

АНАЛІЗ МІЖНАРОДНОГО ДОСВІДУ ВИКОРИСТАННЯ ТЕХНОЛОГІЙ АУТСОРСИНГУ В ГОТЕЛЬНОМУ МЕНЕДЖМЕНТІ

У сучасному світі чимало підприємств та компаній потребують систематичного покращення якості продукції та послуг з одночасним зниженням їх собівартості та оптимізацією часу. Одним із інструментів, який дозволяє досягти якісних результатів діяльності є аутсорсинг.

Аутсорсинг в сфері готельних послуг – це передача організацією, яка спеціалізується на наданні готельних послуг і є власником певного виду готельної нерухомості, процесів, функцій, прав чи ділової активності в сторонню організацію. При цьому, на відміну від разових послуг, які часто мають випадковий характер, аутсорсинг в сфері розміщення передбачає тривале і безперебійне співробітництво.

Відповідно до результатів Міжнародного Дослідження Бізнесу Грант Торнтон [1] 40% підприємств середнього бізнесу на глобальному рівні в даний час використовують або планують використовувати послуги аутсорсингу. В світовому рейтингу основними групами об'єктів для передачі в аутсорсинг: податковий (58 %), ІТ (46%) та аутсорсинг функції кадрового адміністрування та розрахунку заробітної плати (36%).

Основними мотивами, що спонукають готельні підприємства до прийняття рішення щодо використання аутсорсингу, є потреба в поліпшенні обслуговування клієнтів, зниженні витрат, підвищенні гнучкості діяльності, зосередженні на основних її видах та уникненні додаткових інвестицій.

Перевагами застосування аутсорсингу є те, що підприємство може суттєво знизити витрати завдяки спрощенню процесу виробничо-господарської діяльності, зосередженню уваги на основних видах діяльності і зменшенню кількості функцій, які потребують одночасного виконання [2]. Зазвичай при укладенні договору з аутсорсинговою компанією, менеджмент готелю отримує кваліфікованих фахівців з власною технічною базою й одночасно звільняє себе від регулювання трудових відносин з персоналом, в зв'язку з чим зменшуються витрати по обов'язкових відрахуваннях на податки та соціальні виплати.

В сучасних реаліях ведення готельного господарства, менеджерам необхідно ретельно оцінити не тільки переваги, але й недоліки використання аутсорсингових послуг. Одним з негативних аспектів при підписанні угоди з аутсорсинговою компанією є наявність невеликої кількості важелів управління аутсорсинговим персоналом [3]. Також, рівень

професіоналізму найманих співробітників може виявитися недостатнім для надання необхідних в готелі послуг, що підсилює необхідність суворого контролю якості.

Проте, аналіз зарубіжного досвіду свідчить, що аутсорсинг є ефективним, стратегічним інструментом і дозволяє не тільки знизити витрати на виконання непрофільних функцій, але і підвищити ефективність діяльності організації. Важливим фактором при співпраці з аутсорсиговими компаніями – це можливість отримання послуг на період сезонного зростання обсягів виробництва. У такий спосіб готельний заклад може скоротити витрати на утримання персоналу і обладнання, що використовується несистематично.

Отже, у сучасному світі аутсорсинг є інноваційним баченням готельного менеджменту. Саме завдяки укладенню угоди з зовнішньою компанією, готельєр має можливість підвищити ефективність виконання бізнес-процесів, що передані на аутсорсинг, та вдосконалити роботи інших внутрішніх структурних підрозділів підприємства на основі використання досвіду чи інформаційної бази аутсорсера, реалізації ініційованих ним заходів щодо поліпшення діяльності підприємства та формуванню внутрішньогосподарського конкурентного середовища.

Список використаних джерел

1. Аутсорсинг: путь к эффективности и росту / Международное исследование бизнеса Грант Торнтон 2014. – [електронний ресурс] – режим доступу: http://www.gtrus.com/doc/public/surveys/2014/gti_ibr2014_8ru.pdf
2. Дідух О.В. Аналіз ефективності використання аутсорсингу у господарській діяльності підприємства . – [електронний ресурс]. – режим доступу: <http://ena.lp.edu.ua:8080/bitstream/ntb/17256/1/14-82-87.pdf>
3. Кузнецов Ю. В., Пензина О. С. Теоретические проблемы управления туризмом / Проблемы туризма: теория, управление, инновации: монография / под ред. Проф. Ю. В. Кузнецова. – СПб.: Астерион, 2011.

Сергій ФАРБОТНЯК

Тернопільський національний економічний університет
м. Тернопіль
(науковий керівник: к.е.н., доцент, доцент кафедри
менеджменту та публічного управління Жуковська А.Ю.)

ІННОВАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНІЗАЦІЇ

Основними елементами системи управління персоналом є мета, завдання, принципи, методи та процес управління персоналом [1, с. 390]. Особливе місце у системі управління персоналом займають методи – спосіб впливу на колектив або окремого працівника для досягнення