

ОРГАНІЗАЦІЯ СТРУКТУРИ ЕФЕКТИВНОГО УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ НА ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ

Дишкантjuk O. B.

*кандидат технічних наук, доцент,
декан факультету менеджменту,
готельно-ресторанної справи та туризму
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Власюк К. В.

*аспірант,
старший викладач кафедри
готельно-ресторанного та туристичного бізнесу
Міжнародний гуманітарний університет
м. Одеса, Україна*

Бізнес-процеси можна класифікувати за кількома ознаками. Незважаючи на безліч можливих типів бізнес-процесів та велику різноманітність процесних структур, всі бізнес-процеси в готелі можна розділити на три типи: операційні процеси (процеси, які створюють, виробляють та доставляють продукти та послуги, які хочуть гості готелю); допоміжні процеси (процеси, які не приносять результатів для гостей готелю, але які необхідні для запуску бізнесу) та управлінські процеси [1]. Крім того виділяють чотири ключові робочі процеси в готелі: 1) прибирання номерів, 2) поставки необхідних ресурсів, 3) прибуття та від'їзду гостей, 4) виробництва та подачі їжі та напоїв.

Допоміжні процеси: розуміння ринків та послуг, розробка бачення та стратегії, проектування готельних продуктів та послуг, а також маркетинг та продаж. Розуміння ринків та послуг складається з трьох дій: визначення потреб та бажань гостей, вимірювання задоволеності гостей та моніторинг змін ринку чи очікувань гостей. Основними видами діяльності у процесі розробки бачення та стратегії є: моніторинг навколишнього середовища, визначення бізнес-концепції та організаційної стратегії, проектування організаційної структури та відносин між організаційними підрозділами, а також розробка та постановка організаційних цілей. Діяльність з проектування продуктів та послуг включає: розробку концепції та планів нових продуктів/послуг, проектування, створення та оцінку прототипів

продуктів та послуг, доопрацювання існуючих продуктів/послуг, тестування ефективності нових або змінених продуктів або послуг, підготовку до виробництва та управління продуктом, процес розробки сервісу. І останній процес підтримки – це ринок та продаж, який складається з просування послуг відповідним сегментам гостей та обробка їхніх замовлень.

Операційні та підтримуючі бізнес-процеси мають кілька важливих характеристик. Обидва типи процесів мають набір пов'язаних та взаємозалежних дій, які перетворюють вхідні дані у вихідні. Операційні та допоміжні процеси мають початок і кінець, межі яких можна визначити з достатньою точністю та мінімальним дублюванням. Ці процеси мають користувачі або гості, які можуть бути внутрішніми або зовнішніми по відношенню до організації.

Крім цих двох видів, до групи бізнес-процесів входять управлінські процеси. Ці процеси є набір дій за напрямом, координації, інтеграції та контролю операційних та допоміжних бізнес-процесів, які створюють цінність для споживачів та акціонерів підприємства. Процеси управління або управлінські процеси включають переважно діяльність з прийняття рішень. Вони не прив'язані до одного сегменту організації, а пронизують усе підприємство. Процеси управління включають: розвиток та управління людськими ресурсами, управління ІТ, управління фінансовими та фізичними ресурсами, а також управління репутацією, якістю та змінами. Що стосується управлінських процесів, можна сказати, що вони становлять окрему та важливу підгрупу допоміжних процесів. Вони не суттєві для споживачів, але необхідні для управління підприємством, щоб забезпечити виживання, конкурентоспроможність та розвиток підприємства. Відмінність управлінських процесів визначається специфікою об'єктів управління.

Повні операційні процеси готелю складаються з процесів виробничої та сервісної діяльності. Метою виробничої діяльності є надання послуг, що мають характеристики продукту, наприклад, різні продукти харчування, спеціально приготовлені напої, хліб, десерти тощо. Метою сервісної діяльності є забезпечення гостей готелю наступними послугами: розміщення, подача страв та напоїв, розваги, продаж товарів, прання білизни, прасування тощо. Найбільш важливі операційні процеси розбиваються на різні види операцій.

