

Н.В. Данилова, І.С. Зігунова
Сумський державний педагогічний університет ім. А.С.Макаренка

СТАН ТА ОСОБЛИВОСТІ МЕНЕДЖМЕНТУ НА ПІДПРИЄМНИЦТВАХ ГОТЕЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА

У статті здійснено дослідження менеджменту на підприємствах готельного господарства. Менеджмент висвітлює теоретичний матеріал щодо сутності економічних явищ і процесів в індустрії гостинності України їх взаємозв'язків, практичні навички управління підприємствами готельного господарства.

Ключові слова: *готельне господарство, менеджмент.*

The article is a study of management in the hotel industry. Management highlights the theoretical material on the essence of economic phenomena and processes in the hospitality industry of Ukraine, their relationships, practical skills of managing the hotel industry.

Keywords: *hotel economy, management.*

Постановка проблеми. Зміни в споживчих перевагах українського суспільства, становлення нових ринків сфери послуг приводять до активізації розвитку послуг готельного господарства, частиною яких є управлінські процеси.

Сьогоднішній етап розвитку управління підприємствами готельно господарства неможливий без обізнаності в питаннях менеджменту, без вміння самостійно й оперативно приймати вірне рішення з урахуванням інноваційних процесів та новітніх тенденцій розвитку бізнесу. Сутність та специфіка готельної діяльності пов'язана з керівництвом та управлінням людьми, регулюванням їх поведінки. Тому для ефективного управління діяльністю необхідно розглянути підходи до готельного господарства, визначити основні характеристики сутності та специфіки господарювання підприємствами в сучасних умовах.

Аналіз останніх досліджень. Тема досліджувалася такими вченими: Є.В. Агамірова, Л. Ваген, Д.І. Єлканова, С.С. Скобкін, А.Е. Саак та М.В. Якименко, Р.А. Браймер, Дж.Р. Уокер.

Мета роботи полягає у обґрунтуванні теоретичних положень з організації готельного бізнесу та функціонування підприємств індустрії гостинності, управління підприємствами індустрії гостинності та формуванні практичних навичок використання цих знань для прийняття управлінських рішень щодо управління функціонуванням підприємствами і підвищення ефективності їх діяльності.

Виклад основного матеріалу. Менеджмент - це інтеграційний процес, за допомогою якого професійно підготовлені управлінці створюють підприємства й управляють ними шляхом визначення певної мети й способів її досягнення. Кінцевою метою менеджменту є забезпечення прибутковості підприємства.

Поняття «менеджмент» щодо поняття «управління» слід розглядати як частину від цілого [3].

Найважливішим завданням менеджменту у готельному бізнесі є організація виробництва й надання послуг високої якості з урахуванням інтересів споживачів і забезпечення стабільного становища підприємства на ринку послуг.

Менеджмент готельного бізнесу є особливою наукою. Він поєднує питання економіки, планування, економічного аналізу, організації діяльності, психології, соціології, педагогіки, права, кібернетики та ін.

Процес надання основної послуги у готельній діяльності можна схематично поділити на кілька основних етапів:

- інформація про надання комплексу послуг;
- резервування (бронювання) місць;
- реалізація послуг;
- зустріч і проводи гостей;
- обслуговування під час перебування в готелі.

Вказані етапи надання послуг проживання є взаємопов'язаними та взаємообумовленими, кожен окремо й усі разом вони визначають рівень якості діяльності підприємства.

Досліджуючи специфіку (від лат. «specificus» –«особливий») управління підприємствами готельно-ресторанного господарства, тобто відмінності, характерні особливості, властиві тільки даному предмету, явищу [4].

Водночас необхідно завжди пам'ятати про те, що підприємство надає послуги, схожі з тими, які пропонують клієнтам конкуруючі фірми. Коли клієнт прямо отримав сервіс, то він отримує лише те, що вимагає, а також те, про що просить. Коли ж клієнту надається гостинність, то співробітники запитують «гостя» про те, що можна для нього зробити, і саме це і робиться. Ось чому вищою метою ділової активності у сфері гостинності є задоволення потреб клієнта, і тільки потім –збільшення доходів підприємства [6].

