

Особливості управління готельно-ресторанного господарства на прикладі готелю «PREMIERHOTELRUS»

Юрій Ткаченко

*здобувач спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: TkachenkoIP@krok.edu.ua*

Ірина Мала

*Науковий керівник:
старший викладач кафедри управлінських технологій,
ВНЗ «Університет економіки та права «КРОК», м. Київ, Україна,
e-mail: IrynaMB@krok.edu.ua
ORCID: 0000-0003-0773-5336*

Актуальність теми. Готельне господарство є однією з складових туристичної індустрії. Готельна індустрія стає швидкозростаючим бізнесом, що приносить значні грошові надходження, в тому числі валютні. Існування будь-якої організації пов'язане з розробкою, прийняттям та реалізацією управління. Поточна та майбутня конкурентоспроможність організації, ефективність її діяльності залежить від того, які управлінські рішення розробляються та реалізуються. Сучасне економічне середовище, обумовлене нестабільністю та змінами, вимагає використання ефективних методів управління, таких, що відповідають рівню сучасних виробничих систем. Актуальність обраної теми полягає в тому, що розробка та прийняття управління та управлінських рішень безпосередньо впливає на ефективність роботи готельного господарства, важливо приймати рішення, які випереджатимуть потенційних конкурентів та залучатимуть більше споживачів.

Об'єктом дослідження є процес управління готелем «Premier Hotel Rus».

Предметом дослідження є процес управління закладами готельно – ресторанного господарства.

Метою дослідження є вивчення та проведення аналізу особливостей та проблем управління готельно – ресторанного господарства «Premier Hotel Rus».

Для досягнення мети дослідження в роботі поставлено та вирішено наступні завдання:

- аналіз наукових джерел щодо особливостей управління готельного господарства та його ролі в розвитку індустрії;
- збір та систематизація інформації стосовно особливостей управління персоналом в закладах готельного господарства;
- провести оцінку управління готельним комплексом Premier Hotel Rus;
- запропонувати шляхи вдосконалення управління готельним комплексом Premier Hotel Rus.

Інформаційна база досліджень. Завдяки друкованим роботам, статтям Агафонові Л. Г., Агафонові О. Є., Агєєвої О. А., Акуленка Д. Н., Васильєва Н. М., Васяніна Ю. Л., Жукової М. А, Азара В. В та інших авторів проведення даного дослідження стало можливим. В їх роботах були розкриті питання управління

організацій готельно-ресторанної індустрії, їх структурність, принципи, методи і шляхи вдосконалення. Також джерелами дослідження були електронні ресурси, онлайн-публікації, та безпосередньо підсумки і процеси діяльності обраного об'єкту дослідження, готелю Premier Hotel Rus.

Методологія дослідження. Для збору інформації щодо сутності готельного господарства та його ролі в розвитку індустрії; використовувались методи спостереження, порівняння, систематизації даних та опитування. Аналіз зібраної інформації здійснювався з використанням методів порівняльного та системного аналізу, а для узагальнення інформації використовувався метод синтезу. Діагностика та оцінка системи управління готельним комплексом Premier Hotel Rus здійснювалась з використанням методів формалізації та моделювання.

Етапи та результати дослідження: На першому етапі були досліджені сутність готельного господарства та його роль в розвитку індустрії, типи організаційної структури управління готельним комплексом, особливості управління персоналом в закладах готельного господарства. Встановлено, що індустрія туризму загалом і готельна індустрія зокрема стають бізнесом, який швидко розвивається, що приносить значні грошові надходження, в тому числі валютні.

Були розглянуті організаційні структури готельним комплексом, в тому числі механістичні, які характеризуються жорсткою ієрархією влади в компанії, формалізацією правил і процедур, централізованим прийняттям рішень, підбором персоналу відповідно до технічної кваліфікації, об'єктивною системою оплати праці, захистом працівників від довільних звільнень; адаптаційні - розробляються та впроваджуються для надання можливостей реагувати на зміни в навколишньому середовищі та впроваджувати високі технології; лінійна - в якій кожен підлеглий підпорядковується лише одному керівнику і в кожному підрозділі виконується цілий комплекс робіт, пов'язаних з його управлінням, тощо. [1, с. 88]. Організаційна структура будується, з одного боку, відповідно до завдань, які організація ставить перед організацією. З іншого боку, структура на різних рівнях забезпечує використання економії масштабу для економії ресурсів організації. Таким чином, структура пов'язує зовнішню - стратегічну, ефективність із внутрішньою ефективністю - прибутковістю. Розподіл завдань між відомствами та посадовими особами, розподіл повноважень та обов'язків повинні залишатися стабільними протягом певного часу, щоб забезпечити відтворення та підтримку стратегії. Тому структура встановлює статичні властивості системи в організації.

