

4. ТУРИЗМ І ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННА СПРАВА: ПРІОРИТЕТИ ТА НАПРЯМИ РОЗВИТКУ

УДК 005.334:640.4

Білак Г.Г.
bilakgeorg@gmail.com
Фединець О.Р.
fedynets1994@gmail.com
Мукачівський державний університет
м. Мукачєво

ФУНКЦІОНУВАННЯ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННИХ КОМПЛЕКСІВ У КРИЗОВИХ УМОВАХ

Сучасний стан України характеризується масштабними процесами соціально-економічного розвитку, які об'єднують в собі суперечливість формування динамічних і конкурентоспроможних ринкових структур, економічних відносин, інтересів, що може призвести до глибокої системної кризи. Його елементи впливають на всі складові суспільного життя, мають соціальні наслідки, сприяють розвитку або приводять до банкрутства підприємств, зокрема готельно-ресторанної галузі.

Готельно-ресторанний бізнес є галуззю з високим рівнем розвитку, що має за мету максимально задовольнити потреби споживачів, забезпечити високий рівень комфорту, задовольнити найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити гостей. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим вищими є культура та якість обслуговування відвідувачів, тим вищим є імідж готелю й ресторану, тим привабливіші вони для клієнтів.

Готельно-ресторанна справа – це надання таких послуг, які б задовольнили і навіть перевершили очікування споживачів.

Основним завданням сучасних готелів і ресторанів є створення і впровадження новітніх прийомів роботи, що забезпечуються колективними

зусиллями працівників усіх служб, постійним і ефективним контролем, удосконаленням форм і методів обслуговування, вивченням і впровадженням передового досвіду, нової техніки і технологій [3].

Кожне підприємство в своїй діяльності так чи інакше постійно стикається з проблемами або критичними періодами, тож кризи існують у життєвому циклі будь-якого готельно-ресторанного комплексу. Часто кризи призводять до руйнування бізнесових процесів та структур, що привертає увагу до різноманітних кризових процесів із боку науковців і практиків.

Поняття «криза на підприємстві» описує багатогранні феномени у життєвому циклі підприємства, від звичайних проблем у його функціонуванні через різноманітні конфлікти до його ліквідації. Тому під кризою розуміють незапланований і небажаний, обмежений у часі процес, що істотно перешкоджає або навіть робить неможливим функціонування підприємства [1].

Зараз особливої актуальності набуває вивчення можливостей ефективного управління готельно-ресторанним підприємством в умовах кризи, визначення її глибини, дослідження причин розвитку, здійснення контролю за розподілом коштів. Аналізуючи сучасний розвиток економіки України, можна прослідкувати, що нестабільність та її кризовий стан виступають звичайним явищем. Сильний вплив на діяльність вітчизняних готельно-ресторанних підприємств здійснюють: глобальний фінансово-економічний колапс, колізії вітчизняного законодавства і незадовільний рівень державної політики. В подібних умовах господарювання і управління підприємствами гостинності існує високий рівень впливу факторів зовнішнього середовища, адже тільки тоді управління може постійно носити антикризовий характер.

Аналіз основних функцій і особливостей управління діяльністю готелю чи ресторану у важкий період дає можливість виділити різні стратегії антикризового управління: превентивні заходи щодо попередження кризи; протидія кризовим явищам, ущільнення їх процесів; стабілізація ситуації за допомогою використання резервів, додаткових ресурсів на основі заздалегідь

розроблених заходів антикризового управління; поступовий вихід з кризи; усунення наслідків кризи [2].

На нашу думку, готельно-ресторанне підприємство в кризовій ситуації повинно спиратися на наступні принципи:

- повинно мати стратегію розвитку бізнесу мінімум на три роки;
- до кризи потрібно бути готовим заздалегідь, тобто мати розроблену антикризову програму, при розробці антикризової стратегії необхідно визначити цільову аудиторію, найбільш значущу для підприємства;
- кожен співробітник повинен знати, які дії зробити до кризи, під час кризи, після кризи;
- виділити інформаційні потоки, які проходять через цільову аудиторію;
- призначити відповідальних осіб за координацію заходів;
- призначити співробітників для ведення переговорів зі ЗМІ;
- необхідно періодично організовувати «спровоковані кризи».

Тож, антикризове управління готельно-ресторанним комплексом спрямоване на попередження і подолання криз підприємства, а також мінімізацію їх негативних наслідків. Головною метою антикризового управління є відновлення рівноваги в функціонуванні закладу. В процесі реалізації своєї головної мети антикризове управління підприємством потрібно впроваджувати не в період погіршення показників, а значно раніше, коли починають з'являтися перші симптоми кризи.

Список використаних джерел

1. Василенко В.О. Антикризове управління підприємством: Навч. посіб. К.: ЦУЛ, 2003. 273 с.
2. Салига О.Я., Ляшенко Є.І., Дацій Н.В., Корецька С.О., Несторенко Н.В., Салига К.С. Антикризове фінансове управління підприємством: Навч. посіб. К.: Центр навчальної літератури, 2005. 208 с.
3. Уокер Д.Р. Введення в гостинність: Навч. посіб. М.: "Фінанси і статистика", 2003. 37 с.



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>