

СИСТЕМА ЗАХОДІВ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ УПРАВЛІННЯ РОЗВИТКОМ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

А. С. КАПЛІНА

(Вищий навчальний заклад Укоопспілки
«Полтавський університет економіки і торгівлі»)

Анотація. Стаття присвячена розробці системи заходів щодо підвищення ефективності управління розвитком підприємств готельного господарства. Запропоновано механізм реалізації приватної політики готелю, головною складовою якого є дотримання основних принципів роботи – загальнокультурних, філософських, бізнесових. Проведено структурування системи загальних і внутрішніх стандартів підприємств готельного господарства. Розроблено механізм аналізу діяльності підприємств готельного господарства для формування їх організаційної структури.

Ключові слова: організаційна структура, структурування, внутрішні стандарти, загальні стандарти.

Для формування стратегії розвитку підприємств готельного господарства необхідно розробити систему заходів, зорієнтованих на перспективу, які б враховували сучасні тенденції розвитку галузі. Ми запропонували заходи щодо підвищення ефективності управління розвитком підприємств готельного господарства, які умовно об'єднано у три групи:

1. Для засобів розміщення категорії «**» та «***» пропонуємо групування підприємств ресторанного господарства для організації харчування (сніданок, обід, вечеря). При цьому доцільно проводити чіткий розподіл попи-

ту серед споживачів готельних послуг за категоріями (рис. 1).

Для першої категорії споживачів характерним є проживання і харчування (сніданок входить у вартість проживання). Більшість із них будуть відвідувати заклад харчування увечері.

Споживачі другої категорії, це, зазвичай, люди, які проживають удома, або іншому готелю, але бажають скористатися послугами закладів ресторанного господарства поза домом, або готелем, в якому проживають за певних обставин.

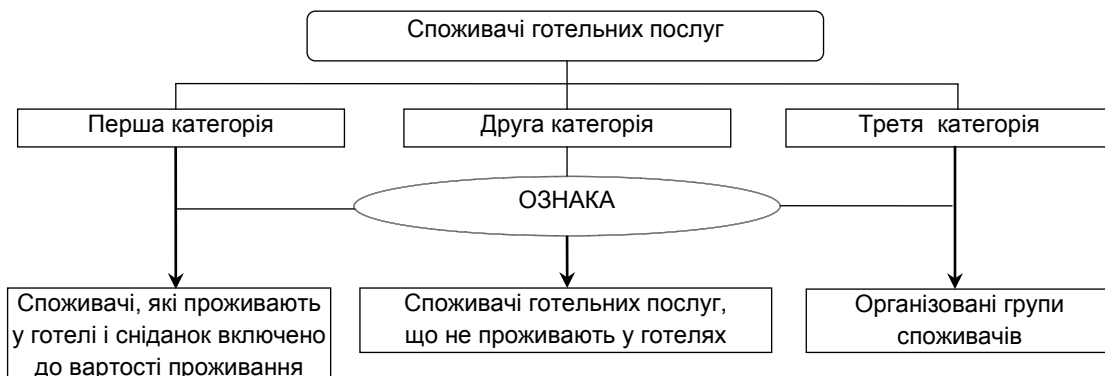


Рис. 1. Розподіл попиту споживачів на послуги харчування підприємств готельного господарства (авторська розробка)

Третя категорія споживачів послуг харчування при готелі охоплює організовані групи, які заздалегідь домовляються про надання послуг з харчування (бенкети, брейк-кава тощо). Отже, підрозділи харчування при готелях надають послуги з харчування і конкурують з іншими типами закладів ресторанного господарства на ринку послуг.

2. Для задоволення потреб споживачів готелю передбачити розгляд окремих готельних послуг як готельної продукції, що реалізується на конкретних ринках. Враховуючи,

що кожний із готелів обслуговує різні ринки, доцільно досягти гармонії між ринками та готельною продукцією (при чіткій підтримці концепції готелю).

