

ПРОЕКТНЫЙ ПОДХОД В ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСА

Фесенко Г. Г. к.филос.н., доц., **Лю Цзянань**

Харьковский национальный университет городского хозяйства

имени А.Н. Бекетова

Украина 61002 г. Харьков, ул. Революции, 12

Сфера услуг является крупным, динамично развивающимся сектором мировой экономики. Общее увеличение спроса на услуги делает актуальным вопросы применения проектного подхода в организации сервисного обслуживания потребителей. Именно проектный подход позволяет повысить эффективность производства услуги, с точки зрения ее стоимости, качества и сроков предоставления. В частности, актуальными становятся исследования базовых элементов управления сервисной организацией с целью повышения эффективности гостиничного хозяйства за счет трансформации системы управления услуг с использованием проектного подхода.

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в гостинице предусмотрены следующие основные службы: служба бронирования; служба обслуживания; служба приема и расчетная часть; служба эксплуатации номерного фонда. В данном исследовании предлагается использовать методологическую платформу P2M [1] для усовершенствования управления качеством сервисного обслуживания. В японском стандарте P2M управленческие процессы, в том числе «управление оценкой», интегрированы в общую стратегию создания ценности сервисной услуги путем организации деятельности в таких направлениях: 1) достижение ценности сервисной услуги; 2) компетенция сотрудников сервисной организации (рис.).

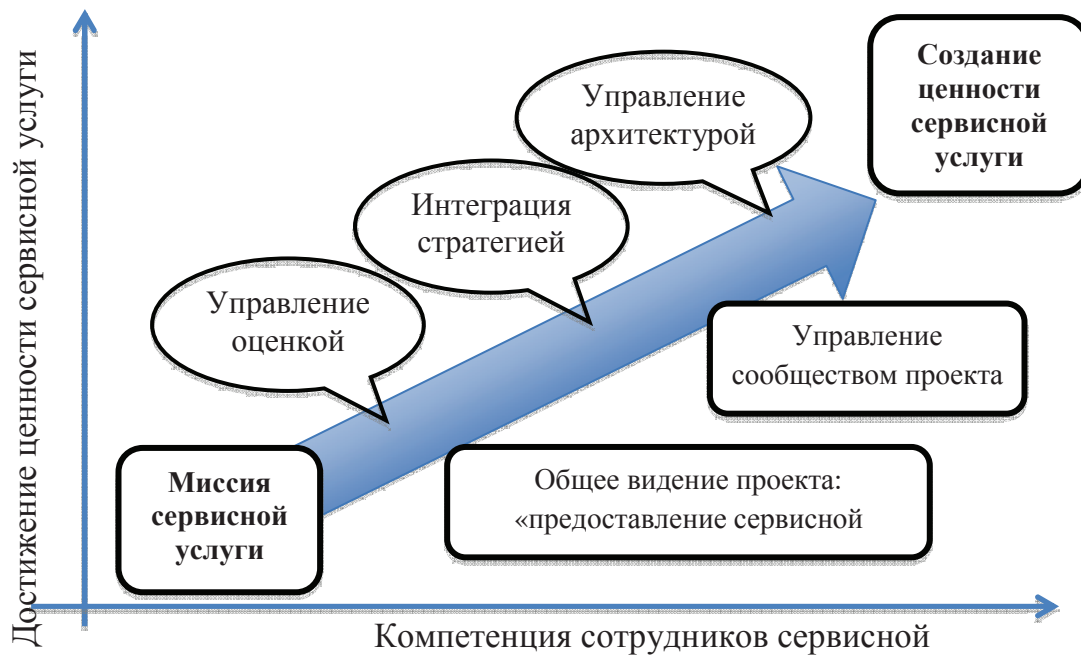


Рис. Проектный подход к организации сервисного обслуживания

В перспективе японского проектного менеджмента прослеживается взаимосвязь систем: «управление качеством сервисных услуг» ↔ «мотивация сотрудников». Для организации мониторинга гостинично-ресторанных услуг предлагается исследовать управленческие взаимосвязи между успешностью сервисной организации (уровнем удовлетворенности клиентов) и корпоративной системой мотивации (уровнем удовлетворенности служащих). Оценку «внешних клиентов» традиционно выполняют с помощью «контрольного листа удовлетворенности клиента/гостя отеля». Наиболее серьезная жалоба гостей – «недостаточный уровень профессионализма персонала». Для решения такой проблемы предлагается разрабатывать матрицы компетентности сотрудников на основе Р2М, формируя «требования к профессионалам, нацеленным на достижение миссии» [1, с. 51]. Сотрудники отеля должны демонстрировать компетенции в трех аспектах:

- систематические знания в области управления проектами и программами;
- практический опыт управленческой деятельности;

- психологія, личные качества и этика.

Для основных служб гостиницы авторами разработаны матрицы компетентности:

- для сотрудников первого и второго квалификационного разрядов (швейцар, носильщик, менеджеры службы по обслуживанию клиентов, администратор, консьерж, портье, горничная);
- для сотрудников третьего квалификационного (начальник службы приема и расселения, старший смены и т.д.).

В итоге, использование концепции Р2М позволяет организациям гостинично-ресторанной сферы интегрировать проектно-ориентированные процессы «управление оценкой» в общую стратегию повышения ценности сервисной услуги.

Литература:

1. Р2М: Руководство по управлению инновационными проектами и программами предприятий. Т.1. Версия 1.2. – К.: Науковий світ, 2009. – 173 с.

ІДЕНТИФІКАЦІЯ КОМУНІКАТИВНОГО ПРОСТОРУ БУДІВЕЛЬНОГО ПРОЕКТУ

Фесенко Т. Г., к.т.н., доц., **Мінаєв Д. М.**, аспірант, **Антипенко К. В.**

Харківський національний університет міського господарства

імені О. М. Бекетова

Україна 61002 м. Харків, вул. Революції, 12

Управління будівельними проектами передбачає складні багатокомпонентні інформаційні зв'язки між замовником, підрядниками, проектувальниками, виробниками і постачальниками будівельних матеріалів, конструкцій та обладнання. Ідентифікація (виявлення, визначення) усіх зацікавлених сторін проекту є одним із процесів управління комунікаціями