

УДК 336.226:338.1

Сидорук С. В., к.е.н., ст. викладач

Луцький національний технічний університет

СУЧАСНИЙ ПОГЛЯД НА УПРАВЛІННЯ СЕРВІСОМ ГОТЕЛЬНОЇ СФЕРИ

У статті проаналізовано сучасний погляд на управління сервісом готельної сфери з врахуванням специфіки діяльності та напрямів функціонування готельного закладу в сучасних умовах.

Ключові слова: управління, сервіс, готельні послуги, готельне обслуговування, система, клієнт, стратегія.

Sidoruk S.

MODERN VIEW ON MANAGEMENT OF THE HOTEL SPANISH SERVICE

Hotel service management is an important kind of professional economic activity aimed at achieving the goal through the rational organization of material, financial, labor, information resources, using principles, functions and management methods. Today, the issue of service is considered in the same aspect as quality, the central element of any decisions and actions of each service organization is the client.

The purpose of the article is to study the substantive characteristics of the service of the hotel sphere - preservation of competitive positions in the sphere of hospitality, which is realized in the end in ensuring profitability of the enterprise.

Hence, hotel service management is a field of activity whose main purpose is to provide clients with a particular service or set of services in their interaction with them, and often with their direct involvement. As an example, such well-known service companies as banks, airlines, hospitals, law firms, retail stores and restaurants can be called. Within the service business you can distinguish two types of services:

- service within the service enterprise environment (facilities-based services);
- serving the client environment (field-based services).

The essence of hotel service management is determined by the formation and functioning of the hotel management system. Within the system of hotel service management, the following subsystems should be singled out:

- technical – a set of technical means by means of which management is carried out;
- technological – rules and regulations that determine the sequence of operations in the management process;
- organizational – consists of the management structure, regulations and instructions on which it operates;
- economic – economic and financial processes and connections;
- social – a set of social relationships that are formed in the process of joint activities of people.

Keywords: management, service, hotel services, hotel service, system, client, strategy.

Сидорук С. В.

СОВРЕМЕННЫЙ ВЗГЛЯД НА УПРАВЛЕНИЕ СЕРВИСОМ ГОСТИНИЧНОЙ СФЕРЕ

В статье проанализированы современный взгляд на управление сервисом гостиничной сферы с учетом специфики деятельности и направлений функционирования гостиничного заведения в современных условиях.

Ключевые слова: управление, сервис, гостиничные услуги, гостиничное обслуживание, система, клиент, стратегия.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок з важливими науковими і практичними завданнями. Управління сервісом готельної сфери є важливим видом фахової економічної діяльності, спрямованої на досягнення мети через раціональну організацію матеріальних, фінансових, трудових, інформаційних ресурсів зі застосуванням принципів, функцій і методів управління. Сьогодні питання обслуговування розглядаються в тому ж аспекті, що і питання якості, центральним елементом будь-яких рішень і дій кожної сервісної організації є клієнт.

Аналіз останніх досліджень, у яких започатковано вирішення проблеми. У розробку питань методології та організації менеджменту готельного бізнесу вагомий внесок зробили вітчизняні вчені, передусім такі як Х. Й. Роглев, Л. І. Нечаюк, Н. О. Телеш, Л. Г. Агафонова, О. Є. Агафонова, Л. Г. Лук'янова, О. П. Мельник, І. М. Мініч, Г. Б. Мунін, Л. П. Шматько, М. Г. Бойко, С. І. Байлик, І. Б. Андренко та ряд інших. Функціональний зміст управління досліджували в своїх працях іноземні фахівці Ф. Тейлор, А. Файоль, Г. Черч, Л. Джильберт, М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі. Значну увагу цьому питанню приділяли вітчизняні науковці Г. Таукач, М. Мартиненко, В. Голюков, Б. Мізюк, В. О. Кузьмін, Ф. Хміль, В. Геєць, Г. Попов, О. Козлова, та інші фахівці з питань управління [1–2]. Однак, враховуючи актуальність даної теми для розвитку економіки та іміджу України як туристичної держави, можна констатувати недостатнє дослідження проблем даної галузі з питань управління сервісом готельної сфери.

Цілі статті. Метою статті є дослідження змістовної характеристики сервісу готельної сфери – збереження конкурентних позицій у середовищі сфери гостинності, яка реалізується в підсумку в забезпеченні рентабельності підприємства.

Виклад основного матеріалу дослідження з повним обґрунтуванням отриманих наукових результатів. Сучасні тенденції розвитку сервісу готельних послуг свідчать про необхідність використання філософії обслуговування у сфері гостинності, яка наочно зображена в сервісному трикутнику, приведеному на рис. 1.

Як видно з рис. 1, в центрі всієї решти елементів сервісної системи є сервісна стратегія, система і клієнт.



Рис. 1. Трикутник сфери сервісу готельного обслуговування *

* модифіковано автором на основі даних джерела: [3]

Отже, якщо розглянути обслуговування таким чином, підтверджується загальновідома істина, що сервісна організація існує для того, щоб обслуговувати клієнта, а системи обслуговуючий персонал – для того, щоб забезпечувати процес надання послуг. Деякі дослідники цього питання вважають, що сервісна організація повинна обслуговувати також своїх службовців, оскільки саме через них можна точніше оцінити якість послуг.

Проаналізувавши інформацію з рис. 1, можна відмітити, що клієнт одержує послугу у такому вигляді, в якому її визначає керівництво підприємства. Іншими словами, це, як управлінський персонал керує своїми службовцями, повною мірою характеризує обслуговування клієнтів. Якщо працівники добре підготовлені і мають вагомні стимули працювати якомога ефективно, вони обслуговують клієнтів ввічливо, уважно і якісно.