3. Для забезпечення управління рішеннями та діями керівництва підприємств готельного господарства потрібно розробити детальні принципи діяльності у вигляді приватної політики підприємства.

Основні положення політики визначаються взаємодією окремих груп людей (рис. 2).

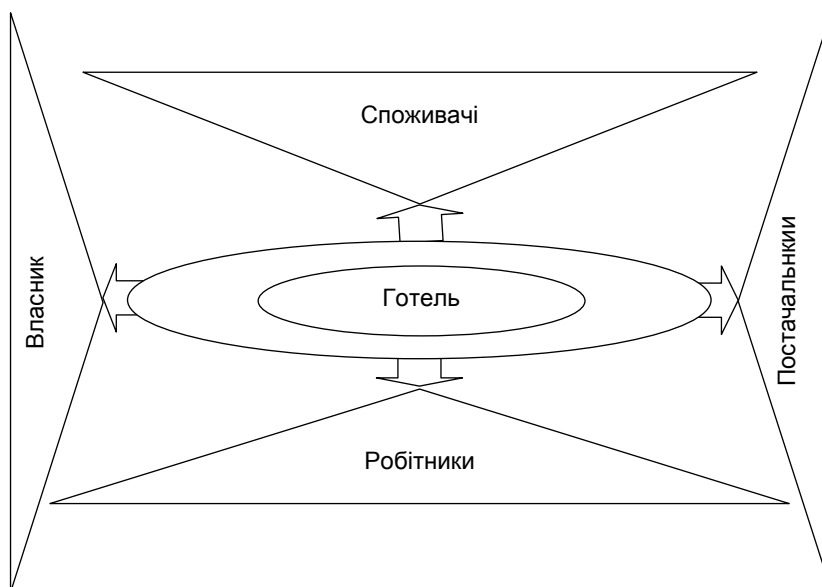


Рис. 2. Основні групи людей, з якими взаємодіє готель (авторське бачення)

Отже, приватна політика підприємства готельного господарства спрямовується на кожного учасника процесу взаємодії у готелі. Механізм її реалізації пропонуємо на рис. 3.

Приватна політика підприємств готельного господарства повинна враховувати дію зовнішніх і внутрішніх факторів, які дозволили б забезпечити керівні принципи. Це стосується усіх видів діяльності підприємства: робота усіх служб готелю і кожного працівника зокрема. Приватна політика підприємства буде вдосконалюватися залежно від низки факторів: зміна законодавства; поява нових джерел постачання; зміна кількості служб готелю та його організаційної структури.

Наступною головною складовою удосконалення політики готелю є дотримання осно-

вних принципів роботи – загальнокультурних, філософських, бізнесових (табл. 1).

Для підприємств гостинності характерним є надання послуг, які є доволі складними об'єктами стандартизації, бо не всі їх складові можливо визначити кількісно. Підприємства готельного господарства не можуть ефективно функціонувати без стандартизації робіт із обслуговування споживачів. Особливістю цього процесу є індивідуальний підхід і структурування стандартів. На наш погляд, кожному підприємству доцільно запропонувати структурування загальних стандартів (рис. 4), а в межах підрозділів систему внутрішніх стандартів (рис. 5).

Загальні стандарти підприємства, на нашу думку, повинні об'єднувати шість груп стан-



Рис. 3. Алгоритм приватної політики підприємств готельного господарства (авторська розробка)

Таблиця 1

Основні принципи роботи підприємств готельного господарства

Принципи на основі етичних норм	Сутність
Ділові зв'язки із споживачами	<ul style="list-style-type: none"> - бути корисними людям у разі неможливості прийняття їх замовлення; - пропонувати альтернативу
Признавати помилки перед постачальниками	<ul style="list-style-type: none"> - у разі надання помилкової інформації
Бути ввічливими з представниками місцевої влади, співпрацювати з ними	<ul style="list-style-type: none"> - у разі вирішення питань; - інспектори з центру метрології і стандартизації; - інспектори пожежної служби тощо
Не обговорювати зі споживачами послуг конкурентів	<ul style="list-style-type: none"> - показати рівень своїх етичних норм
Не приймати подарунків від постачальників	<ul style="list-style-type: none"> - щоб не бути залежними
Бути відкритими перед персоналом під час прийому їх на роботу	<ul style="list-style-type: none"> - повідомляти факти, які можуть вплинути на рішення персоналу поступити на роботу у готель
Визнання прав персоналу брати участь в управлінні готелем на робочих місцях	<ul style="list-style-type: none"> - у питаннях професійного характеру

