э-эй, ухнем!..

реорганизация системы управления сферой гостиничных услуг на региональном уровне (на примере Нижегородской области)

Кундина Л.Ю.
ст. преподаватель, соискатель

Груздев Г.В.
докт. экон. наук, декан факультета менеджмента, Нижегородский коммерческий институт

Усиление борьбы за клиента, развитие интеграционных связей диктуют необходимость решения задач, связанных с совершенствованием управления отечественной сферой гостиничных услуг в экономических рамках конкретных регионов, а также поиска новых форм и методов повышения эффективности работы гостиничных предприятий.

Изучение мировой практики управления гостиничной индустрией показывает, что, как правило, большинство отелей находятся под воздействием вполне определенной управляющей системы, входят в состав международных отель-цепей, являются членами консорциумов и лишь меньшая часть остается независимыми [1]. Это обусловлено усиливающимися в последние годы процессами концентрации капитала в сфере гостиничных услуг и туризма. Влияние рыночно-интеграционных систем на данный рынок происходит одновременно с воздействием на него государственных форм регулирования [2].

Исследование сферы гостиничных услуг Нижегородской области показало, что:

1. Гостиничные предприятия разрознены, не имеют единого руководящего центра, в функции которого входила бы разработка стратегии развития отрасли.
2. Недостаточно используются новые формы управления, такие как франчайзинг, контракт на управление, аренда.
3. Пока отсутствуют рыночно-интеграционные системы. Лишь одна из нижегородских гостиниц «Волна» - категории «*****» состоит членом маркетинговой цепочки «Best Eastern Hotels».

4. Финансово-хозяйственная деятельность многих гостиничных предприятий не отличается стабильностью.
5. Уровень комфорта большинства гостиниц не соответствует требованиям международных стандартов.
6. Гостиничная сфера страдает от недостаточного притока инвестиций для нового строительства и реконструкции.

большинство отелей находятся в определенной управляющей системе, входят в состав международных гостиничных цепей, являются членами консорциумов, меньшая часть остается независимыми

С целью совершенствования сферы гостиничных услуг и достижения ею уровня мировых стандартов гостеприимства, которые необходимы для развития въездного и внутреннего туризма в Нижегородской области, мы предлагаем создать современную модель управления гостиничной сферой, которая, возможно, будет интересна и другим регионам России.

Предполагается, что она будет представлять собой стратегический альянс гостиниц Нижегородской области под названием «Нижегородские отели», ставящий перед собой задачу объединения усилий по совместному сбыту услуг, экономически оправданному разделу между собой данного рынка, проведению совместного маркетинга, научно-исследовательских работ, возможно, и финансовых вложений.

Стратегический альянс будет функционировать в виде открытого акционерного общества, предлагаемая организационная структура которого представлена на рис. 1.

Основными задачами «Нижегородских отелей» на сегодняшний день должны являться:

– лоббирование интересов гостиничных предприятий в органах местного управления;
– новое строительство, реконструкция и модернизация объектов гостиничной сферы с учетом требований международных стандартов;
– привлечение внешних (иностранных) и внутренних инвестиций;
– эффективное управление сферой гостиничных услуг с применением современных форм менеджмента;
– проведение маркетингового исследования рынка гостиничных услуг Нижегородской области;

Э-ЭЙ УЧЕМ.

– организация статистического учета и создание единой базы данных туристских объектов и гостиничных предприятий города;
– заключение договоров между гостиницами и турфирмами о совместной деятельности;
– организация централизованной системы снабжения и технического обслуживания;
– внедрение компьютерных систем для внутреннего управления гостиницей (автоматизация процедур планирования, учета, контроля, жизнеобеспечения и безопасности);
– включение нижегородских гостиниц в глобальные компьютерные системы бронирования и резервирования, позволяющие максимально повысить загрузку;
– проведение гибкой ценовой политики для удовлетворения разнообразных потребностей клиентов;
– проведение совместного отбора кадров и их тренинг;

