

# ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

*Абдуллаев Ю.К.,*

*научный руководитель: Шепилова В. Г.*

*канд. экон. наук, доцент*

*ГОУ ВПО «Донецкая академия управления и государственной  
службы при Главе Донецкой Народной Республики»*

**Постановка проблемы в общем виде.** Туризм является одним из ведущих и наиболее динамичных отраслей экономики во многих странах мира. Рынок услуг гостеприимства постоянно развивается и занимает доминирующее положение в секторе экономики. Эффективное управление в индустрии гостеприимства играет важную роль, так как именно от качества управления зависит будущее предприятия и выполнение поставленных целей. Целью управления гостиничным предприятием является совершенствование путей повышения эффективности и качества жизнедеятельности гостиницы в современных рыночных условиях за счет профессионального менеджмента. Управление в индустрии гостеприимства влияет на процесс работы гостиничного комплекса, отдельных служб и качество выполняемой работы персонала, что в итоге сказывается на успешности, конкурентоспособности и прибыльности гостиничного предприятия.

**Цель исследования** – определить особенности управления гостиничным предприятием и пути повышения эффективности его деятельности.

**Изложение материалов основного исследования.** Гостиничный комплекс для успешного развития в современных условиях должен предоставлять туристам полный комплекс туристских услуг. Первоочередные задачи любого гостиничного предприятия — предоставление и поддержание качества обслуживания на должном уровне, своевременное устранение недостатков в предоставлении услуг, разработка стратегии

улучшения обслуживания. Качество выполнения данных задач напрямую зависит от уровня подготовленности персонала.

Опыт международной практики эффективности гостиничных корпораций показывает, что анализировать результаты деятельности гостиничного предприятия и сравнивать их с поставленными целями можно с помощью системы показателей сбалансированности работы компании (табл.)

Таблица

Системы показателей сбалансированности работы гостиничных предприятий (Balanced score card)

№ п/п	Показатели	Характеристика показателя
1	GSS (guest satisfaction survey) — опрос гостей по степени удовлетворенности	После пребывания гостя в отеле, на почтовый ящик ему отправляется письмо, с просьбой оценить качество предоставленных ему услуг, заполнив специальные опросники в режиме онлайн. Гость ставит свои оценки по разным критериям: обслуживание на стойке регистрации, работа отдела бронирования, удовлетворенность гостиничным номером и т.д. Администрация анализирует оценку гостей об отеле в целом, и, исходя из полученных результатов, предпринимает меры по устранению недостатков. Также работниками гостиницы проверяются популярные сайты бронирования отелей и билетов (Booking.com, Expedia и т.п.), где гости оставляют свои комментарии и отзывы, тем самым формируя впечатление об отеле у потенциальных клиентов. В случае отрицательного отзыва, в ответ на него менеджер приносит от лица администрации гостиницы извинения. Делается это для того, чтобы гость почувствовал свою значимость, и захотел вновь вернуться в данную гостиницу.
2	Associate Engagement (Опрос мнения сотрудников)	Оценка вовлеченности сотрудников и их удовлетворенность. Все сотрудники гостиницы высказывают свое мнение о гостинице, заполняя специальные опросники в режиме онлайн.
3	Финансовые результаты	Результаты анализа финансовой деятельности дают представления о составе имущества, состоянии обязательств предприятий с целью выявления тенденций изменения эффективности производства, платежеспособности, финансовой устойчивости гостиничного комплекса

(составлено по материалам [1])

Конечной целью деятельности гостиничного комплекса является получение прибыли от своей деятельности. За счет увеличения доходности номерного фонда, повышения качества обслуживания клиентов. Эффективность управления гостиничным комплексом определяется

сопоставлением результатов управления и ресурсов, затраченных на их достижение.

Для усиления воздействия системы управления на повышение эффективности функционирования гостиничного комплекса можно применить ряд технологий и методик, основными направлениями которых являются следующее:

система управления гостиницей должна осуществляться на основе оптимизированного использования всех имеющихся ресурсов, функционально разграничивающей место каждой службы, её задачи и взаимодействие с другими подразделениям;

программа создания системы качества услуг должна включать в себя внедрение и использование в гостиничном комплексе действующих стандартов качества услуг, квалификационных требований к работникам, нормирования труда по основным рабочим профессиям;

оценка эффективности гостиничного комплекса должна опираться на технико-экономическое обоснование плановых расчетов и сопоставлении достигнутых показателей с учетом поэтапного (сезонного) расчёта цен на гостиничные услуги с учетом спроса, а также мероприятия по стимулированию их сбыта [2].

*Выводы.* На эффективность работы гостиничного комплекса существенное влияние оказывает сформированная система управления, позволяющая повысить качество предоставляемых услуг, конкурентоспособность и прибыльность предприятия.

#### Список литературы

1. Кошелева А. Проблемы теории и практики управления качеством гостиничных услуг в РФ / А.Кошелева, Е. Полякова //РИСК: Ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. - 2015. № 3. С. 208-213.
2. Ильясова М.К. Проблемы оценки эффективности деятельности предприятий гостиничного бизнеса / М.К.Ильясова, С.И.Ибраимова // Инновационная наука. - 2015. №5-1 С.115-118.