

УДК 338.488

Паляниця В.А., Нагорняк Г.С.

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА УКРАЇНИ ШЛЯХОМ ЗАСТОСУВАННЯ СУЧАСНИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ СИСТЕМ І ТЕХНОЛОГІЙ

Palyanytsya V., Nahorniak H.

Ternopil Ivan Puluj National Technical University

ENSURING EFFICIENT MANAGEMENT IN HOTEL AND RESTAURANT INSTITUTIONS OF UKRAINE BY USING MODERN INFORMATION SYSTEMS AND TECHNOLOGIES

Особливістю сучасного етапу розвитку економіки є розширення масштабів, поява і швидке поширення нових форм конкурентних відносин на українському ринку. Перехід від конкуренції за ресурси і товари до конкуренції за споживачів, відсутність стабільних соціально-економічних відносин у сфері індустрії гостинності стали важливим фактором, що визначає розвиток туризму у цілому.

У даний час індустрія гостинності представляє собою одну з лідируючих складових частин сфери послуг, що роблять істотний вплив на ключові галузі економіки: на транспорт і зв'язок, будівництво та сільське господарство, виробництво товарів народного споживання тощо. Пропозиція готельних послуг стрімко зростає, темпи зростання цього ринку досягають 20% у рік.

Аналізування розвитку економічної ситуації на українському ринку і міжнародний досвід свідчать про посилення конкуренції у готельному бізнесі, особливо у великих містах, де концентрація засобів розміщення є найбільшою. Незважаючи на прискорене введення в експлуатацію нових і реконструкцію діючих готелів, попит на якісні готельні послуги підвищується. У цих умовах різко зростає роль управління готельними підприємствами, яке повинно забезпечувати високу ефективність функціонування, конкурентоспроможність і стійке положення на ринку послуг гостинності.

У складній ситуації готельного менеджменту необхідно приймати науково обґрунтовані і практично реалізовані стратегічні та тактичні рішення. Кон'юнктура ринку готельних послуг постійно ускладнюється, межі ринку розширюються, у тому числі, за рахунок залучення у нього зарубіжних готельних компаній, що мають великий досвід роботи в умовах жорсткої конкуренції.

Вступ нашої країни до Євросоюзу ставить перед готельним бізнесом складні завдання по інтеграції в світову готельну індустрію, у той час, як багато українських готелів, навіть у столиці нашої країни не у повній мірі відповідають міжнародному рівню якості послуг, що надаються. Відсутність актуального інформаційного забезпечення стримує розвиток туристичної індустрії та готельного сектору зокрема. Жорстка конкуренція на ринку послуг, у свою чергу, вимагає обґрунтування та реалізації нових напрямків і методів підвищення якості послуг закладів готельно-ресторанного господарства, у першу чергу, за рахунок використання сучасних інформаційних систем і технологій.

Стабільною та прибутковою діяльністю готельно-ресторанних підприємств буде лише за умов забезпечення особистої безпеки клієнтів та персоналу через впровадження сучасних інформаційних систем і технологій. Забезпечення особистої безпеки клієнтів є не лише умовою ефективної діяльності суб'єкта готельно-

ресторанного бізнесу, а його законодавчим обов'язком. Ефективно працюючий готель чи ресторан, якщо він вчасно проводить необхідну модернізацію, не є джерелом економічної небезпеки як для колективу працівників і його власника, так і для тих агентів ринку, що користуються його послугами, тобто споживачів [1, с. 78]. Забезпечення особистої безпеки у готелі чи ресторані є комплексним явищем та, на нашу думку, має містити такі складові:

- підтримання громадського порядку на території готельно-ресторанного підприємства – охорона мешканців готелю;
- охорона майна клієнтів;
- забезпечення захисту готелю від терористичних актів (нападів, саботажу тощо);
- забезпечення конфіденційності відвідувачів під час перебування у готелі;
- гарантування належної поведінки, а також сумлінності та чесності всього персоналу готелю;
- створення системи швидкого реагування на надзвичайні ситуації, у тому числі, ті, що потребують залучення поліції, швидкої допомоги тощо.

Розроблення таких заходів безпеки та їх подальша реалізація дозволить не тільки створити сприятливі умови для перебування клієнтів, а й позитивно вплине на репутацію та конкурентоспроможність готелю чи ресторану. Таким чином, організовуючи систему безпеки керівники готельно-ресторанних підприємств іноді витрачають значні кошти на технічне устаткування та інформаційні засоби, забуваючи приділити увагу людському фактору.

Забезпечення економічної безпеки суб'єкта господарювання у значній мірі залежить від роботи персоналу, його кваліфікації та сумлінності. Працівники служби безпеки готелю чи ресторану мають постійно вивчати досвід експлуатації готелів та ресторанів і роботи їх служби безпеки, дані статистики правопорушень, мати консультаційну взаємодію з фахівцями державних служб охорони порядку, пожежної безпеки, силових відомств тощо.

Головний принцип готельних та ресторанних систем безпеки – безпека не може забезпечуватися за рахунок комфорту гостей. Саме тому готельні системи безпеки, що напряму пов'язані з інформаційними продуктами, як правило, докорінно відрізняються від “звичайних”, що застосовуються в офісах і на підприємствах. Система безпеки у готелі та ресторані включає багато компонентів. Це і люди (служба охорони), і замки у номерах та інших приміщеннях готелів, і сейфи, якими можуть користуватися гості. Багато хто вважає також необхідним заходом – встановлення системи відеоспостереження, хоча це інколи викликає несподобання клієнтів [2, с. 94].

Отже, застосування заходів безпеки інформаційного характеру не лише убезпечить клієнта під час його перебування у готелі чи ресторані, але і підвищить репутацію підприємства і, як наслідок, збільшить його заповнюваність та конкурентоспроможність. У готельному бізнесі України ще слабо розвинена робота з клієнтом до заїзду і після виїзду з готелю. Змінити ситуацію можуть сучасні інформаційні модульні компоненти, що дають можливість готелям збирати детальну статистику по кожному клієнту або компанії, а також полегшують процес спілкування та взаємодії всередині готельного підприємства, дають можливість підтримувати перспективне співробітництво з клієнтами.

Список використаних джерел:

1. Головка О.М., Махлинець С.С., Симочко Г.В. Організація готельного господарства: навч. посібник. К.: Кондор, 2011. 410 с.
2. Мунін Г.Б., Тимошенко З.І., Палеха Ю.І., Стамболов М.Д. Організація обслуговування у малих готелях: навч. посібник. Вид-во Європ. ун-ту, 2007. 181 с.