

УДК 338.48

Б.В. Равський,

О.М. Берестецька, к.е.н.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

РОЗВИТОК ЦІННОСТЕЙ ЯК ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ОСОБЛИВОСТІ ГОСТИННОСТІ ВІДПОЧИНКОВОГО КОМПЛЕКСУ

B.V. Ravsky,

O.M. Berestetska, Ph.D.in Economics

DEVELOPMENT OF VALUES AS ENSURING THE FEATURE OF HOSPITALITY OF THE RECREATION COMPLEX

У туристичній галузі України Івано-Франківська область займає важливе місце, так як вона вважається одним з перспективних регіонів країни з потужною ресурсною базою та найбільшою територіальною концентрацією рекреаційної діяльності.

Індустрія туризму - сукупність готелів і інших засобів розміщення, засобів транспорту, об'єктів громадського харчування, об'єктів і засобів розваги, об'єктів пізнавального, ділового, оздоровчого, спортивного та іншого призначення, організацій, що здійснюють туроператорську і турагентську діяльність, а також організацій, що надають екскурсійні послуги і послуги гідів-перекладачів. [1]

Особлива увага приділяється визначенню сутності гостинності як сукупності професійних сфер діяльності, функціонування яких спрямоване на систематичне поліпшення якості в обслуговуванні клієнтів при наданні їм туристських, готельних, ресторанних, розважальних, екскурсійних, транспортних, сервісних та інших видів послуг. [1]

В умовах конкурентного ринку послуг гостинності, прагнення підприємств до отримання найбільшого прибутку та зростаюча кількість відпочиваючих із високою платоспроможністю, спонукають підприємства готельного бізнесу забезпечити не лише проживання та харчування, а й зумовлюють необхідність розширення обсягу додаткових і супутніх послуг.

Все більшою сьогодні виявляється зацікавленість у певної категорії туристів до екологічного туру, до розважальних заходів з організацією вечірок з українськими традиціями, танцями й співами, сирні та заготівельні тури - збір ягід і грибів у карпатських лісах залишається в пріоритеті для відпочиваючих в літній період.

Основною тенденцією на сьогодні для вітчизняного готельного бізнесу є активне впровадження інновацій у сферу гостинності. Це пов'язано з тим, що перед готельними підприємствами стоять два основні завдання: отримати більше постійних клієнтів та задовільняти їхні потреби під час відпочинку. Саме це може забезпечити готелям притік стабільного прибутку, що потребує від готелів оновлення бізнес-моделі відповідно до викликів сучасності. Тому, основою бізнес-моделі вважається цінність для клієнтів, яку пропонує готель для своїх відпочиваючих.

Цінність - це будь-яке матеріальне чи нематеріальне явище, яке має значення для людини чи суспільства, заради якого вона живе, працює, витрачає сили, час, гроші, здоров'я. Людина більшість свого часу проводить працюючи, тому відпочинку надає важливого значення, намагається отримати максимальне задоволення від усіх послуг, які купує за свої кошти. Для готелів, якраз, і є важливим постійно розвивати свої цінності, вкладаючи в них ресурси, адже економити на цьому не вдається. В таблиці 1 наведено базові цінності відпочинкового комплексу О Шале, основним видом діяльності якого є Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення (табл.1)

Базові цінності відпочинкового комплексу О Шале

Цінність	Сутність цінності
Орієнтація на гостя	<ul style="list-style-type: none"> - гість - найважливіший пріоритет у роботі; - створення для гостя атмосфери дому, теплоти і гостинності для повернення сюди з задоволенням; - задоволення всіх потреб і бажань гостей.
Лідерство	<ul style="list-style-type: none"> - прагнення бути першими у всьому в своїй сфері діяльності; - впливати на бізнес-процеси; - надихати своїх співробітників на досягнення кращих результатів.
Командна робота	<ul style="list-style-type: none"> - робота в команді - підтримувати один одного в досягненні спільної мети, не дивлячись на труднощі і перешкоди; - тільки в команді можна досягти кращого результату.
Прагнення до досконалості	<ul style="list-style-type: none"> - набір найкращих і талановитих співробітників; - вдосконалення своїх особистих і професійних якостей; - участь у тренінгах з корпоративної культури для підтримання високого її рівня.
Інноваційність	<ul style="list-style-type: none"> - впровадження нових технологій, прогресивних рішень і нестандартних підходів для забезпечення зручності для гостей; - пошук і підвищений інтерес до нових тенденцій у світі.
Відповідальність	<ul style="list-style-type: none"> - повна відповідальність за прийняті рішення; - дотримання інтересів компанії та гостей; - здійснення заходів щодо захисту навколишнього середовища.
Ефективність	<ul style="list-style-type: none"> - напрям на максимальну ефективність при оптимальному використанні ресурсів; - постійне оновлення бізнес-процесів; - пошук нових можливостей розвитку готельного бізнесу і туризму в Україні.

В конкурентному середовищі готельного бізнесу важливо знаходити нові шляхи вдосконалення та отримання конкурентної переваги. Сфера гостинності асоціюється із вмінням догоджати гостям, а приємне і гідне обслуговування обов'язково приведе до того, що відпочиваючий із задоволенням повернеться, і вже з компанією, зробить позитивний відгук на веб-сторінці готелю чи відпочинкового комплексу і зацікавить інших зупинитися тут. Звичайно, вимоги клієнтів щодо надання якісного обслуговування постійно зростають і змінюються, то ж найважливішою стратегією є надання такого обслуговування, яке б задовольняло всі потреби клієнтів.

Література:

1. Поняття і структура сфери гостинності. URL.: https://stud.com.ua/170670/marketing/ponyattya_struktura_sferi_gostinnosti