

Киляева Т.А. Разработка программы по совершенствованию деятельности современных гостиничных предприятий // Академия педагогических идей «Новация». Серия: Студенческий научный вестник. – 2017. – № 06 (июнь). – АРТ 173-эл. – 0,3 п.л. - URL: <http://akademnova.ru/page/875550>

РУБРИКА: СЕРВИС И ТУРИЗМ

УДК 908

Киляева Татьяна Альбертовна
студентка 4 курса, социально-гуманитарный факультет
Научный руководитель: Павлова Н.С., ст. преподаватель
ФГБОУ ВПО «Сургутский государственный
педагогический университет»
г. Сургут, Российская Федерация
e-mail: Tatyana_frank@mail.ru

**РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОВРЕМЕННЫХ ГОСТИНИЧНЫХ
ПРЕДПРИЯТИЙ**

Аннотация: В статье рассмотрены основные требования и этапы разработки программы по совершенствованию деятельности гостиничных предприятий

Ключевые слова: гостиница, гостиничный бизнес, сервис, совершенствование гостиницы.

Kilyaeva Tatyana
4th year student, social and humanitarian faculty
Supervisor: N. Pavlova, art. teacher
FGBOU VPO "Surgut State Pedagogical University"
Surgut, Russian Federation

DEVELOPMENT OF A PROGRAMM TO IMPROVE THE ACTIVITIES OF MODERN HOTEL COMPANIES

Abstract: The article describes the main requirements and stages of the development of a program to improve the activities of hotel enterprises.

Keywords: hotel, hotel business, service, hotel improvement.

Маркетинговая деятельность в гостиничном предприятии, как важнейшая функция в индустрии гостиничного дела, должна обеспечивать устойчивое, конкурентоспособное функционирование и развитие того или иного субъекта маркетинговой системы на гостиничном хозяйственном рынке с учетом состояния внутренней и внешней среды. В этом смысле маркетинговая деятельность предполагает проведение маркетинговых исследований и на их основе – разработку этапов программы и ее структурные элементы, которые используются с целью повышения производительности гостиничного предприятия[1, 171с.].

Универсальные требования к разработке программы совершенствования деятельности отсутствуют, но существуют общие требования к средствам размещения, которые представлены в ГОСТе Р 51185-2008 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" [2]. Настоящий стандарт распространяется на средства размещения, предназначенные для проживания туристов (далее - средства размещения). Он устанавливает виды средств размещения, общие требования к средствам размещения и услугам средств размещения.

Анализ специальной литературы и источников по развитию гостиничного бизнеса в России позволил выделить следующие этапы проектирования программы по совершенствованию деятельности гостиничных предприятий: подготовка, анализ деятельности предприятия, внедрение и оценка эффективности разработанной программы [3].

При разработке программы совершенствования гостиничного предприятия используется комплексный подход, который охватывает все стороны деятельности предприятия.

Первый этап – подготовка.

Результатами работ на данном этапе должна стать подготовка «почвы» для совершенствования и развития предприятия. На этом этапе должны быть определены организационная структура, состав и положение о группе, которая будет непосредственно заниматься перестройкой, а также план намечаемых мер и действий. Ключевые вопросы, на которые необходимо ответить на данном этапе:

1. Каковы задачи и ожидаемые результаты деятельности по данному проекту?
2. Какова степень вовлеченности персонала в разработку проекта?
3. В чем основные цели данного проекта?
4. Каким путем следует их достигать без нанесения организации ущерба?

Необходимость в развитии организации обычно обнаруживается при изменении рыночных или технологических условий. Под влиянием этих изменений высшее руководство приходит к выводу о необходимости принимать соответствующие меры – осуществить совершенствование деятельности.

На совещаниях в обсуждении данного вопроса участвуют представители собственников и высшие руководители организации. Их задача – обучить проектную управленческую группу методологии, которую предстоит использовать; обеспечить руководство и поддержку проекта; выявить вопросы, которыми следует заняться; привлечь других акционеров; поставить цели и наметить приоритеты по проекту. Формируется группа по совершенствованию, разрабатывается положение о ней.

Указанная группа получает всю необходимую информацию для выполнения поставленной задачи. До ее сведения доводится цель, определяется структура работ, просматриваются примеры проведения других совершенствований, и наконец, распределяется ответственность за выполнение всего проекта развития организации. Решается вопрос о том, как наиболее конструктивно осуществлять связь с собственниками, разрабатывается методика оценки степени заинтересованности всех участников проекта и методы вмешательства в случае, если отсутствует готовность участвовать в реорганизационном процессе. Составляется план проекта, определяются сроки его исполнения и методы управления.

На данном этапе должны быть поставлены конкретные цели и задачи разрабатываемой программы по совершенствованию деятельности, а также поставлены вопросы о вовлечении персонала во введение данной программы.

Второй этап – анализ предприятия (сбор информации и выявление проблем).

На данном этапе выполняются следующие виды работ:

1) разрабатывается программа анализа деятельности предприятия;

- 2) проводится комплексный анализ деятельности предприятия;
- 3) выявляются проблемы предприятия.

