

ФАКТОРИ РИЗИКУ В ГОТЕЛЬНОМУ БІЗНЕСІ В УМОВАХ ІНТЕГРАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ

В. В. Жуков, канд. екон. наук, доц.
Харківський національний економічний університет
ім. Семена Кузнеця, м. Харків, Україна

Дослідження закономірностей і особливостей розвитку готельного бізнесу в умовах інтеграції набуває особливої актуальності у зв'язку з кардинальними соціокультурними змінами, що відбуваються на цей час в Україні і світі.

У сучасному висококонкурентному середовищі бізнес повинен постійно аналізувати можливі ризики функціонування. Наявність ризиків та їх значущість стосується і готельного бізнесу, який має формувати стратегії підвищення безпеки проживання клієнтів та роботи персоналу готелю.

Є два варіанти управління ризиками:

1. Повідомляти про проблему та усувати небезпеку
2. Попереджувати гостей таким чином, щоб вони могли вжити відповідних заходів для пом'якшення наслідків можливого ризику.

Джерела ризику можна класифікувати залежно від різних умов. Загальну класифікацію джерел ризику, яку можна використовувати в управлінській практиці, доцільно охарактеризувати таким чином: фізичне середовище; соціальне середовище; політична обстановка; операційне середовище; економічне середовище; правове середовище; когнітивне середовище; екологічне середовище.

Фізичне середовище зазвичай пов'язані з ризиком. Стихійні лиха, такі як землетруси, повені, зсуви, урагани тощо, часто призводять до шкоди.

Соціальне середовище. Якщо говорити про соціальні та політичні хвилювання, то вони проявляються найчастіше у вигляді військових переворотів, насильницьких демонстрацій, повстань та інших форм опору.

Політична обстановка. У всіх країнах політичне середовище певною мірою піддається ризику, особливо в міжнародному аспекті. Цей зовнішній фактор може відігравати важливу роль для будь-якої організації чи бізнесу.

Операційне середовище. Щоденні дії у діяльності будь-якого бізнесу пов'язані з фактором невизначеності та виникненням ризиків. Несприятливі умови праці працівників готелю може бути однією з причин таких ситуацій.

Економічне середовище. Для неї завжди характерний ризик. Глобалізаційні процеси у всіх сферах ділової активності призводять до того, що економічна криза торкається всіх напрямків бізнесу, і готельна справа не виняток.

Правове середовище. Законодавчо-правові акти до ведення готельного бізнесу готельні компанії повинні знати і слідувати їм.

Когнітивне середовище. Слід зазначити, що сприйняття ризику змінилося і є насамперед об'єктивним питанням і може сприйматися, залежно від типу ризику. Не кожен менеджер здатний об'єктивно та ефективно визначити, розуміти та оцінювати ступінь ризику. Тому когнітивне середовище є проблемою для менеджерів усіх рівнів.

Екологічна середовище. Сучасні мандрівники вважають за краще свій відпочинок проводити в екологічно чистих регіонах планети, тому сталому розвитку туристських дестинацій приділяється сьогодні велика увага з боку регіональних органів влади.

Основною проблемою, яка виникає у готельєрів при забезпеченні безпеки, є той фактор, що їм необхідно балансувати між адекватним забезпеченням безпеки та рівнем гостинності. Ця суперечлива проблема багато в чому унікальна і відрізняється від інших галузей. Постояльці очікують, що готелі піклуватимуться про них так, щоб вони почувалися як вдома, та були в безпеці.

Тим часом широкий спектр злочинної діяльності загрожує готелям, їхнім гостям, співробітникам та просто відвідувачам. Ця суперечність є серйозною проблемою для готельних менеджерів, тому що насамперед пріоритет готелів – створити сприятливу атмосферу та підтримувати репутацію гостинності.

Іншими словами, безпека пов'язана як з мінімізацією ризиків для життя та здоров'я людини, так і із забезпеченням безпеки активів гостей та самого готелю.

Отже, діяльність служби безпеки зосереджена на захисті гостей та їхньої власності, співробітників та майна готелю. Проте, основна спрямованість роботи даної служби готелю – це попередження можливих загроз.

Список використаних джерел

1. Ковешніков В.С. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. / В.С. Ковешніков, М.П. Мальська, Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2015. – 752 с.
2. Клименюк М.М., Брижань І.А. Управління ризиками в економіці : навч. посіб. – К. : Просвіт, 2000. – 256 с.