

УДК 338.48:64.024.1(5752)



А.А.ЭСЕКЕЕВА
АГРОТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
КНАУ ИМ. К.И.СКРЯБИНА
БИШКЕК, КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА
E-MAIL: E-AZIMA @MAIL.RU

З.А. СЫДЫКОВА
КГУСТА ИМ. Н. ИСАНОВА,
БИШКЕК, КЫРГЫЗСКАЯ РЕСПУБЛИКА
E-MAIL: SYDYKOVA_ZA@MAIL.RU

A.A. ESEKEEVA
AGROTECHNICAL COLLEGE
KNAU N.A. K.I. SCRIBIN
BISHKEK, KYRGYZ REPUBLIC
Z. A.SYDYKOVA
KSUCTA N.A. N. ISANOV,
BISHKEK, KYRGYZ REPUBLIC
E.mail. ksucta@elcat.kg

СОВРЕМЕННЫЕ МОДЕЛИ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ

MODERN MODELS OF MANAGEMENT STRUCTURE IN THE HOTEL INDUSTRY

Эл аралык туризмди өнүктүрүүдө мыкты экономикалык натыйжалуулукка жетишүүдө мейманкана менен тейлөөнүн заманбап моделинин түзүлүшү чоң мааниге ээ болот. КРдин туристтер көп келген жерлеринде жана Улуу Жибек Жолунун жээктеринде жайгашкан боз үйлөр шаарчасын, коттедждерди, мейманкана үйлөрдү башкаруу структурасынын модели түзүлгөн. бул өндүрүш мекемелеринин натыйжалуу ишмердүүлүгүн камсыз кылат.

Чечүүчү сөздөр: мейманкана индустриясы, туристтик бизнес, башкаруу структурасы.

Наибольший экономический эффект от развития международного туризма достигается за счёт предоставления гостиничных услуг. Сформированы модели структур управления для юрточного городка, коттеджа, гостевого дома, располагаемых в туристических регионах КР и вдоль ветки Великого Шёлкового пути, что позволит предприятиям эффективно осуществлять свою деятельность.

Ключевые слова: гостиничная индустрия, туристический бизнес, структура управления.

Creation of the hospitality industry in the Kyrgyz Republic is an important step towards the formation of civilized services, way of entering this sector of the economy of the republic in the world hotel system, which has already established standards, quality and volume of services to the respective networks to connect to the global process of integration.

Key words: hotel industry, tourist business, management structure.

Современная гостиничная индустрия - инфраструктура туризма - включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в Кыргызстане, конкурентоспособного в мировой системе туристического бизнеса. Как вид экономической деятельности туризм включает



предоставление услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, мотелях, кемпингах, пансионатах и других средствах размещения за вознаграждение.

Гостиничные предприятия различаются по вместимости, числу мест для проживания и числу номеров.

По ней все средства размещения делятся на две категории: коллективные и индивидуальные.

Под коллективным средством размещения понимается «любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночёвки в комнате или каком-либо ином помещении, однако число номеров, которое в нём имеется, превышает определённый минимум», определяемый каждой страной самостоятельно (например, в России - 10 номеров, в Италии - 1 номер).

К коллективным средствам размещения туристов относятся: гостиницы и аналогичные средства размещения, специализированные заведения и прочие предприятия размещения.

К индивидуальным средствам размещения относятся собственные жилища - квартиры, виллы, особняки, коттеджи, используемые посетителями-резидентами (в том числе и апартаменты тайм-шера), комнаты, арендуемые у частных лиц или агентств, помещения, предоставляемые бесплатно родственниками и знакомыми.

На примере гостиницы «Достук» можно сказать, что ей требуется плавная реорганизация структуры управления и формулирование более адекватной фактическому рынку модели гостиницы. Если она будет и дальше продолжать осуществлять свою деятельность по создавшейся модели, то это, в конечном итоге, отразится на эффективности её деятельности.

Исходя из сложившейся ситуации возможны следующие практические направления оптимизации управления данной гостиницы:

- равномерное распределение должностных обязанностей среди управленческого персонала;
- вознаграждения за соответствующие управленческие усилия персонала;
- сокращение персонала управления и возложение соответствующих обязанностей на оставшихся управленцев.

Первый блок, связанный непосредственно с деятельностью генерального директора, требует пересмотра нагрузки, возложенной на него. В его компетенцию должны в первую очередь входить вопросы долгосрочного и стратегического планирования и управления. А в существующей модели у него просто не остаётся времени на это, т.е., он должен решать те вопросы, с которыми мог бы справиться и его заместитель, вместо того, чтобы непосредственно контролировать ход событий.

К компетенции заместителя генерального директора необходимо отнести, помимо прежних функций, также функции, разгружающие действия генерального директора.

