

Черванов Сергей Геннадьевич,
Аспирант кафедры коммерции, сервиса и туризма, Самарский государственный
экономический университет, г. Самара, Россия

ЭФФЕКТИВНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА НА ПРЕДПРИЯТИИ ТУРИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА ЗАО «ЛИГА-ВОЛГА»

В данной статье будет изложен анализ организации менеджмента на предприятии туристического сервиса ЗАО «Лига-Волга».

В процессе анализа выбранной автором организации выявлены факторы, негативно влияющие на ведение эффективного менеджмента на данном предприятии.

Так же будут даны рекомендации по устранению вышеприведенных негативных факторов, а также приведены личные рекомендации по улучшению качества менеджмента в организации.

Ключевые слова: менеджмент, туризм, гостиничный бизнес, Волга, СБИС.

Эффективность менеджмента организации является одним из наиболее значимых факторов, влияющих на получение организацией высокой прибыли и возможности планомерного развития [1].

Особое значение данный фактор имеет в сфере туризма. Самарская область является одним из лидеров по привлечению большого числа туристов со всех уголков России и зарубежных стран [2]. Одним из направлений ведения деятельности в сфере туризма Самарской области является гостиничный бизнес.

Одним из лидеров данной отрасли на территории города Самара является гостиница Волга, входящая в структуру компании ЗАО «Лига-Волга». Данная гостиница в этом году отмечает 60-й летний юбилей, что дает автору основание провести общий анализ ведения бизнеса на этом предприятии.

Для начала стоит отдельно отметить, что гостиница Волга является одним из старейших предприятий гостиничного бизнеса в городе, которое продолжает вести свою деятельность до сегодняшнего дня. Гостиница открыла свои двери в 1963 году и являлось первой гостиницей 1-й категории, построенной в стиле «Сталинский ампир» и при этом отлично вписывалось в общий архитектурный ансамбль Волжского проспекта [3]. Наиболее бурный рост развития и получения прибыли в гостинице произошел на рубеже веков, в конце 20 и начале 21 века, когда предприятие провело организационные изменения и стало частным предприятием, с одновременной модернизацией гостиничного фонда, а также в городе еще не были введены в строй новые гостиничные комплексы. Гостиница имела не гласную славу главной гостиницы города и привлекала в свои двери большое количество гостей. Но после бурного развития начала века, когда было проведено основное количество изменений в структуре гостиницы, начался продолжавшийся до сих пор период стагнации и деградации предприятия, падение общей прибыли организации, особенно в последние 10 лет.

Если обратиться к данным, которые представлены на электронном портале «СБИС», то можно выявить следующие факторы эффективности деятельности организации [4]:

1) Выручка организации, за исключением 2018 года (год проведения матчей Чемпионата Мира по футболу в городе Самара), в последние годы стабильно падает, аналогичное положение и с чистой прибылью организации.

2) При этом имеет место снижение продаж и падение уровня рентабельности ведения бизнеса, которая является ниже средней по отрасли.

3) Стоимость бизнеса стабильно растет, это по большей части связано с общим ростом цен недвижимости в данном районе города. Дополнительные доходы поступают от сдачи помещений в арендное пользование.

Автор исследования дополнительно провел анализ более 200-т отзывов гостей гостиницы, оставленных в сервисе «Яндекс» и провел интервьюирование персонала гостиницы [5]. После подведения итогов анализа отзывов и результатов интервьюирования были получены данные, которые позволяют понять, почему в данной организации низкий уровень эффективности ведения деятельности. Если рассматривать отзывы гостей, то чаще всего выявляются следующие негативные факторы:

1) Низкий уровень работы горничного персонала.

2) Устаревание основного фонда гостиницы.

3) Высокие цены по сравнению с другими предприятиями отрасли.

Подводя итоги интервьюирования, были выявлены следующие проблемы:

1) Низкий уровень заработной платы (что также характерно для всей отрасли) оказывает негативное влияние на повышение эффективности труда.

