

บทที่ 5

บทสรุปความเป็นไปได้ด้านการเงิน และแผนควบคุม

แผนการบริหารความเสี่ยง

ในการดำเนินงานของทุกธุรกิจย่อมต้องเผชิญกับความเสี่ยงเป็นผลให้ธุรกิจอาจต้องสูญเสียทรัพย์สินการขาดสภาพคล่องทางการเงิน ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเกิดขึ้นจากอุบัติเหตุ ภัยธรรมชาติ หรือสภาวะการขาดสภาพคล่องธุรกิจเอง และปัญหาจากคู่แข่ง

สิ่งที่สำคัญคือ ผู้บริหารริสอร์ทจะต้องค้นหาวิธีการบริหารจัดการให้เกิดความเสี่ยงน้อยที่สุด เพราะบางปัญหาป้องกันได้ถ้ามีการกำหนดแผนการป้องกันไว้ล่วงหน้าอย่างเหมาะสม ซึ่งเจ้าของและผู้บริหารต้องทำความเข้าใจกับประเภทของความเสี่ยง และทางเลือกต่าง ๆ ในการลดระดับความเสี่ยงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

การเงิน

เนื่องจากธรรานคร ริสอร์ท แอนด์สปา เป็นริสอร์ทแห่งใหม่ และบริหารงานในรูปแบบเจ้าของคนเดียว จึงต้องมีความระมัดระวังการใช้จ่ายเงินลงทุน ทั้งนี้จำเป็นต้องศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการและศึกษาถึงผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับเมื่อเทียบกับการลงทุนก่อนเสมอ นอกจากนี้ยังต้องติดตามผลการลงทุนอย่างต่อเนื่องว่าเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่

การตลาด

ธรรานคร ริสอร์ท แอนด์สปา อาจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอกที่ยากต่อการป้องกัน เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ การแข่งขันที่เป็นไปอย่างรุนแรงอาจเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวและกลุ่มลูกค้าอื่น ๆ ดังนั้น ริสอร์ทจึงมีความพร้อมที่จะต้องพัฒนาแผนการตลาดให้ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและลูกค้า โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับตลาดที่ผันแปรไป หรือหากกลุ่มเป้าหมายใหม่รวมถึงการนำเอากลยุทธ์ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ที่จำเป็น

การบริการ

สำหรับการบริการนั้น ริสอร์ทอาจต้องมีความเสี่ยงในส่วนที่เกี่ยวข้องกันกับทางด้านการให้บริการเช่นกัน เพราะการบริการนั้นเรียกได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญเหมือนกัน ถ้าการบริการมีข้อบกพร่องมากก็ทำให้ลูกค้า หรือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาใช้บริการไม่พอใจในการบริการก็ทำให้ริสอร์ทอาจเกิดความเสี่ยงหายได้เช่นกัน เพราะการบริการของริสอร์ทมีหลายอย่าง เช่นการให้บริการ

ห้องพัก SPA อาหาร เครื่องดื่ม และกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ เพราะฉะนั้นจึงต้องเกี่ยวข้องกับกับการบริหารงานบุคคลด้วย

การบริหารงานบุคคล

แผนการบริหารความเสี่ยงของการบริหารฝ่ายบุคคลนั้น บุคลากรทุกคนย่อมมีความสำคัญกับทางรีสอร์ท ซึ่งสาเหตุของการสูญเสียอาจมาจากการเสียชีวิต หรือ ความขัดแย้งภายในองค์กร ซึ่งหาสาเหตุเหล่านี้ทำให้รีสอร์ทต้องสูญเสียรายได้ และบุคลากรไป จึงได้มีการทำประกันชีวิต และการพัฒนาบุคลากรเพื่อทดแทน เพื่อลดความเสี่ยงของการบริหารงานบุคคล รวมถึงมีการตรวจสอบและพิจารณาการทำงานของแต่ละฝ่ายว่ามีการทำงานที่ซับซ้อนหรือไม่

ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในโลกยุคโลกาภิวัตน์นี้ สิ่งที่มีความจำเป็นอีกอย่างที่จะต้องมีการพัฒนาต่อเนื่องคือ การพัฒนาเทคโนโลยีและการปรับปรุง Website ตลอดเวลา ถึงแม้ว่าจะใช้งบลงทุนสูงแต่ก็เป็นสิ่งที่ควรลงทุนเพราะการมีระบบสารสนเทศที่ดีในองค์กร ก็สามารถนำมาพัฒนา และปรับปรุงรีสอร์ทให้สามารถขยายฐานออกไปได้อีกทางหนึ่ง

การหลีกเลี่ยงความเสี่ยง

1. นโยบายการเงิน การเติบโตของธุรกิจต้องเป็นไปอย่างมีเสถียรภาพโดยการคำนึงถึงการเติบโตจากผลกำไรทางธุรกิจ และกิจการมีความจำเป็นต้องก่อนนั้นก็จะต้องพิจารณาถึงความสามารถในการชำระหนี้เป็นอันดับแรก
2. นโยบายด้านการตลาด ในการทำการตลาดไม่ว่าจะเป็นการทำตลาดแบบใด ต้องมีการทำการวิเคราะห์การแบ่งส่วนทางการตลาดก่อน เลือกตลาดเป้าหมายและกำหนดตำแหน่งตลาดให้ชัดเจนขึ้น
3. นโยบายด้านบุคลากรและบริการ บุคลากรที่ทางรีสอร์ทจะรับเข้ามาทำงานต้องผ่านการทดสอบในด้านทัศนคติและความซื่อสัตย์ ตลอดจนกิจการต้องให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบุคคลอ้างอิงที่เชื่อถือได้ก่อนเข้ามาทำงาน

