

А. Ф. Бунас
соискатель, ассистент
М. В. Козловская
ассистент
БГЭУ (Минск)

ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ ПОДХОД КАК ИНСТРУМЕНТ УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ УСЛУГ ПО ВРЕМЕННОМУ ПРОЖИВАНИЮ И ПИТАНИЮ

На сегодняшний день концепция устойчивого развития является одним из наиболее актуальных и обсуждаемых вопросов как на макро-, так и на международном уровне. Устойчивое развитие предполагает комплекс мер, направленных на качественное и количественное изменение не только национального продукта в целом, но и отдельных его секторов, в том числе сферы услуг. При этом к драйверам сферы услуг последнего десятилетия нередко относят услуги по временному проживанию и питанию [1], что обосновывает важность обеспечения устойчивого развития этой секции услуг.

Механизм развития услуг по временному проживанию и питанию представляет собой сложную систему взаимосвязанных экономических процессов и инструментов их регулирования, направленную на создание, количественное и качественное улучшение и интеграцию услуг. Ввиду своей комплексности этот механизм нередко подвержен воздействию широкого круга внутренних и внешних факторов. Выделенное обстоятельство подтверждает необходимость использования дополнительных инструментов обеспечения устойчивого развития услуг по временному проживанию и питанию.

С целью достижения устойчивого развития услуг по временному проживанию и питанию наряду с общепринятыми методами (экономическими, организационными, производственно-технологическими), на наш взгляд, целесообразно использовать и поведенческий подход.

Предпосылкой к применению поведенческого подхода является отличие услуг по временному проживанию и питанию от других сфер экономики, основной целью которой является удовлетворение потребностей гостя. Гости получают так называемый эфемерный продукт, соединяющий воедино процесс его производства и потребления. Неотделимость процессов производства и потребления, которая присуща услугам, производимым в сфере сервиса, во многом объясняет уникальность запросов каждого гостя.

Характерные поведенческие особенности субъектов рынка позволяют спрогнозировать поведение конкретного субъекта на рынке в ситуации неопределенности и риска, что необходимо для принятия качественных управленческих решений и разработки эффективных стратегий организаций в современных рыночных условиях.

Таким образом, применение поведенческого подхода способствует минимизации рисков от воздействия негативных факторов на развитие услуг по временному проживанию и питанию. Кроме того, поведенческий подход как инструмент устойчивого развития услуг по временному проживанию и питанию позволит организациям индустрии гостеприимства:

- расширить ассортимент услуг на основании учета индивидуальных предпочтений гостя;
- осуществлять политику «мягкого подталкивания» на основе моделирования поведения гостя;
- реализовывать не только услуги, но и впечатления от ее реализации;
- формировать потребности гостя, используя знания о поведенческом типе личности и индивидуальные особенности, и т. д.

Список использованных источников

1. Hospitality Global Market Report 2023 [Electronic resource]. – Mode of access: <https://www.researchandmarkets.com/report/hospitality>. – Date of access: 19.03.2024