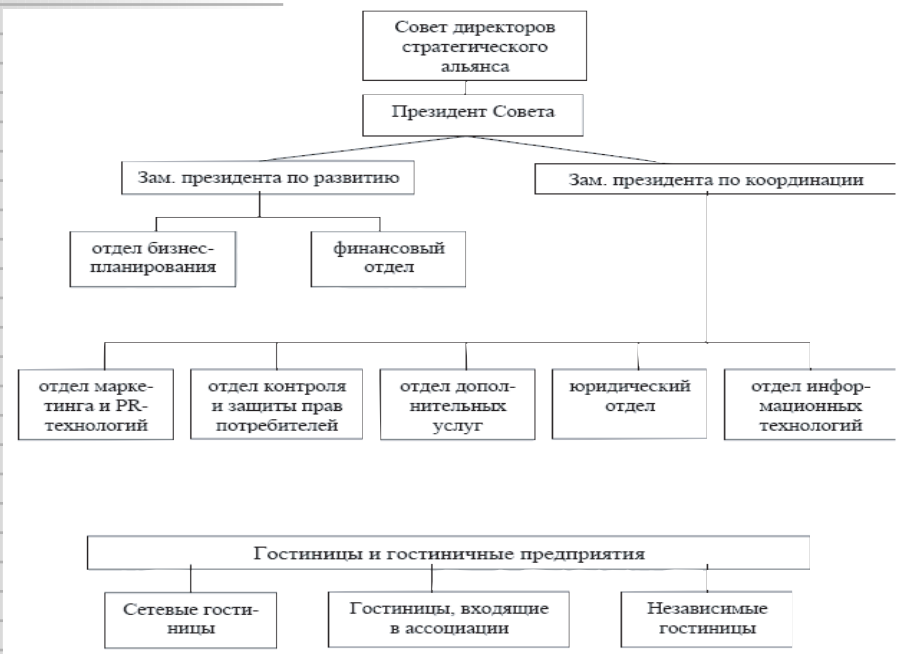


Рис. 1. Предлагаемая типовая организационная структура стратегического альянса гостиниц

– создание и размещение сайтов всех нижегородских гостиниц в компьютерной сети Интернет с целью продвижения гостиничных услуг на международный рынок;
– проведение рекламных компаний;
– осуществление деятельности по обеспечению выставочных мероприятий, а также гостей города рекламно-информационными материалами, нацеленными на создание образа новой «волжской столицы»;
– проведение мероприятий по улучшению состояния номерного фонда, качества предоставляемых гостиничных услуг и соответствия их набора категории гостиницы;
– повышение безопасности проживания гостей;
– контроль над обеспечением качественного обслуживания клиентов гостиниц Нижегородской области на транспорте.

В состав стратегического альянса могут входить как отдельные независимые гостиницы, так и отели, входящие в различные отечественные ассоциации. Наряду с учреждением альянса «Нижегородские отели» возможно создание Нижегородской туристической транспортной компании в форме открытого акционерного общества, учредителем которого могли бы стать наряду с транспортными предприятиями крупные банки и сам альянс.

В системе стратегического управления комплексным развитием области целесообразно создание Координационного совета по туризму для обеспечения согласованного подхода по вопросам встраивания и координации стратегий и программ развития туристской сферы в комплексное развитие области.

Координационной совет по туризму формируется из представителей органов государственной власти Нижегородской области. Такая структура должна функционировать на постоянной основе с целью выработки коллективного мнения специалистов в разных областях по вопросам стратегического управления туристской сферой, на основе которых исполнительными органами управления принимаются соответствующие решения.

гостиничные предприятия разрознены, они не имеют единого руководящего центра, в функции которого входила бы разработка стратегии развития отрасли

Одной из трудностей, с которой сталкиваются гостиницы Нижегородской области, является недостаток финансовых средств, необходимых для нормального функционирования и развития предприятий. Поэтому наряду с созданием стратегического альянса гостиниц необходимо организовать кредитный союз.

Данная организация призвана аккумулировать финансовые потоки из разных источников (заемные или привлеченные финансовые средства, зарубежные инвестиции, инвестиционные ассигнования государственных и местных бюджетов и др.) и направлять их на обновление и реконструкцию материальных ресурсов нуждающихся гостиничных предприятий. Деятельность данной организационной структуры будет находиться под непосредственным контролем стратегического альянса гостиниц и Координационного совета по туризму.

Специалисты стратегического альянса должны работать по всем направлениям развития сферы гостиничных услуг, действуя в тесном контакте как с правительственными, так и неправительственными структурами управления. Это позволит повысить эффективность функционирования гостиниц Нижегородской области и будет способствовать дальнейшему развитию туризма в регионе.

Литература

1. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000. – 207 с.

2. Проурзин Л.Ю. Туризм как экономический приоритет. – М.: Новый век, 2004. – 216 с.

pn