

3. Державне управління: теорія і практика. За заг. ред.. Авер'янова В.Б. – К.: Юрінком Інтер, 2004. – 432 с.

4. Мих О.В. Зарубіжний досвід здійснення контролю в органах виконавчої влади Мих О.В. – [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.kbuapa.kharkov.ua/e-book/db/2009-2/doc/3/02.pdf>

БОЙКО Ірина

слухачка магістратури за спеціальністю

«Адміністративний менеджмент»

(науковий керівник – д.е.н., професор Желюк Т.Л.)

НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ АДМІНІСТРУВАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙНО — ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ В ГОТЕЛЬНОМУ КОМПЛЕКСІ «Рейкарц Почаїв»

Готельний бізнес відноситься до сфери надання послуг, тому система управління має ряд своїх особливостей. Ці особливості пов'язуються із необхідністю постійного контакту з клієнтами та задоволення індивідуальних вимог кожного з них. Тому дуже важливу роль для готелю відіграють грамотно підібрані методи управління, їх визначення та застосування.

Сфера готельного бізнесу вимагає поєднання різних методів управління. Застосовуючи економічні методи можна досягнути зацікавленості людей якісною роботою, використання адміністративних методів дозволить чітко організувати і регламентувати роботу готелю і його підрозділів. У той самий час велике значення в управлінні мають соціально- психологічні методи, які допомагають створити позитивну атмосферу, та комфортні умови для якісної безперебійної роботи. Отже, для найефективнішої роботи підприємства адміністративні і соціально-психологічні методи використовують як додаток до основних економічних методів управління.

Функція адміністративного менеджменту в готелі реалізується через особливі функціональні обов'язки менеджерів. По-перше, менеджери встановлюють цілі, визначають конкретні завдання в кожній

групі цілей і через доведення їх до інших працівників підприємства, від роботи яких залежить досягнення даних цілей, забезпечують ефективність діяльності підприємства. По-друге, менеджери виконують організаційну функцію, аналізуючи діяльність й приймаючи рішення, необхідні для досягнення цілей. Вони групують проблеми та добирають працівників для їх виконання. По-третє, менеджери підтримують постійні комунікаційні процеси в колективі з урахуванням мотивації та стимулювання, аналізу, оцінки й інтерпретації результатів роботи кожного працівника підприємства. Менеджери сприяють професійному зростанню працівників, включаючи себе особисто.

Проаналізувавши систему адміністративного менеджменту у готелі «Рейкарц Почаїв», можна сказати, що діяльність готелю є досить перспективною, проте в системі мають місце недоліки та проблеми, над якими потрібно постійно працювати. Серед проблемних моментів можна назвати наступні: неефективна кадрова політика; відсутність чітких критеріїв ефективності системи управління в готелі; відсутність взаємодії між підрозділами.

Зокрема, проблеми маркетингової діяльності в готелі полягають у: неповноті інформації у рекламних джерелах, інформація на веб-сайті поступає з деяким запізненням, що негативно відбивається на репутації готелю.

Для ефективного функціонування на даний момент та для майбутнього у готелі повинна існувати система контролю ступеня задоволеності клієнтів, яка може бути представлена у вигляді анкетування. Система миттєвої реакції на запити гостей дозволить управлінському персоналу прослідкувати швидкість реакції працівників відповідно до встановлених стандартів. Після проведення анкетування глибоко проводиться аналіз скарг та пропозицій клієнтів, робляться висновки та визначається система дій для вдосконалення недоліків.

Кадровий менеджмент потребує вдосконалення, адже в готелі повністю відсутня система мотивації для працівників, яка може стимулювати працівників до більш ефективного виконання поставлених завдань. Є недоліки економічної мотивації, яка полягає у своєчасній виплаті зарплати. Можна набагато більше розвинути адміністративну мотивацію, при якій використовують такі заохочувальні заходи як:

матеріальна винагорода, посадове підвищення, покращення умов раці, подяки .

Ми провели опитування працівників готелю «Рейкарц Почаїв» і з'ясували наступне: 59% - працівників посередньо задоволені розміром зарплати; 15% - повністю не задоволені; 26% - повністю задоволені заробітком.

Завдяки подібному опитуванню можна визначити ступінь задоволеності чи невдоволення працівників. Тому доцільно впровадження ефективної системи мотивації, яка повинна стати одним з основних напрямів стратегії діяльності підприємства. Працівники часто неякісно розподіляють свій робочий час. Причини цієї проблеми полягають у: нечіткому узгодженні взаємин між працівниками; недисциплінованості окремих працівників; неповному завантаженні одних і надмірному завантаженні інших працівників.

Що стосується нових працівників, то у готелі відсутня система адаптації в новому робочому середовищі. Щоб підвищити ефективність функціонування системи адміністративного менеджменту, слід працювати над створенням корпоративної культури, яка виступає як система матеріальних і духовних цінностей та цілей, правил поведінки. Формування та розвиток корпоративної культури – одне з актуальних завдань менеджменту підприємств індустрії гостинності. Без зміни існуючої корпоративної культури на підприємствах із старими цінностями нереальне створення нової системи управління з сучасними вартостями: участь, розкриття особистості, індивідуальний підхід, творче мислення - володіння якими вважається найважливішою вимогою до підприємств XXI століття. За концептуальну основу моделі корпоративної культури пропонуємо взяти модель AGIL Т.Парсона, яка розроблена на основі специфікації визначених функцій: adaptation (адаптація); goal-seeking (досягнення цілей); integration (інтеграція) і legiacy (легітимність).