

Управленческое консультирование в сфере гостиничного бизнеса

Воликова Полина Олеговна, менеджер по персоналу,

(Россия, Екатеринбург)

«Под управленческим консультированием понимается профессиональная помощь со стороны специалистов по управлению хозяйственным руководителям и управленческому персоналу различных организаций, заключающаяся в совместно вырабатываемых решениях на основе анализа существующих проблем функционирования и/или потенциала дальнейшего развития организаций.» [3]

Консалтинг в гостиничном бизнесе направлен на помощь при запуске новой гостиницы, а также на повышение эффективности уже существующей компании. Для подготовки персонала к работе и оптимизации рабочих процессов в гостиничной сфере необходимо грамотно разработать полный пакет документов, регулирующих все аспекты деятельности предприятия. Особое место занимает разработка индивидуальных стандартов качества и технологий обслуживания.

Под гостиничным консалтингом понимаются услуги служб и компаний, консультирующих: отели, гостиничные цепочки, компании по строительству гостиниц, инвесторов в гостиничной индустрии. Фирмы по гостиничному консалтингу предлагают нейтральную, объективную оценку, аудит и дают рекомендации для оптимизации производственных процессов.

В английском языке для гостиничного консалтинга есть термин «Operations Assistance», то есть помощь в управлении гостиницей.

Хороший гостиничный консалтинг - это знания и опыт, накопленные компанией сразу по нескольким направлениям. Здесь учитываются умение проводить анализ всех данных по производственным процессам, оценивать эффективность инструментов контроля и составлять последовательные программы по выводу той или иной гостиницы из кризиса. Гостиничный

консалтинг охватывает практически все службы отеля, начиная от фронт-офиса и заканчивая топ-менеджментом. Гостиничный консалтинг в первую очередь направлен на оптимизацию издержек. Сюда же можно добавить и стратегическое планирование, которое включает в том числе ценовой консалтинг.

Гостиничный консалтинг включает в себя такие аспекты как:

- Разработка рекомендаций по архитектурно-планировочным решениям для строящихся объектов;
- Разработка рекомендаций по перепланировке помещений для уже существующих гостиничных предприятий с целью более эффективной эксплуатации имеющихся площадей;
- Составление сметы затрат на перепланировку / реконструкцию здания (или его части) с целью создания гостиничного объекта;
- Консультации по вопросам получения разрешительных документов, необходимых для осуществления гостиничной деятельности на территории РФ;
- Разработка маркетинговых программ и схем продвижения предприятия на рынке гостиничных услуг;
- Разработка ценовой политики, VIP программ для постоянных клиентов;
- Разработка рекомендаций по оптимизации затрат и увеличения прибыльности предприятия за счет привлечения доходов от дополнительных услуг и сокращения непроизводственных расходов;
- Разработка рекомендаций по выбору оптимальной концепции управления / по повышению эффективности уже существующей системы управления;
- Внедрение / совершенствование системы внутреннего контроля;
- Разработка рекомендаций по оснащению объекта или модернизации уже существующих оборудования и комплектующих;
- Разработка штатного расписания, должностных инструкций и других документов, регулирующих работу гостиницы;

- Разработка стандартов качества и технологий обслуживания с учетом индивидуальной специфики каждого объекта.

Помимо аудита финансовой сферы, гостиничный консалтинг распространяется также и на область IT технологий. Многие компании сегодня оказывают специальные услуги по подбору оптимального программного обеспечения, его установке и настройке.

Гостиничный консалтинг полезен и при подготовке персонала отелей. Консалтинговые агентства устраивают всевозможные тренинги, семинары, проводят конференции и выставки.

«Специалисты помогают специалистам» - таков один из девизов гостиничного консалтинга. Отели стремятся следовать последним тенденциям в сфере гостиничного управления, консалтинговые компании предлагают им поддержку. Конечная цель у всех одна – помочь гостинице получить максимальную отдачу от своей деятельности. В случае успеха репутация консалтинговой компании укрепляется, а отель получает налаженную систему хозяйственной деятельности.

