена необхідністю в сучасних умовах ринкових відносин пошуку найкращих управлінських рішень, удосконалення управління у сфері гостинності.

Розглядання факторів, які впливають на якість готельних послуг спрямовано на підвищення рівня обслуговування та ефективності надання готельних послуг. Розвиток ринкових відносин викликає появу нових завдань, що викликає необхідність удосконалення управління. Важливо розуміння керівників готелів необхідності постійно покращувати систему управління якістю послуг, приділяти увагу розширенню спектру послуг, а також реконструюванню приміщень, модернізації та оновленню матеріально-технічної бази, впровадженню новітніх технологій тощо.

Тому вивчення проблем якості послуг в контексті ефективного управління готельним підприємством є актуальним.

Результати проведених досліджень дозволили розробити організаційні заходи щодо створення системи аналізу якості у готелі.

З метою досягнення стратегічної конкурентної переваги, аналіз якості необхідно проводити за усіма напрямками діяльності та в усіх підрозділах підприємства, звертаючи особливу увагу на ті показники, які є найбільш важливими для споживача. Очевидним є той факт, що, наприклад, тільки бездоганне прибирання номера, за умов того, що інші показники якості знаходяться на рівні нижче ніж середній, нездатні забезпечити високий відсоток наповнюваності номерного фонду. Отже, розробка системи аналізу якості послуг має носити комплексний характер і спрямовуватися на усі елементи обслуговування споживачів.

Послуги готельно-ресторанного господарства є багатограними та характеризуються низкою показників якості. Підприємство, що надає послуги у сфері готельно-ресторанного господарства, розробляє, створює, документально оформлює, упроваджує та підтримує в робочому стані систему управління якістю як засіб проведення прийнятої у сфері якості послуг політики та виконання поставлених завдань. Структура процесів системи якості має забезпечувати належне управління усіма робочими процесами, які визначають якість послуг, і гарантувати їхній належний рівень. Особливу увагу в системі якості слід приділяти профілактичним заходам, які дають змогу попередити появу проблем.

Актуальним завданням для вітчизняних підприємств сфери гостинності є швидке та ефективно використання нових наукомістких технологій за рахунок ефективної системи управління для надання конкурентоспроможних послуг.

З метою забезпечення стабільного функціонування підприємства сфери гостинності, його власники та менеджери мають постійно пристосовуватись до змін зовнішнього середовища. Однак інноваційний розвиток підприємства, основою якого є управлінські інновації, передбачає постійні якісно нові зміни внутрішнього середовища, підприємницької культури, особистих переконань працівників.

Саме управлінські інновації є ключовим фактором ефективного розвитку підприємства готельно-ресторанного господарства, набуття закладом сфери гостинності неповторних властивостей, що забезпечать довгострокові конкурентні переваги на ринку.