Без управління персоналом не може існувати жодна організація, оскільки кваліфіковані кадри є головною передумовою для досягнення організаційних цілей. Очевидним є той факт, що доходи будь-якого підприємства в першу чергу залежать від того, наскільки професійно працюють в ній фахівці. Сучасна концепція управління персоналом в закладах готельного господарства схиляється до пріоритетності передачі великого об'єму управлінських функцій безпосереднім керівникам того чи іншого колективу. При цьому вони повинні

отримувати необхідну професійну і методичну допомогу. Головним завданням управління персоналом є забезпечення відповідності якісних і кількісних характеристик персоналу цілям організації.

На другому етапі дослідження був проведений всебічний аналіз менеджменту готельного бізнесу на прикладі готелю «Premier Hotel Rus». У самому центрі Києва розташувався величний тризірковий Premier Hotel Rus, саме він і став об'єктом дослідження. Проаналізувавши всі складові внутрішнього середовища діяльності готелю було складено структуру цілей, а також проаналізовано організаційну культуру та імідж готелю. Беручи до уваги всі ринкові ситуації та умови, що створюють зовнішнє середовище, стало зрозумілим, що не існує єдиного рішення, яке б реалізувало конкретну модель в управлінні Premier Hotel Rus. У сучасних умовах розпочато лише етап винайдення нових моделей організаційних структур, а скоріше вдосконалення та універсалізація існуючих, які зможуть динамічно та автономно реагувати на зміни зовнішнього середовища. Оптимальним буде мати систему управління, яка дає змогу готелю динамічно реагувати на зміни чи коливання зовнішнього середовища та ефективно взаємодіяти з ним. Тому в нинішньому розвитку сфери гостинності, більш підходящого до впровадження, універсальна для багатьох проблем управління лінійна та функціональна організаційна структура управління є найбільш універсальною для будь-яких умов та середовищ, в яких працює певний готель.

В умовах жорсткої конкуренції кожне підприємство прагне завоювати свій економічний простір, цільову аудиторію. Конкурентні стратегії підприємств – це не лише збереження ринкових позицій та стабільне функціонування, а й подальший розвиток та вдосконалення бізнесу [2, с. 11]. Швидкі зміни в індустрії гостинності вимагають нового поштовху для зміцнення своїх позицій у конкурентній боротьбі, оскільки використання лише тих резервів, які лежать на поверхні, не є гарантією стабільного доходу, функціонування та розвитку бізнесу. В результаті наступного етапу дослідження нами було зроблено висновок, що для оптимального формування вдосконалення управління готельним комплексом Premier Hotel Rus необхідно звернути увагу на найманий персонал. Оскільки від персоналу часто залежить, наскільки швидко буде реагувати на зміни в організації, наскільки персонал зверне увагу на запити клієнтів. Зменшення кількості рівнів управління досягається за рахунок децентралізації функцій влади. Керівникам структурних підрозділів слід надати більше свободи у своїх діях, водночас нести більшу відповідальність. Швидке реагування на зміни як зовнішнього, так і внутрішнього середовища також досягається завдяки децентралізації влади. Мінімізація витрат може бути досягнута за рахунок скорочення бюрократичного механізму в організації, а також скорочення штатного розпису після консолідації підрозділів.

Практична значущість результатів дослідження. Отже, оптимальне планування та раціональне використання різноманітних ресурсів, наявних у готельному бізнесі (матеріальних, кадрових, науково-інформаційних,

організаційних, тимчасових, інтелектуальних та інших ресурсів), дозволяє зазирнути у майбутнє бізнесу, розробити стратегію та тактику виробничо-господарської діяльності. готельного бізнесу і, як наслідок, веде до наміченої мети з більш ефективним результатом. Оскільки метою організаційної структури є забезпечення досягнення цілей, поставлених перед Premier Hotel Rus, дизайн структури повинен базуватися на стратегічних планах організації. Розробка принципів та прийомів проектування структури як стійкої сукупності органів, що відповідають кожній спеціалізованій функції управління, перш за все, передбачає систему цілей та їх розподіл між різними підрозділами. Сюди входять підрозділи, які перебувають у певних відносинах і відносинах, розподіл обов'язків тощо. Важливими елементами структури управління є комунікації, інформаційні потоки та робочий процес в Premier Hotel Rus. Таким чином, вивчаючи принципи вдосконалення управління готельного комплексу, можна зробити висновок, що питання проектування та формування організаційних структур є актуальними не лише для новостворених підприємств, а й для вже існуючих.

Ключові слова: менеджмент; система управління готельним комплексом; організація; вдосконалення.

Список використаних джерел

1. Ахмін А.М., Гасюк Д.П. *Основи управління якістю продукції: Учб. посібник.* СПб.: Союз, 2018.
2. *Готельні послуги: соціально-технологічний вимір. Соціальні технології: актуальні проблеми теорії та практики. Міжвузівський збірник наукових праць (Випуск 6–7).* Київський університет імені Тараса Шевченка. К.: Одеса, 2020.