В функции главного администратора необходимо включить именно те, которые непосредственно связаны с удовлетворением потребностей клиентов. Деятельность заведующего производством комплексов питания в ресторанах, расположенных на 1-м и 2-м этажах, а также барах гостиницы, практически оптимальна с точки зрения управления, поэтому не требует оптимизации.

Исходя из сказанного можно сформировать первоочередную модель новой структуры управления гостиницей «Достук». Генеральный директор теперь не так перегружен, как в первом случае, что может благотворно сказаться на долгосрочном и стратегическом планировании и управлении. Заместитель генерального директора и начальник отдела по техническому обеспечению имеют должностные связи больше, чем в существующей модели.

В компетенцию главного администратора вошли обязанности, связанные непосредственно с теми отделами, деятельность которых направлена на обслуживание клиентов. Остальные две структуры сохраняются на прежнем уровне.



Конечно, гостиница «Достук» столкнётся с рядом проблем при реорганизации управленческой структуры: подготовка и обучение новым обязанностям, перераспределение обязанностей, которые к тому же потребуют много времени, финансовых затрат. Но вместе с тем небольшое число уровней управления, небольшие подразделения, укомплектованные квалифицированными специалистами, позволят новой системе управления быть более гибкой, простой и конкурентоспособной.

Согласно предлагаемой структуре управления, необходимо использовать соответствующие инструкции по должностным обязанностям в рамках контрактов найма на работу. Этим создаётся основа для повышения ответственности по каждому уровню управления и соответствующей должности и, таким образом, можно в определённой мере считать предложенную структуру управления моделью управления гостиницы «Достук» на период становления её менеджмента, что позволит предприятию усилить своё влияние на рынке гостиничных услуг и оказывать соответствующее управляющее воздействие на внутреннюю и внешнюю среду.

Если в существовавшей ранее структуре управления организации преобладал линейный тип структуры, где планирование работ и контроль их выполнения осуществлялись по вертикали - от руководителя к производственным подразделениям, что в нашем случае перегружало работу генерального директора, то новая модель носит тип функциональной структуры управления и применима для крупной и подобным ей гостиницам.

У менеджера юрточного городка в прямом подчинении находятся бухгалтер, шеф-повар, горничные, туроператор, снабженец, охранник и конюх. В свою очередь бухгалтер может контролировать работу снабженца и шеф-повара. Шеф-повар осуществляет контроль над работой повара и официантов. Из-за отсутствия администратора горничные находятся в непосредственном подчинении менеджера городка, которые могут координировать работу прачек, что заняты стиркой и уборкой гостевых юрт. В функцию туроператора, кроме прямых обязанностей, входит координация работы с деятельностью гидов. Предложенная модель для юрточного городка носит линейный тип структуры организации, учитывая небольшой размер организации. Вследствие малого объёма выполняемой работы каждым подразделением и количества работающих, планирование работы и контроль выполнения могут осуществляться в большей степени по вертикали менеджером городка.

Менеджер коттеджа координирует работу своего помощника, бухгалтера, шеф-повара и маркетолога. В подчинении помощника находятся охранник, горничные, продавец и прачка. Шеф-повару, как и в случае с юрточным городком, подчиняются повар и официанты. Он также координирует деятельность снабженца. Маркетолог осуществляет контроль над деятельностью туроператора и гидов. Размер организации, объём выполняемых работ и численность работников здесь больше, чем в юрточном городке. Соответственно, тип структуры организации здесь носит больше линейно-функциональный характер, планирование работ большей частью осуществляется функциональными подразделениями, выполняют работы производственные подразделения, все подчиняются руководителю.

Менеджер гостевого дома руководит работой своего помощника, администратора, шеф-повара и маркетолога. В свою очередь маркетологу подчиняется туроператор и экскурсовод; шеф-повару - повар, официанты и снабженец; администратору - горничные, прачки, инженер-программист и охранник. Помощник менеджера координирует деятельность бухгалтера, зав. складом, продавца технического персонала и водителя. Организационная структура гостевого дома носит функциональный тип управления, где планирование работ и контроль их выполнения осуществляются функциональными подразделениями, работы выполняются производственными подразделениями. Подобный тип выбран с учётом того, что, в отличие от коттеджа и юрточного городка, в гостевом доме занято самое большое число работников и имеется самая высокая пропускная способность.



Рис. 1. Организационная структура управления для юрточного городка

В гостиничном бизнесе на сегодняшний день необходимы процессы переосм

ысления направленности управления. Увеличение доли доходов у гостиниц, придерживающихся диверсифицированной политики в управлении, подтверждает необходимость диверсификации. Такой подход с каждым годом должен находить всё большее число приверженцев.