дартів: управління, нічного менеджера, діловодства й документообігу, форм звітності, якості та торговельної марки. У рамках кожної групи виокремлено стандарти, які характерні лише їм.

Внутрішні стандарти забезпечують роботу усіх служб підприємств готельного господарства.

Враховуючи, що в регіонах України і, зокрема, Полтавському переважають малі та се-

редні підприємства пропонуємо їх роботу супроводжувати сьома службами: 1 – прийому, розміщення і бронювання; 2 – обслуговування номерного фонду; 3 – харчування; 4 – безпеки; 5 – фінансово-адміністративної підтримки; 6 – проведення конференц-заходів і 7 – кейтерингового обслуговування. Функціонування останніх двох служб буде зумовлено типом засобу розміщення і рівнем комфорту підприємства готельного господарства.

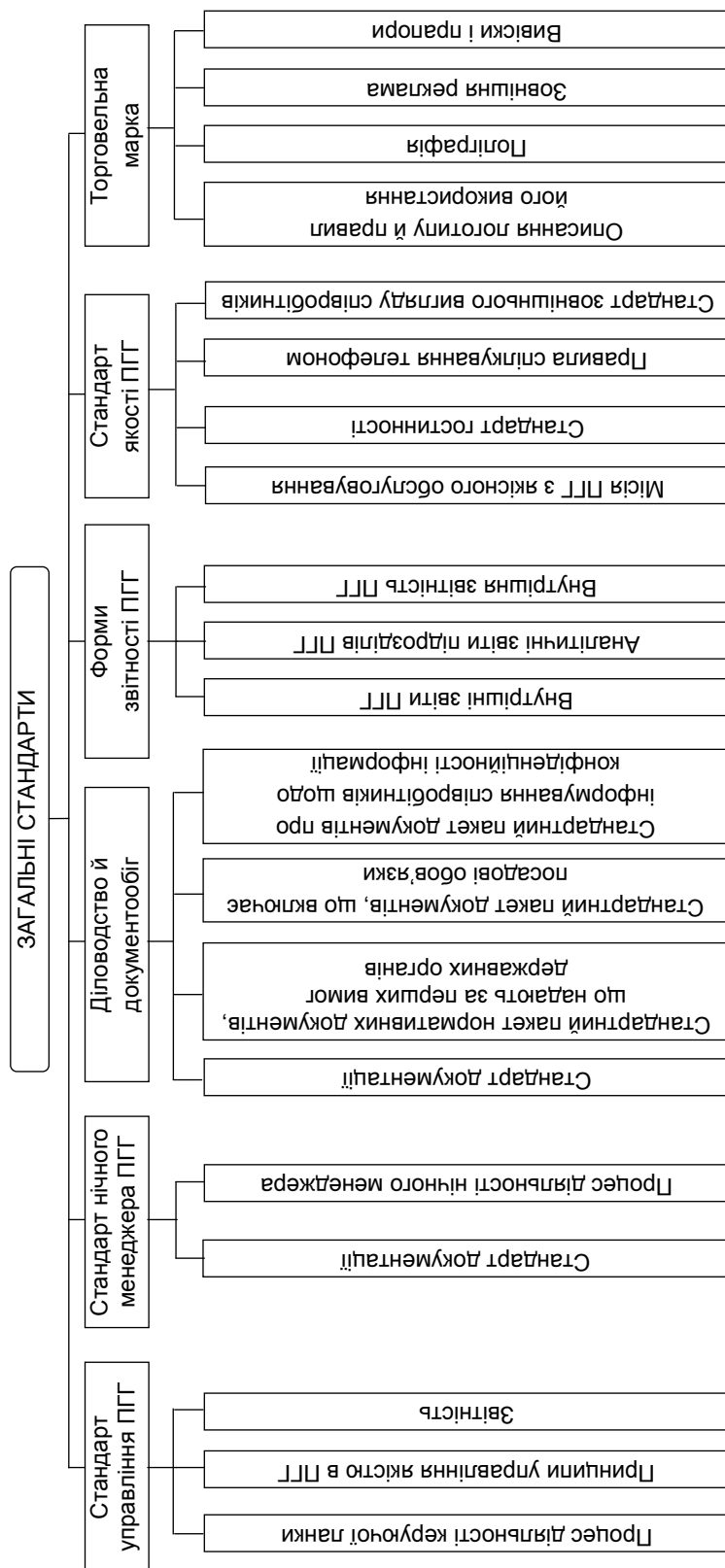


Рис. 4. Структурування стандартів малих ППГ (авторська розробка)