Процес прибирання номерів у готелі є важливою та основною частиною досвіду та задоволення гостей готелю. Резервування та виробництво їжі також важливі, але гості дійсно хочуть почуватися як удома, почуватися комфортно. Хоча персонал, який надає цю послугу, не обов'язково взаємодіє з публікою, якість його роботи відіграє важливу роль у формуванні приємних спогадів гостей готелю про їхнє

перебування. Загальна чистота, гігієна та технічне обслуговування життєво важливі для здоров'я та безпеки гостей, персоналу та відвідувачів. Приємна робоча атмосфера сприяє задоволенню співробітників, роблячи їх продуктивнішими. Більш прекрасне оточення підвищує задоволеність гостей готелю та може збільшити використання послуг та частоту відвідувань.

У процесі здійснення фінансово-господарської діяльності в готелі можна виділити такі види діяльності з працюючими особами: діяльність із забезпечення гігієною та оснащенням житлових приміщень, прибирання приміщень (кімната адміністратора, покоївок), діяльність пралень та хімчисток: прання, прасування, сушіння, діяльність з гігієни громадських приміщень готелю (гігієніст, мийник підлог, мийник скляних поверхонь), охорона та безпека, діяльність з декорування інтер'єру готель та обслуговування садових саджанців (декоратор, флорист, садівник), а також діяльність з технічного обслуговування.

Діяльність з гігієни готельних номерів передбачає прибирання приміщень та умивальників у номері. Застилання ліжок – це спритність, яку прагнуть розвивати обслуговуючий персонал, оскільки вона не тільки забезпечує відпочинок гостям готелю, але й додає чудового відчуття кімнати гостя. Пральня та хімчистка повинні забезпечувати чисте та гігієнічне прання всіх речей з білизни, а потім розподіляти їх по різних приміщеннях готелю. Крім прибирання номерів, прибирання також необхідне для підлоги, ліфтів, терас, службових вестибюлів та службових сходів, конференц-залів, торгових рядів, кабінок для перевдягання, барів, їдалень, офісів, підсобних приміщень, ательє з пошиття одягу, складських приміщень та басейнів. Коротше кажучи, гігієна громадських зон готелю відповідає за загальну чистоту готелю [2].

Безпека та конфіденційність відповідають за підтримку належної атмосфери у готелі. Якщо гості завжди турбуватимуться за свою безпеку та збереження свого особистого майна, стосунки будуть вкрай напружені. Отже, обслуговуючий персонал повинен знати способи захисту себе та інших, особливо гостей, що знаходяться поряд з ним, та всього готелю від нещасних випадків. На робочому місці може статися кілька нещасних випадків при пожежі, падінні, пораненні, травмі та ін. Весь обслуговуючий персонал повинен знати про першу допомогу, оскільки він повинен бути першим на місці, щоб надати допомогу гостям готелю, а також співробітнику, який потрапив у біду.

Внутрішнє оформлення – це мистецтво створення приємної атмосфери у вітальні з додаванням комплексу предметів обстановки, предметів мистецтва та виробів, які відповідним чином поєднуються задля досягнення запланованого результату чи дизайну. Прикраса квітами – це геніальне та захоплююче мистецтво, яке часто несе у собі

якесь послання чи тему. Квіти та кімнатні рослини надають кімнаті колорит та красу. Що стосується заходів з технічного обслуговування, то необхідно зазначити, що вони включають експлуатацію обладнання та приміщень в будівлі готелю. Сервісний готель відрізняється значними відмінностями щодо об'єктів, у яких надаються різноманітні послуги з харчування та напоїв. Для проживання в готелі потрібна наявність ряду приладів та обладнання, не обов'язкових для ресторанів. У номерах мають бути санвузли, гаряча вода, опалення, телевізор, кондиціонер, Wi-Fi інтернет, телефон та інші елементи, необхідні для проживання [3].