การเฉลี่ยความเสี่ยงนั้น ผู้บริหารโรงแรมได้มีนโยบายเฉลี่ยความเสี่ยงซึ่งรูปแบบที่รู้จักกันดีที่สุดในการเฉลี่ยความเสี่ยงหรือการถ่ายโอนความเสี่ยงคือการประกันภัย (Insurance) ซึ่งเป็นวิธีการที่บริษัทประกันภัยตกลงจ่ายค่าความสูญเสียให้กับบุคคลหรือกิจการถึงแม้ว่าค่าเบี้ยประกันได้เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตามการประกันภัยยังคงถือว่าเป็นวิธีการหนึ่งที่มีความสำคัญในการโอนความเสี่ยงทางธุรกิจโรงแรมซึ่งโปรแกรมการประกันภัยที่ดียังคงได้รับความเชื่อถือจนถึงทุกวันนี้

แผนฉุกเฉิน/แผนสำรอง

แผนการฉุกเฉิน เป็นการเตรียมแนวทางดำเนินงานไว้ล่วงหน้า ในกรณีที่สถานการณ์หรือการดำเนินงานของ ธารานคร รีสอร์ท แอนด์สปา ได้ให้ความสำคัญและตระหนักถึงลักษณะความเสี่ยงทางด้านธุรกิจดังกล่าว ซึ่งจะทำให้การดำเนินธุรกิจไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ซึ่งประเด็นของความเสียหายอาจเกิดจากประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การขาดสภาพคล่องทางการเงิน
2. คู่แข่งขันตัดราคาหรือ จัดกิจกรรมส่งเสริมการขายระยะยาวอย่างต่อเนื่อง
3. คู่แข่งทางธุรกิจที่มีลักษณะคล้ายกันและใหญ่กว่า มีความทันสมัยกว่า โดยมีสินค้าและบริการที่ดีเหมือนกัน ตั้งอยู่ในบริเวณใกล้เคียง
4. เกิดการชะงักของการเติบโตในธุรกิจอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากประเด็นดังกล่าวทำให้ รีสอร์ทฯ จำเป็นต้องเตรียมความพร้อม โดยการกำหนดแผนฉุกเฉินหรือแผนสำรองเพื่อหาทางออกให้กับองค์กร เพื่อความอยู่รอดในสภาวะที่อาจเกิดปัญหา และต้องทำให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ ดังนั้นจึงต้องมีการเตรียมการวางแผนและลำดับขั้นตอนการปรับกลยุทธ์เพื่อรับมือกับเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

การเงิน

ถ้าเกิดปัญหาสภาพคล่องทางด้านทางการเงิน รีสอร์ทฯ มีแผนที่จะต้องใช้กลยุทธ์การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินเพื่อช่วยทำให้ทราบฐานะที่แท้จริงของรีสอร์ทฯ ฝ่ายบัญชี และการเงินต้องจัดทำสมดุลและกำไรขาดทุนของแผนกต่าง ๆ เพื่อให้ทราบผลประกอบการ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เมื่อเปรียบเทียบและแปลความหมายของการวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน และวางกลยุทธ์ทางการเงินต่อไป

รวมทั้งหากมีความจำเป็นที่จะต้องกู้เงินกับสถาบันการเงินเพื่อสภาพคล่องก็จะต้องมีการพิจารณาโดยการทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนทางการเงินจากหลายสถาบันการเงิน เงื่อนไขการกู้ต่าง ๆ เพื่อพิจารณาเลือกกู้ยืมเงิน

การตลาด

การแข่งขันระหว่างธุรกิจ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว มีการแข่งขันทางการตลาดสูง ดังนั้นแผนการตลาดไม่เป็นไปตามที่ได้กำหนดไว้ รีสอร์ทฯ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจต่อไป ดังนั้นอาจมีการพัฒนาด้านการขายและการตลาดโดยอาจมีการประสานงานกับธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ที่สามารถเข้าอำนวยการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเพิ่มยอดขาย ดังนั้น การปรับกลยุทธ์ด้านราคา และการทำแพ็คเกจที่จะดึงดูด

นักท่องเที่ยว จะถูกนำมาใช้มากขึ้น หรือการให้ส่วนลดจากราคามาตรฐาน เพื่อเป็นการจูงใจให้ลูกค้าตัดสินใจในการใช้บริการมากขึ้น

การบริการและการบริหารงานบุคคล

สำหรับผู้บริหารของรีสอร์ท มีหน้าที่กำหนดใช้ทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีการกำหนดกฎระเบียบที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน การกำหนดอำนาจหน้าที่ว่าใครทำอะไรและผู้ใดรายงานขึ้นตรงต่อใคร เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี เพื่อลดการเกิดปัญหาภายในองค์กร และจะต้องปรับโครงสร้างองค์กร รวมถึงหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจนด้วย

ธารานคร รีสอร์ท แอนด์สปา จะทำการศึกษา การบริหารบุคคลโดยอาจปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของการทำงาน โดยลดจำนวนตำแหน่งงานโดยการฝึกอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มหน้าที่การปฏิบัติงาน ให้พนักงานหนึ่งคนสามารถปฏิบัติงานได้ครอบคลุมในหน้าที่ใกล้เคียงกัน