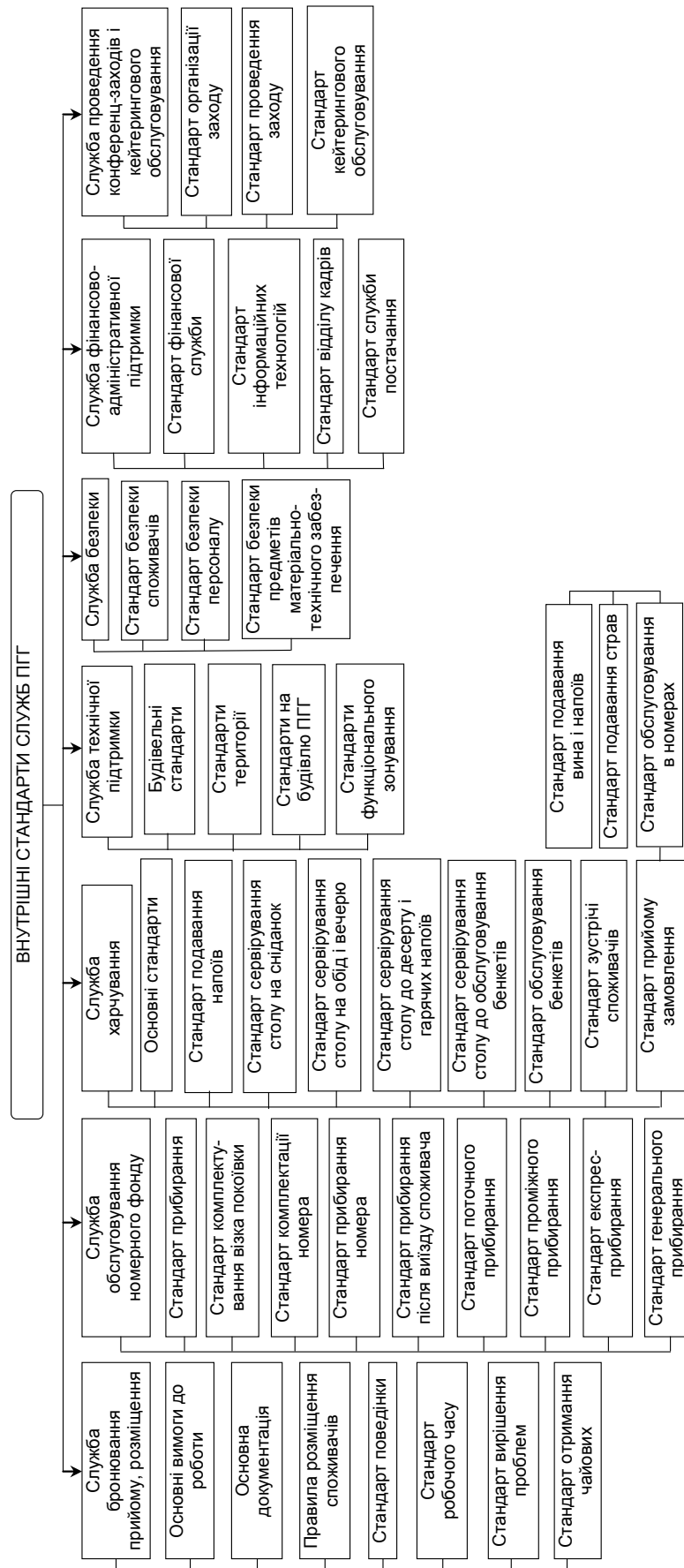


Рис. 5. Структурування системи внутрішніх стандартів малих ПГГ (авторська розробка)

У процесі свого розвитку кожний за-сіб розміщення повинен удосконалювати свою організаційну структуру управління.

Організаційна структура управління для малих і середніх підприємств готельного господарства характеризується такими ознаками (рис. 6):

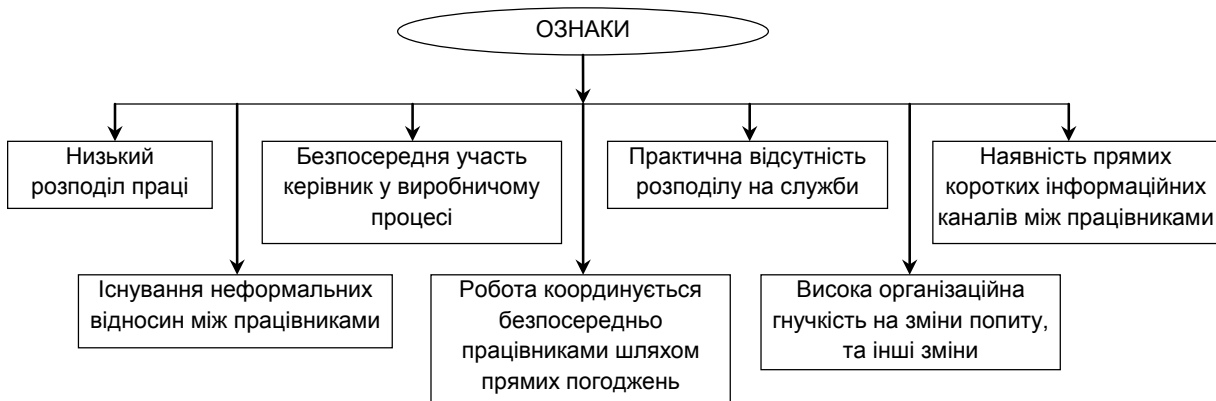


Рис. 6. Ознаки організаційної структури управління ПГГ (малих і середніх)