Принципиально важно тщательно выявить и учесть запросы и пожелания потребителей, запланировать мероприятия, необходимые для выполнения их требований. И главное – обосновать целесообразность конкретных организационных изменений, непосредственно ориентированных на удовлетворение потребительского спроса.

Важной стороной этапа является анализ деятельности предприятия, результаты которого служат основанием для разработки плана мероприятий по улучшению деятельности гостиницы и для составления технического задания.

Начальная стадия анализа заключается в определении его цели и вида. Затем составляется программа анализа, определяющая последовательность его выполнения, разрабатывается методика сбора и обработки материалов для анализа, намечаются ответственные исполнители и сроки выполнения работ, а также приводится система показателей, характеризующая все стороны деятельности гостиницы.

Анализ проводится двух видов:

- 1) полный (комплексный), охватывающий все стороны деятельности предприятия;
- 2) локальный, ограничивающийся изучением отдельных конкретных вопросов.

Полный (комплексный) анализ включает в себя анализ эксплуатационной деятельности предприятия, анализ социального развития коллектива, анализ системы управления, организации производства и труда.

При анализе эксплуатационной деятельности предприятия проводится по системе показателей, в результате анализа дается обобщающая оценка эксплуатационной деятельности предприятия и разрабатываются мероприятия по повышению ее эффективности; качества услуг, обслуживания и труда.

Анализ социального развития коллектива предприятия представляет собой анализ социально-демографической структуры и изменения структуры коллектива предприятия, идейно-политического, общеобразовательного и культурного уровня обслуживающего персонала гостиницы, участия коллектива в управлении и общественной деятельности предприятия, состояния условий и охраны труда, быта и отдыха трудящихся, социально-культурных и жилищно-бытовых условий работающих, потребностей и интересов коллектива. Выводы данного анализа являются основанием для разработки мероприятий по дальнейшему улучшению социального развития коллектива.

Анализ системы управления, организации производства и труда включает в себя анализ структуры управления предприятием, при этом выявляются функции управления, изучается организация трудовых процессов, состав и содержание используемой информации, изучается состояние организации эксплуатации и труда. Результаты анализа являются основанием для разработки соответствующих мероприятий по улучшению системы управления, внедрению передовых методов и научной организации эксплуатации и труда.

Так, на этапе анализа предприятия главной задачей является выявить конкретные проблемы предприятия. В дальнейшем на основе этих проблем будут разрабатываться мероприятия по совершенствованию деятельности гостиницы. Данный этап является одним из ключевых, так

как от правильного выявления проблем предприятия зависит правильная и эффективная разработка самой программы.

Третий этап – внедрение. На данном этапе проводятся мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе анализа.

Разработанные мероприятия внедряются путем подписания соответствующих приказов.

На этапе внедрения:

- 1) издаются приказы о введении в действие утвержденных стандартов предприятия и выполнений мероприятий по их внедрению;
- 2) выполняются мероприятия по внедрению на основе выявленных проблем предприятия;
- 3) организуется контроль над внедрением мероприятий;
- 4) разрабатываются методы материального и морального стимулирования повышения качества;
- 5) разрабатываются мероприятия по дальнейшему совершенствованию (в случае необходимости).

От этапа внедрения программы по совершенствованию деятельности зависит дальнейшая конкурентоспособность и прибыль гостиницы.

Четвертый этап – оценка эффективности разработанной программы.

По окончании проведения мероприятий проводится повторный анализ различных аспектов организации и управления службы приема и размещения гостиничного предприятия. Выявляется степень соответствия достигнутых результатов с запланированными.

Проводится экономическая эффективность внедренной программы по совершенствованию деятельности гостиничного предприятия.

На основе ранних этапов были выделены следующие структурные элементы программы:

- 1) введение (проблема, цели, задачи и направление решения проблемы);
- 2) планирование выполнения – разработка плана реализации;

Таблица 1

План реализации

Этапы	Сроки	Основные мероприятия	Цель и задачи	Исполнители	Ожидаемые результаты

- 3) основные мероприятия;
- 4) оценка качества программы.

Данная структура программы позволит отразить ее целевую направленность, специфику и мероприятия.

Таким образом, разработка программы по совершенствованию деятельности гостиничного предприятия включает в себя четыре основных этапа, каждый из которых последовательно раскрывает содержание и структуру программы.

В целом, проектирование программы по совершенствованию деятельности гостиничного предприятия является важным элементом функционирования деятельности современной гостиницы в условиях развития рынка гостиничных услуг. Разработка и реализация данных программ позволяет выявить проблемы и резервы предприятия, оптимизировать их развитие.

Список использованной литературы:

1. Котлер, Филип. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 171 с.
2. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» [Электронный ресурс] / Библиотека ГОСТов – Режим доступа: <http://vsegost.com/Catalog/47/47838.shtml>, свободный.
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

Дата поступления в редакцию: 02.06.2017 г.

Опубликовано: 02.06.2017 г.

*© Академия педагогических идей «Новация». Серия «Студенческий научный вестник»,
электронный журнал, 2017*

© Кияева Т.А., 2017