Роль операцій в сервісному трикутнику першорядна. Вони визначають структуру сервісних систем (процедури, устаткування, приміщення) і управління роботою обслуговуючого персоналу, який звичайно складає переважну більшість великих сервісних підприємств, що працюють.

Але перш ніж приступити до докладного обговорення цієї ролі, корисно провести класифікацію послуг з тим, щоб з'ясувати, який вплив на операції сервісної організації надає клієнт. Є погляд, який заслуговує на увагу спеціалістів і фахівців готельної сфери, оскільки пропонує регламентувати застосування кожного з окремих підходів до управління залежно від специфіки діяльності, певних напрямів функціонування внутрішніх складників готельного закладу.

Отже, управління сервісом готельної сфери є сферою діяльності, основною метою якої є надання клієнтам якої-небудь конкретної (основної або додаткової) послуги або набору послуг при взаємодії з ними і часто з їх безпосередньою участю. Як приклад можна назвати такі всім знайомі сервісні підприємства, такі як банки, авіалінії, лікарні, юридичні фірми, магазини роздрібною торгівлі, ресторани, заправні пункти, фаст-фуди, супермаркети тощо.

В рамках сервісного бізнесу можна виділити два типи обслуговування:

- обслуговування в середовищі сервісного підприємства (facilities-based services);
- обслуговування в середовищі клієнта (field-based services).

Розглянемо на конкретних прикладах склад ключових елементів управління сервісом готельної сфери, що наведено у табл. 1.

Грунтуючись на цій концепції, можна зробити висновок, що сервісними системами з високим ступенем контакту з клієнтом (high degree customer contact) управляти набагато складніше і, крім того, їх значно важче раціоналізувати, ніж системи з низьким ступенем контакту з клієнтом (low degree customer contact).

Сутність управління сервісом готельної сфери визначається формуванням і функціонуванням системи управління готельного закладу. В межах системи управління сервісом готельної сфери варто виокремити такі підсистеми:

- технічна – сукупність технічних засобів за допомогою яких здійснюється управління;
- технологічна – правила і норми які визначають послідовність операцій в процесі управління;
- організаційна – складається зі структури управління, положень та інструкцій за якими вона функціонує;
- економічна – господарські і фінансові процеси і зв'язки;
- соціальна – укупність соціальних взаємовідносин, що формуються в процесі спільної діяльності людей.

З нашої точки зору, управління сервісом готельної сфери це процес поєднання елементів системи менеджменту з використанням стандартів сфери послуг, що прямують до формування відповідно конкурентоспроможних готельних послуг відповідної категорійної групи і смакових якостей клієнта.

Таблиця 1

Ключові елементи управління сервісом готельної сфери *

Склад системи управління сервісом готельної сфери

Реалізатори готельних послуг	Завдання	Посередники	Завдання	Споживачі готельних послуг
Асоціації готельних об'єднань та готелів міст України, готелі, мотелі, кемпінги, особи, що мають інтерес у розвитку готельного бізнесу та туристичної сфери, котеджі, турбази, приватні будинки, туроператори (підприємства, які формують і продають готельну послугу, переважно, оптом посередникам)	Надання основних послуг (проживання, перебування, розміщення на ночівлю); додаткових послуг (інформаційні, побутові, фінансові, ексклюзивні, культурно-оздоровчі) периферійних (підтримання чистоти в готелях; технічне обслуговування приміщень; забезпечення своєчасних ремонтів)	Турфірми, транспортні організації, екскурсійні бюро, заклади дозвілля (казино, спортивні заклади, кіно концертні зали, розважальні центри, аеропорти, морські порти), посередницькі фірми, що забезпечують даний сектор матеріальними, запасними частинами, іншими ресурсами; дистриб'юторські фірми готельної сфери регіону; відділи регіональної і державної адміністрації	Переміщення споживачів готельних послуг; надання готельним закладом – споживачам зручних місць для придбання товарів і послуг; постачання ресурсів, інструментів, будівельних матеріалів; реалізація комплексу послуг із просування готельних послуг на нові ринки, надання рекламних послуг в регіоні	Організовані споживчі потоки готельних послуг (компанії, туристичні групи). Неорганізовані споживчі потоки готельних послуг (бізнесмен, транзитний відвідувач, турист (зовнішній, внутрішній), бізнесмен

* сформовано автором

Висновки. Отже, управління сервісом готельної сфери включає в себе складний процес планування, організації, регулювання та контролю за процесом обслуговування клієнтів у готельній сфері. З наведеного нижче списку видно, що основною метою багатьох сервісних організацій є забезпечення доступності їх підприємств, яка визначається як здатність зв'язатися з сервісним підприємством у будь-який час і з використанням сучасних комунікацій різних типів.

1. Гуткевич, С. О. Проблеми діяльності підприємств туристичної сфери і шляхи їх розв'язання / С. О. Гуткевич, Л. А. Дяченко // Актуальні проблеми економіки. – 2009. – №11(101). – С. 63–71.
2. Дяченко Л. А. Організаційно-економічний розвиток готельного господарства / Л. А. Дяченко // Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. – Вип. 2(38). – «Економічні науки». – Чернівці : ЧТЕІ КНЕУ, 2010. – С. 204–211.
3. Малюк Л. П. Сервісологія та сервісна діяльність : навч. посібн. / Л. П. Малюк, О. М. Варипаєв, А. В. Зіolkовська. – Х. : ХДУХТ, 2009. – 211 с.