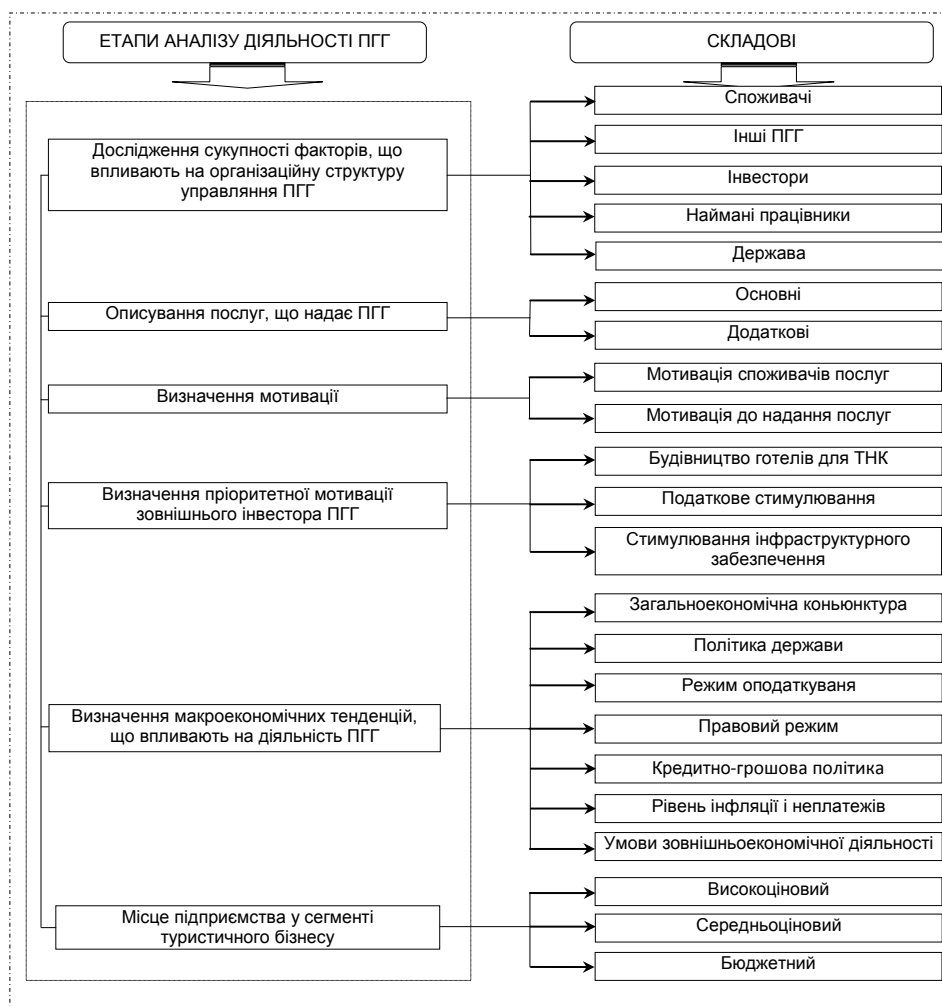


Рис. 7. Механізм аналізу діяльності ПГГ для формування його організаційної структури (авторська розробка), частина 1

