

## **Особенности управления недвижимостью на примере гостиничного бизнеса в современных условиях**

*Петров Константин Сергеевич*  
*Донской государственный технический университет*  
*ассистент кафедры ГСХ*

*Зоренко Екатерина Александровна*  
*Донской государственный технический университет*  
*Студент*

*Гамзаев Магомед Бабаевич*  
*Донской государственный технический университет*  
*Студент*

### **Аннотация**

В данной статье рассматриваются схемы, методы управления гостиничным бизнесом. Проанализированы статьи и книги по вопросам гостиничного бизнеса. Выявлены методы успешной организации по руководству и управлению бизнесом в сфере гостеприимства.

**Ключевые слова:** гостиничный бизнес, управление, персонал, услуги, руководитель, эффективность.

## **Features of real estate management on the example of the hotel business in modern conditions**

*Petrov Konstantin Sergeevich*  
*Don State Technical University*  
*Assistant professor*

*Zorenko Ekaterina Aleksandrovna*  
*Don State Technical University*  
*Student*

*Magomed Gamzaev Babaevich*  
*Don State Technical University*  
*Student*

### **Abstract**

This article discusses the scheme, methods of management of the hotel business. Analyzed articles and books on the hotel business. The methods of successful organization of management and business management in the hospitality industry.

**Keywords:** hotel business, management, personnel, services, Manager, efficiency.

Индустрия туризма в последнее десятилетие в нашей стране имеет широкое распространение. Развитие гостиничного бизнеса является выгодным, если обладать правильным подходом к его управлению.

«Гостиничное хозяйство – это динамично развивающаяся отрасль современной туристической индустрии»[1]. Гостиничное хозяйство относится к главной составляющей туризма. В Российской Федерации за последние 10 лет усиливается развитие гостиничного бизнеса, а особенно заметную роль в их развитии оказала подготовка к Чемпионату мира по футболу FIFA 2018. Как сообщает Александр Чорный в статье: «Алексей Волов: Глобальные сети будут приучать отельеров к гибким корпоративным тарифам» в журнале "Академия Гостеприимства": «На законодательном уровне были установлены требования к средствам размещения. Главным показателем выступает классификация гостиниц, выдвигающая свои условия к персоналу и инфраструктуре объекта»[2]. Самое главное – необходимо добиться высокого профессионального опыта в управлении гостиницами. Для сложной, эффективной работы нужна структурированная, организованная концепция. Структура управления организацией – упорядоченная совокупность взаимосвязанных элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях, функционирующих как единое целое[1]. Должны быть подготовлены специалисты в области гостиничного бизнеса благодаря налаженной внутренней системе и закреплению стандартов обслуживания. Именно это способствует индивидуализации отеля, его уровня на рынке. В крупных городах международные гостиничные компании берут ответственность управления на себя, происходит прирост малых частных отелей и реконструируются старые, советского времени. Рост числа гостиничного хозяйства на рынке не всегда сопровождается ростом качества обслуживания. Главной чертой гостиничных услуг служит тот аспект, что они синтезируются на стыке нематериальных и материальных услуг[3].

Управление гостиничным бизнесом требует подхода следующих видов направлений: управленческие, информационные, кадровые, производственных процессов. В настоящее время Российские стандарты управления соответствуют мировым показателям.

Наиболее распространенные в международной практике формы управления гостиничным бизнесом:

- управление по контракту;
- управление через договор франчайзинга;
- независимое управление;
- аренда [1]

Гостиничное дело представляет собой некий «организм», в котором каждый «орган», т.е. соответствующий персонал должен четко знать своё дело и выполнять свои функции. В зависимости от связи с гостем выделяют два уровня: первый – наличие у персонала непосредственного контакта с гостем (контактные службы); второй – персонал практически не контактирует с гостем (неконтактные службы). В свои руки общее

управление гостиницей и контролем деятельности её подразделений берет генеральный директор.

В свою очередь, каждый руководитель подразделений отвечает за управление и результаты на своем виде деятельности: бронирование и размещение, техническое и хозяйственное обслуживание, питание, реализация услуг, финансы. [6] Большая ответственность лежит на руководителе, он должен организовать одно рабочее звено, находящееся в гармонии друг с другом. Синхронная работа отдельных звеньев позволяет создавать все необходимые условия для отдыхающих, а главное, чтобы посетитель был доволен посещением гостиницы. В зависимости от масштаба и размера гостиницы, управление ею производит либо один менеджер, либо несколько.

Существуют следующие схемы управления:

1. Функциональная, ответственность возлагается на руководителя. Используется, в основном, в самостоятельных крупных или сетевых отелях.

2. Линейная, управляющий гостиницей сотрудничает непосредственно с руководителями каждого отдела, контролирую их успехи. Данная схема хорошо применима для небольших отелей. Ответственность возлагается на управляющего.

3. Смешанная линейно-функциональная, в данной схеме ограничиваются полномочия руководителей, они обладают неполной ответственностью за управление отелем.

Выбрав одну наиболее подходящую, с точки зрения владельца, эффективную схему управления, можно положительно повлиять на развитие гостиничного бизнеса.

Выделяют следующие методы управления гостиничным бизнесом:

1. Организационно-административные, заключаются в необходимости заключения правовых отношений: договоров, нормативных актов, инструкций. Крупным гостиничным комплексам необходимо тщательно разрабатывать распоряжения и инструкции и строгое их дальнейшее соблюдение, а вместе с этим повышать квалификацию персонала.

2. Экономические, поднятие экономического стимула у работников привлекает внимание денежных потребностей клиентов гостиницы, так и самих работников. Работающий персонал можно стимулировать премиями, повышенного уровня заработных плат, а также штрафов для благоприятного экономического показателя, повлекших за собой правильно выполненные обязанности.

3. Психологические, обеспечивающие гармонию среди коллектива, так и радушный прием гостей. Этот метод является одним из главных, ведь хорошая обстановка – залог взаимоотношений без конфликтов. К ним можно отнести социальные тренинги, наличие штатных психологов.

Наша страна делает попытки по улучшению организационных мероприятия по управлению гостиничным бизнесом, копируя зарубежный опыт. Именно взаимодействие трех принципов позволит обеспечить качественный уровень управления гостиницей.

Таким образом, управление гостиничным бизнесом должно включать взаимосвязь элементов, находящихся между собой в устойчивых отношениях. Право выбора управления гостиницей принадлежит управляющему, иными словами, дальнейшая судьба бизнеса находится в руках самого руководителя.

### **Библиографический список**

1. Гостиничное дело: учебник / под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, к.культ., доц. С.Г. Шкуропат. СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. 314 с.
2. Волон А. Глобальные сети будут приучать отельеров к гибким корпоративным тарифам // Академия Гостеприимства. 2016. №2.
3. Арифиллин М.В. Как обеспечить качество гостиничных услуг?// Стандарты и качество. 2014. №6(924). С. 84-86.