В сферу ответственности консультантов может включаться экспертиза документов Заказчика, проводимая по упрощенной схеме и имеющая характер внутреннего, служебного документа, не предназначенного для представления в финансовые институты или для разрешения юридических споров. [4]

Конечным результатом процесса консультаций является составление ряда рекомендаций по теме, интересующей Заказчика, или ответы на поставленные им в ходе консультирования вопросы. Характер этих работ не предполагает составления объемных документов, всесторонне отражающих поставленную проблему. Консультации по вопросам тенденций развития гостиничного рынка предполагают ссылки на относительные показатели, характеризующие темпы и объемы изменений, а не на абсолютные цифры, представляющие предмет маркетинговых исследований.

Консультации носят заранее обусловленный характер, что связано с необходимостью подбора соответствующих документов и времени приема.

Экспертиза документов Заказчика может проводиться в его присутствии, тема обсуждения и время консультации оговариваются заранее. Результатом разовых консультаций являются:

- устные ответы на вопросы, поставленные Заказчиком;
- устную экспертизу документов Заказчика;
- устные рекомендации по вопросам, связанным с развитием бизнеса Заказчика, включая ссылки на стандарты, нормы и правила;
- интервью со специалистами по вопросам тенденций развития рынка;
- подбор документов и литературы по поставленной теме.

Грамотное управление – залог успешной работы гостиничного объекта, так как именно от профессионализма и умения вовремя принимать правильные решения зависит функционирование объекта.

Консалтинговые компании предлагают услуги по подготовке как полного пакета документов (Положение о структуре компании, Правила внутреннего трудового распорядка, Коллективный договор, Положение о персонале, Положение о заработной плате и премировании сотрудников и т.д.), так и работы по разработке Штатного расписания, Стандартов качества и технологий обслуживания, инструкций и т.п. [2]

«Кадры решают все» - это утверждение в наибольшей степени применимо к гостиничному бизнесу, ведь именно от профессионализма, компетентности, расторопности персонала, умения общаться и находить контакт с людьми, а также навыков быстрого решения конфликтных ситуаций зависит успешная деятельность гостиничного предприятия.

Так как специфика работы в гостинице заключается в общении с людьми и неукоснительном соблюдении стандартов качества и технологий обслуживания, не каждый человек способен работать на гостиничном предприятии. [1]

Специалисты управляющих компаний, имеющие большой опыт в области подбора персонала для гостиничных объектов, помогут инвесторам значительно сэкономить время на подбор и подготовку персонала. С учетом

специфики объекта выбираются наиболее подходящие сотрудники, с помощью собеседований и специального тестирования определяется степень их мотивации и квалификации, составляется психологический портрет, что позволит более рационально использовать потенциал сотрудников для достижения максимальных результатов при функционировании гостиничного комплекса.

Для подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников гостиничной индустрии, такие компании предлагают проведение курсовых семинаров по различным темам и направлениям гостиничной деятельности.

Таким образом можно сделать вывод, что специалисты консультационных компаний могут помочь увеличить доходность предприятия, привлечь потенциальных клиентов, расширить спектр предоставляемых услуг, повысить их уровень и качество, оптимизировать эксплуатацию гостевых и служебных помещений, более эффективно использовать рабочее время персонала за счет применения новейших технологий и индивидуального подхода к каждому объекту.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. - 2-е изд. - Мн.: Новое знание, 2001. - 216 с.
2. Маринко Г.И. Управленческий консалтинг: Учеб. пособие. - М.: Инфра-М, 2005. - 381 с.
3. Посадский А.П., Основы консалтинга: пособие для преподавателей экон. и бизнес-дисциплин / Гос. ун-т – Высш. школа экономики. – М.: ГУ ВШЭ, 2008.
4. Юксвярав Р.К. и др. Управленческое консультирование: теория и практика. М., 2008.