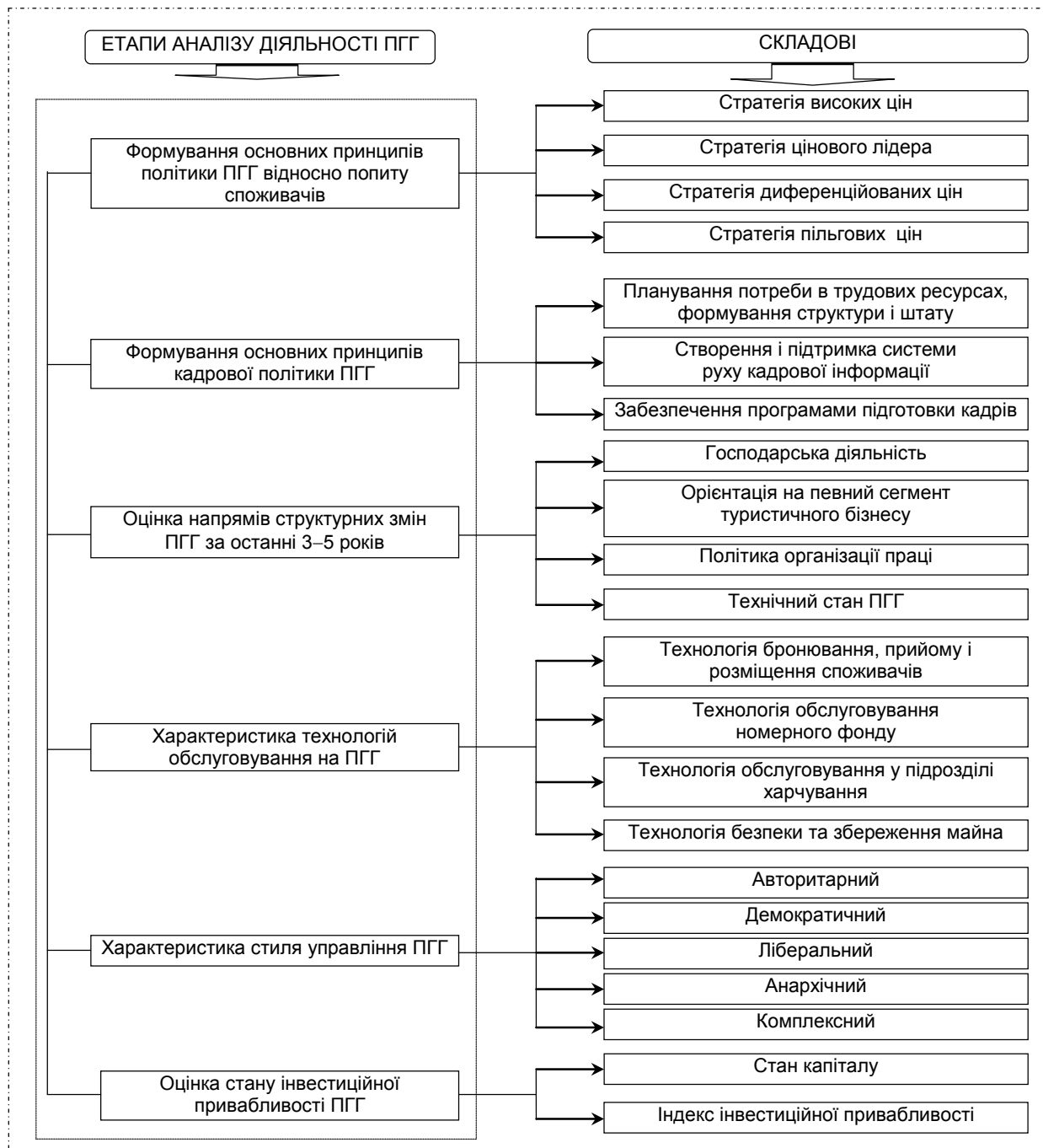


Рис. 7. Механізм аналізу діяльності ПГГ для формування його організаційної структури (авторська розробка), частина 2

На її формування впливає низка факторів: рівень розподілу та спеціалізації праці, кооперація, автоматизація, організаційна форма, рівень розвитку інформаційних технологій.

Тому підприємствам готельного господарства для полегшення визначення ефективної організаційної структури управління пропо-

нуємо авторський підхід до аналізу їх діяльності (рис. 7).

Підсумовуючи, слід зазначити, що важливою складовою діяльності ПГГ є правильно розроблена його організаційна структура управління. Запропонована автором система заходів дозволить підприємствам готельного господарства ефективно управляти їх розвитком.

А. С. Каплина (Высшее учебное заведение Укоопсоюза «Полтавский университет экономики и торговли»). **Система мероприятий по повышению эффективности управления развитием предприятий гостиничного хозяйства.**

Аннотация. Статья посвящена разработке системы мер по повышению эффективности управления развитием предприятий гостиничного хозяйства. Предложен механизм реализации частной политики отеля главной составляющей которого является соблюдение основных принципов работы – общекультурных, философских, бизнес. Проведено структурирование системы общих и внутренних стандартов предприятий гостиничного хозяйства. Разработан механизм анализа деятельности предприятий гостиничного хозяйства для формирования их организационной структуры.

Ключевые слова: организационная структура, структурирование, внутренние стандарты, общие стандарты.

A. S. Kaplina (Poltava University of Economics and Trade). **System of actions for increase of effective management of development of the enterprises of hotel economy.**

Summary. The article is dedicated to the development of the system of action to increase the effectiveness of the hotel management development. There is proposed the mechanism of the hotel private policy realization to be the main component of the main principles of work – general cultural, philosophic, business.

There is held the structurization of the hotel common and inner standards of the system. Here is developed the mechanism of the hotel analysis activity to form their organizational structure.

Keywords: organizational structure, structurization, inner standards, common standards.