На чолі організації фінансово-господарської діяльності готелю має бути менеджер, який включає наступні заходи: підбір персоналу, збереження розкладу та сортування номерів і громадських приміщень, а також загальний естетичний вид готелю. Просто така організація готельного господарства, звичайно, рідко зустрічається на практиці і може змінюватись в залежності від типу, розміру, місця та способу ведення бізнесу готелю. Наприклад, деякі міські готелі не мають двору або прилеглої території, і в цих готелях немає потреби у зовнішньому садівничому догляді. У невеликих готелях безперечно менше і кількість співробітників, тому в готелі можна найняти всього кілька працівників.

Процес поставки необхідних ресурсів включає надання різних видів товарів і матеріалів для готельного бізнесу в цілому. Операційна діяльність у рамках даного бізнес-процесу залежить від виду, типу, розміру та категорії готелю, а також часу його функціонування. Ці елементи переважно впливають на асортимент та кількість необхідних товарів та матеріалів. Витратний характер матеріалу чи необхідність його постійного оновлення, обумовлена безперервністю бізнес-процесу. Враховуючи, що окремі види товарів і продукти харчування є швидкопсувними, то немає можливості формування їхнього запасу, або процес вимагає спеціальних умов для його зберігання.

Переваги системи управління бізнес-процесами готельного підприємства в порівнянні з функціональною моделлю організаційної структури відображаються у виконанні операційних бізнес-процесів та заходів з вищим рівнем ефективності. Це значно підвищує гнучкість готельного підприємства, схильність до інновацій та швидкість інноваційного процесу відповідно до вимог гостей. Оскільки між функціональними підрозділами немає кордонів, співробітники частіше вважають організаційні цілі своїми особистими цілями, що зрештою призводить до їхнього більшого внеску у конкурентну стратегію та її швидшу реалізацію. Запропонована структура операційних процесів сприяє та підкреслює командну роботу та співпрацю. Система управління бізнес-процесами фокусує всю свою увагу на гостях готелю,

що призводить до їхньої більшої задоволеності, підвищення продуктивності праці та прибутковості.

Література:

1. Krstic B., Kahrovic E. Business process outsourcing as a tool for improving enterprise efficiency. *Ekonomika*. 2015. № 61(3), p. 31–41.

2. Каламан О. Б., Журавльов О. О. Основні складові системи управління людськими ресурсами на підприємствах індустрії гостинності. *Технологія-2023: матеріали міжн. наук.-практ. конф.* 26 травня. 2023 р., м. Київ. / укладач Є. І. Зубцов. Київ : Східноукр. нац. ун-т ім. В. Даля, 2023. С. 280–282.

3. Kalaman O., Dyshkantiuk O., Vlasiuk K. Clustering in the hospitality industry: theoretical and managerial aspects. *Економічне відродження України: проблеми, виклики, перспективи* : Зб. мат.-лів всеукр. наук.-практ. Інтернет-конфер. 30 березня 2023 р. / УДУНТ. Дніпро. 2023. С. 118–120.

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-357-9-46>

СТРАТЕГІЧНІ НАПРЯМИ ЗАПОБІГАННЯ БАНКРУТСТВУ АГРАРНОГО ПІДПРИЄМСТВА В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ ТА ВПЛИВУ СВІТОВОГО РИНКУ

Капацина К. В.

*здобувач вищої освіти другого (магістерського) рівня
за спеціальністю 292 – Міжнародні економічні відносини*

Міжнародний гуманітарний університет

*Науковий керівник: **Рассадинова С. І.***

кандидат економічних наук, доцент,

старший науковий співробітник,

доцент кафедри економіки і міжнародних економічних відносин

Міжнародний гуманітарний університет

м. Одеса, Україна

В умовах воєнного стану та нестабільності на світовому ринку аграрні підприємства стикаються з низкою викликів, які ставлять під сумнів їхню фінансову стійкість і можуть призвести до надзвичайних обставин, таких як банкрутство. Отже, розробка ефективної стратегії запобігання банкрутству стає невід’ємною частиною управління