

УДК 658.511

Дудкін П.Д.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

SMART КОМПОНЕНТИ У ЛОГІСТИЦІ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

Dudkin P.

SMART COMPONENTS IN LOGISTICS OF HOTEL-RESTAURANT BUSINESS

Впровадження інновацій у будь-які сфери людської життєдіяльності є запорукою поступального розвитку суспільства в цілому та усіх його складових, зокрема. Сфера послуг є однією із галузей національної економіки, яка динамічно розвивається. Зростають потреби споживачів, і відповідно обсяги послуг, що надаються їм.

Проте, без відповідної якості, зростанням кількісних параметрів досягнути збільшення привабливості запропонованого продукту для споживачів є проблематичним. Тому smart ідеї (розумні ідеї) [1], або smart компоненти, як елементи smart ідей, повинні стати своєрідними “точками росту” та уваги для будь-якої сфери життєдіяльності.

Готельно-ресторанний бізнес є одним із індикаторів, за яким можна зробити відповідні висновки щодо стану економіки та місця в ній споживача товарів та послуг. Якщо підійти до організації ведення будь-якої справи з врахуванням інтересів споживача, то успіх гарантовано. Проте вирішення цієї задачі є не з легких, адже складників успішності є чимало. Одним із них є грамотна організації логістики у галузі.

Складовими елементами формування логістичної системи будь-якого бізнесу є оптимальна організація використання матеріальних, інформаційних та фінансових ресурсів у їх поєднанні, та створення безконфліктної системи їх функціонування. Чи можливо створити таку систему у відриві від функціонування інших забезпечуючих систем? Однозначної відповіді не існує, оскільки є ряд внутрішніх та зовнішніх чинників, що можуть впливати на бізнес.

Впровадити smart ідею одномоментно - важко, а от її елементи, в певній послідовності, це більш реалістична задача. Які ж smart компоненти слід розглядати під час формування логістичної системи у готельно-ресторанному бізнесі? Перш за все – унікальність, звичайно, якщо це не франшиза. Наступний – відповідне фінансове, кадрове та інформаційне забезпечення. Але основне, це уникнення зустрічно діючих цілей під час функціонування бізнесу. Логістичний принцип “точно-вчасно” є одним із базових під час надання сервісних послуг, оскільки послуга, на відміну від товару, реалізовується одномоментно, тобто вона або є, або відсутня.

Споживач, який планує отримати відповідний рівень сервісу, надіється, що заклад до якого він звернеться, у змозі забезпечити його сподівання. Інформаційна система, сформована суб’єктом готельно-ресторанного бізнесу, повинна надати потенційному споживачеві максимально доступну інформацію щодо всього спектру товарів і послуг, їх якості, термінів надання, вартості та супутніх сервісних функцій. Це якраз і є smart компоненти, на які необхідно в першу чергу звертати увагу.

Список використаних джерел:

1. Дудкін П.Д. SMART ідеї і розвиток територіальних громад / Матеріали шостої всеукраїнської науково-практичної конференції «Інноваційний розвиток: стратегічний погляд у майбутнє» - Тернопіль: ТНТУ, 2017 – С. 31–32.