Но следует также отметить, что в Кыргызской Республике в настоящее время сильное давление внешних конкурентов и прежде всего иностранных, которым практически не могут противостоять некоторые наши предприятия, им требуется государственная поддержка. При этом наши внутренние отечественные конкуренты ещё просто не стали друг другу настоящими конкурентами, не говоря уже о возможности внешней конкуренции.

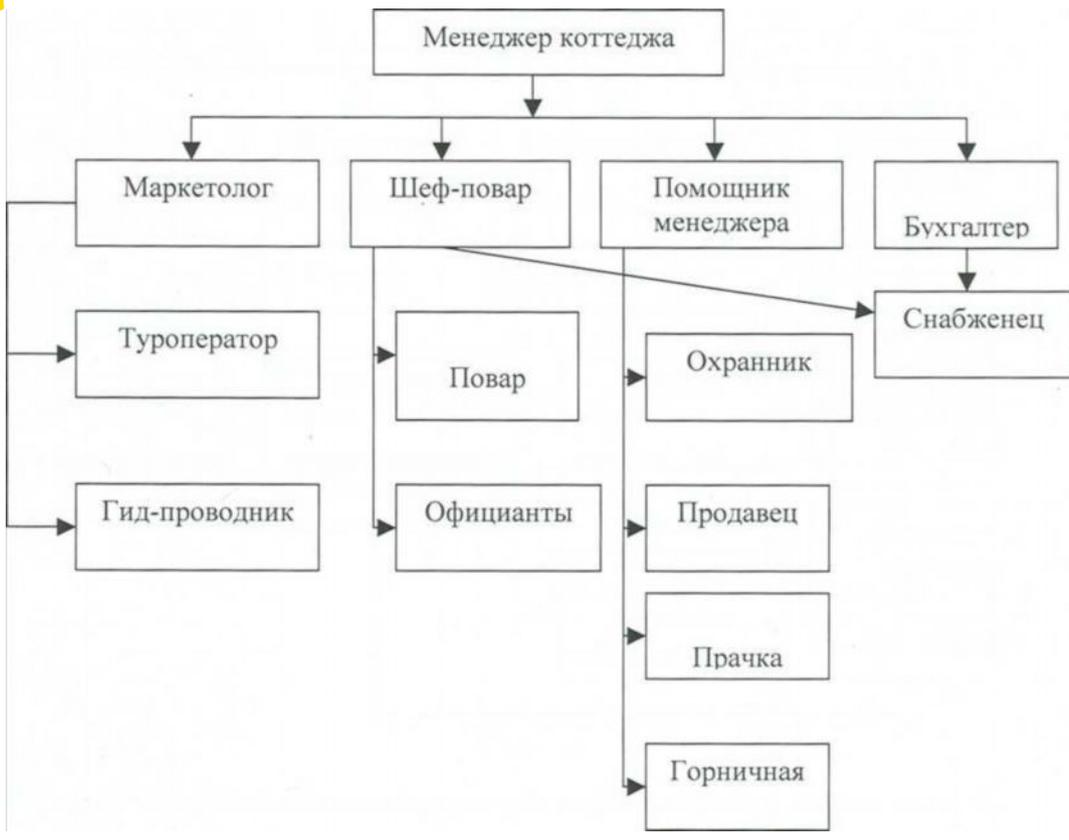


Рис.2. Организационная структура управления для коттеджа



Рис.3. Организационная структура управления для гостевого дома



Правительство же республики вынуждено искусственно подталкивать свои предприятия к цивилизованному рынку, создавая проблему противостояния иностранным конкурентам. Такое косвенное правительственное подталкивание отечественных предприятий к их быстрее адаптации, вследствие отсутствия настоящего внутреннего конкурентного рынка, вызывает у одних предприятий высокую, а у других медленную, постепенную, а потому неосознанную потребность к рыночному объединению смежных и связанных друг с другом соответствующих предприятий для совместных конкурентных иностранным предприятиям действий и разрешения соответствующих проблем именно рыночными, а не иными способами. В таких условиях развития конкурентного рынка в Кыргызской Республике осознанное формирование любых крупных объединений предприятий можно считать очень важным этапом становления отечественного бизнеса в рамках цивилизованного мира, а также способом выживания в условиях возможного конкурентного давления и выхода всей экономики из кризиса.

Список литературы

1. Матвеев Г.А. Туризм. Гостеприимство. Сервис [Текст] / Г.А. Матвеев. - М.: Аспект-Пресс, 2016. – 367с.
2. Турдумамбетов Б.У. Туризм Кыргызстана в цифрах [Текст] / Б.У.Турдумамбетов // Рынок капиталов. - Бишкек: 2012. - № 8 (33-34), июль-август.
3. Алмакучуков О.М. Туризм и народное благосостояние [Текст] / О.М.Алмакучуков //Слово Кыргызстана. 2017. - 24 октября.