Відносини між працівниками підприємства можна поділити на відносини субординації та координації. Відносини субординації -це відносини між працівниками та їхнім безпосереднім керівником, чиї вказівки є обов'язковими для виконання. У підприємствах готельного бізнесу це відносини між головним бухгалтером і працівниками бухгалтерії, між адміністратором залу ресторану та офіціантами, між завідуючим виробництвом та кухарами.

Відносини координації мають місце між працівниками різних підрозділів внаслідок їх спільної діяльності, між колегами в одному підрозділі.

Таблиця 1

Характеристика специфіки управління підприємствами готельного господарства			
Пізнавально-функціональна професія» Людина-Людина», де переважає пізнавальна діяльність:	Персонал - головний ресурс у сфері готельних послуг. Відмінній роботі на підприємстві сприяє	Гостинна поведінка. Робота всіх робітників відбивається на загальному враженні.	Фактор ідентичності підприємства такі: цінності, процес обслуговування, оточення тощо.

робота з управління людьми та робота по обслуговуванню людей.	згуртована команда професіоналів.		
---	-----------------------------------	--	--

Таблицю складено за матеріалами: [1;5].

Працівники, між якими виникають відносини координації, прямо не підпорядковані один одному й мають рівні права у здійсненні спільної діяльності.

Через розуміння сутності та специфіки сфера гостинності перетворилася на індустрію гостинності, роком народження професій в індустрії гостинності вважається 1956 рік, коли у США кількість працівників, зайнятих у сфері послуг, перевищила кількість робітників, зайнятих у виробництві. У США ця індустрія є другим за значенням роботодавцем, що надає робочі місця для понад десяти мільйонів осіб. У багатьох високорозвинених країнах світу (наприклад, в Італії, Франції, Швейцарії, Австрії) вона є найважливішою галуззю економіки [2].

Досліджуючи сутність та специфіку управління підприємствами готельного господарства, необхідно зазначити, що робота цієї сфери призначена для передбачення та перевершення очікувань гостя (клієнта), тому основоположне значення в цьому процесі має персонал, який взаємодіє з відвідувачем.

Висновки. Отже, здійснюючи процес управління, менеджер забезпечує найефективніше використання матеріальних і людських ресурсів організації для досягнення поставленої перед нею мети, що передбачає задоволення матеріальних потреб працівників, розвиток бізнесу, вирішення інших соціальних проблем. Наприклад, в обслуговуванні групи туристів беруть участь працівники виробництва послуг проживання, кухари, офіціанти, працівники екскурсійного бюро, перекладачі, працівники інших структурних

підрозділів. У цьому разі вони є рівноправними партнерами, які вступають у відносини координації для досягнення загальної мети.

Таким чином, у роботі доведено, що усі підприємства готельного бізнесу являють собою складні соціальні системи, всередині яких можна виділити дві складові: виробництво послуг і управління. Ці складові підпорядковані одна одній і перебувають у певних відносинах між собою.

Список використаних джерел

1.Ваген Л. ван дер. Гостиничный бизнес : [учебное пособие] / Л. ван дер Ваген ; пер. А.В. Сухорукова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2001. – 411 с.

2.Круль Г.Я. Основи готельної справи / Г.Я. Круль [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://bib.convdocs.org/v29984/круль_г.я._основи_готельної_справи

3.Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-рестораний бізнес: Менеджмент: Навчальний посібник К.: Центр Навчальної Літератури, 2003. -348 с.

4.Словник української мови : в 11 т. –1978 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://sum.in.ua>

5.Уокер Дж.Р. Введение в гостеприимство : [учебник] / Дж.Р. Уокер ; пер. с англ. Н.Н. Михайлова. –М. : ЮНИТИ, 1999. –464 с.

6.Яковлев Г.А. Экономика гостиничного хозяйства : [учебное пособие] / Г.А. Яковлев. –М. : РДЛ, 2006. –224 с.