2) Отсутствие эффективного управления, особенно в сфере контроля за выполнением рабочей деятельности сотрудников, приводит к формированию негативного имиджа организации среди гостей гостиницы.

3) Отсутствие привлечения нового персонала (средний возраст сотрудников составляет 35-60 лет) и «закостенелость» мышления руководства приводит к отсутствию «свежей крови» - молодых сотрудников, которые могут более лучше выполнять свои обязанности и приносить новые идеи развития организации. Хронический недобор персонала приводит к тому, что существующие сотрудники вынуждены выполнять больше задач, что приводит к общему снижению эффективности и качеству выполняемых работ.

На основе вышеперечисленных факторов можно сделать вывод о том, что в данной организации используют устаревшие методы ведения менеджмента предприятия, отсутствуют признаки адаптации к изменяющимся условиям рынка. Всё вышесказанное приводит к общему падению эффективности ведения деятельности.

Не смотря на все приведенные негативные факторы, гостиница «Волга» имеет огромный потенциал развития и имеет возможность вернуться в число лучших предприятий отрасли. Для достижения этих целей требуется провести изменения в организации менеджмента организации, среди которых можно привести самые основные из них:

1) Увеличение заработной платы сотрудников. Финансовые средства организации позволяют значительно поднять уровень заработных плат работников, что, несомненно, приведет к более высокому уровню эффективности труда, а также, что не маловажно, даст возможность привлечь новых сотрудников, решить «кадровый голод» организации, снизить нагрузку на существующих работников.

2) Построение новой модели контроля за выполнением поставленных задач, в сумме с привлечением новых работников и увеличением заработной платы позволит вывести качество оказываемых услуг. Особенное внимание стоит привлечь к контролю за обеспечиванием чистоты в помещениях гостиницы. Эффективный менеджмент в данном направлении поможет значительно повысить количество положительных отзывов от гостей гостиницы и тем самым даёт возможность увеличит привлечение новых клиентов, повысить количество продаж.

3) Самой главной задачей является изменение стратегии развития организации. Высшие руководители организации должны изменить свой подход к ведению бизнеса и расставить новые приоритеты к развитию предприятия. Выполнение данной задачи является архиважной, так как в современном изменчивом мире старые методы организации менеджмента на предприятии могут оказать лишь негативное влияние и привести в конце концов, к полнейшему падению выручки и возможному банкротству.

В заключении к данной работе автор приходит к выводу о том, что без эффективного менеджмента организации предприятие, при всех его сильных сторонах, способно пойти по пути стагнации и деградации оказания услуг и получения прибыли. На примере гостиницы «Волга» был проведен общий анализ организации, выявлены проблемы развития и даны рекомендации, выполнение которых, выведет данное предприятие на новый, более высокий уровень развития и обеспечит рост финансовых показателей. Гостиница «Волга», с её уникальным расположением в центре города, при правильном построении менеджмента организации и проведении необходимой модернизации основного фонда способна снова стать одним из локомотивов гостиничного бизнеса города Самара и внесет вклад развития в сферу туризма региона.

Список литературы

1. Официальный сайт «Университет Синергия» [электронный ресурс] URL: https://synergy.ru/bs/journal/career/menedzhment/menedzhment_v_upravlenii_organizacziej/

2. Официальный сайт Министерства экономического развития и инвестиций Самарской области [электронный ресурс] URL: <https://economy.samregion.ru/press-center/sobytiya/samarskaya-oblast-odin-iz-liderov-promyshlennogo-turizma-v-strane/>

3. Официальный сайт ЗАО «Лига-Волга» [электронный ресурс] URL: <http://volgasamara.ru/ru/>

4. СБИС [электронный ресурс] URL: <https://sbis.ru/contragents/6315210475/631501001/>

5. Яндекс [электронный ресурс] URL: <https://yandex.ru/maps/org/volga/180362505315/reviews/?ll=50.110353%2C53.205724&z=17/>