

УДК [005.334'06:005]:[338.488.2:640.4](043.2)

Коломієць Д.В., Зайченко Ю.В., Іващук І.В.

**СУЧАСНІ ПРОБЛЕМИ УПРАВЛІННЯ ГОТЕЛЬНИМ
ГОСПОДАРСТВОМ**

Донецький національний університет економіки і торгівлі

імені Михайла Туган-Барановського

Kolomiyets D. V., Zaichenko J. V., Ivashchuk I. V.

MODERN ISSUES OF RUNNING HOTEL MANAGEMENT

Donetsk National University of Economics and Trade named

after Mykhaila Tugan-Baranovsky

Анотація. У даній роботі представлені головні проблеми у сфері готельної індустрії. Розглянуто проблеми у внутрішньому менеджменті сучасних готельних господарств, такі як: проблеми між керівниками та обслуговуючим персоналом, відсутність загальної згоди між керівництвом, недоліки в підборі та навчанні кадрів, помилкова практика керівництва або перенавантажена праця співробітників та сучасні шляхи вирішення їх задля подальшого розвитку.

Ключеві слова: готельне господарство, ринкові відносини, управління, обслуговування, послуги.

Annotation. This work presents the modern problems in hotel industry. Moreover, it was considered the modern hotel business` issues of internal management such as problems between chiefs and staff, the absence of general agreement among heads, defects in choosing and training personnel, mistaken practice management or overloaded work of staff. And there were discussed the ways to solve them for hotel management prosperity.

Key words: hotel industry, market, management, maintenance, services.

Розвиток гостинної галузі сьогодні є надзвичайно актуальним, оскільки готельна індустрія є одним із важливих чинників виходу нашої економіки з кризи, стабільного і динамічного збільшення надходжень до бюджету, позитивного впливу на стан справ у багатьох галузях народного господарства, підвищення зайнятості населення, розвитку у ринкових відносинах.

На сьогоднішній час, в Україні, у зв'язку з безперервним науковим пошуком розв'язання складних соціально-політичних та складних економічних проблем, радикального оновлення всіх ланок управління, стилю роботи управлінського корпусу країни, що направлені на культуру обслуговування та контролю за роботою усієї індустрії, пов'язане створення і зміна методів управління.

Слід зауважити, що заради виявлення та вирішення проблем, які виникли у закладах готельного господарства, на кожному підприємстві повинен бути контроль за усіма службами обслуговування, тому при готелі бажано мати контролерів.

Незважаючи на досконалість присутності контролерів, забезпечення високої ефективності обслуговування буває недосконалою, адже заради визначення якості готельних послуг, бажано знати погляди зі сторони гостей, тобто неможливо визначити чи якісне обслуговування чи ні з погляду фахівця в готельній індустрії. Тільки постійне дотримання стандартів якісного обслуговування здатне насправді локалізувати тенденцію підвищення або пониження його рівня. Також, слід зауважити, що до недоліків можна віднести

те, що шлях від виникнення можливої проблеми і до її усунення за системою «контролерів якісного обслуговування» є дуже повільним і не продуктивним. Можна виділити багато причин щодо незадоволення якості обслуговування. Наприклад, персонал часто використовує стандарти як забажає і не надає готельні послуги тієї якості, яку хотіли б отримувати гості. Реальна причина такого стану справ полягає в методах управління. Байдужість персоналу є головною причиною для початку конфліктів [1].

У наш час найбільш поширеними проблемами виділяють, по-перше, відсутність загальної згоди при тому що керівництво не встановило порядок узгодження управлінських рішень і обслуговування, що в результаті спостерігається підвищенням цін, наданню послуг різної якості та плутаниною між структурами управління. По-друге, різне надання послуг є найчастішою причиною зниження якості обслуговування, при цьому настрій та висновок щодо готелю та туристичної компанії для клієнта буде невтішними. По-третє, оцінка праці не за результатами, а за активною роботою персоналу. Частіше за все праця персоналу оцінюється залежно від реальної діяльності, а фактичні результати цієї праці не завжди дають реальну картину.

В той же час не менш популярними проблемами залишаються - реакція на симптоми, а не на причини. При усуненні проблем спочатку треба дізнатися про дійсні причини недоліків, і якщо вони не розкриті, відповідні рішення не прийняті і тому проблеми не усунені. Причиною прояву грубості обслуговуючого персоналу може бути не його тимчасовий настрій, а недоліки в підборі та навчанні кадрів, помилкова практика керівництва, тощо. Існує багато причин незгуртованого колективу у готелі: конкуренція серед керівників і службовців, заздрість, відносини між працівниками та відсутність індивідуалізації. Слід помічати недоліки в оцінці праці співробітників. Завжди треба розпізнавати добрих працівників і заохочувати їх, тому що вони дійсно на це заслуговують, але не всі керівники звертають на це увагу. Перенавантажена праця співробітників призводить до низької продуктивності праці, помилок, незадоволених клієнтів та іншого. Повинен бути постійний контроль за дотриманням стандартів обслуговування, що є важливою частиною управління. Та, як правило, існують проблеми якісного обслуговування. Керівники у першу чергу повинні розглядати причини і наслідки проблем, а не пошук винних. Попередження виникнення претензій повинне будуватися на згоді між керівництвом, обслуговуючим персоналом і клієнтами [2].

Таким чином можна зробити висновок, що висока якість обслуговування туристів спостерігається за колективними зусиллями працівників усіх служб

готелю, постійним і ефективним контролем з боку адміністрації, проведенням роботи з удосконалювання форм і методів обслуговування.

Перелік використаних джерел

1. Польова Л. В. Сучасний стан і перспективи розвитку готельного господарства України / Л. В. Польова. // Карпатський край. – 2012. – №2. – С. 70–75.

2. Мунін Г.Б. Організація обслуговування у малих готелях / Г. Б.Мунін З. І. Тимошенко, Ю. І. Палеха, М. Д. Стамболов. – Київ: ЄВРОП, 2007. – 181 с.

Науковий керівник: к.т.н. доц. Сімакова О.О.

Робота відправлена: 11.03.2017 р.

© Коломієць Д.В.