

*Хан А.Д.*

*студент 3 курса, напр. «Гостиничное дело»*

*Научный руководитель: Петренко А.С., к.соц.н., доцент,*

*ДГТУ, г. Ростов-на-Дону*

## **БИРЮЗОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

*Аннотация:* В представленной работе проведена оценка «бирюзового» управления в индустрии гостеприимства. Изучены ключевые направления возможностей применения «бирюзы» в различных типах средств размещения. Отражены преимущества современной системы управления гостиничными предприятиями.

*Ключевые слова:* управление, «бирюзовое» управление, индустрия гостеприимства, менеджмент.

**Khan A.D.**

**3rd year student, e.g. «Hotel business»**

**Scientific supervisor: Petrenko A.S., candidate of Social Sciences,**

**Associate Professor,**

**DSTU, Rostov-on-Don**

## **TURQUOISE MANAGEMENT IN THE HOSPITALITY INDUSTRY**

*Abstract:* In the presented paper, an assessment of the "turquoise" management in the hospitality industry is carried out. The key directions of the possibilities of using "turquoise" in various types of accommodation facilities have been studied. The advantages of the modern management system of hotel enterprises are reflected.

*Keywords:* management, "turquoise" management, hospitality industry,

management.

Современная индустрия гостеприимства представляет собой динамично растущий рынок, нуждающийся в качественно-обоснованном управлении. Именно от рационального производственного процесса и грамотного распределения ресурсов гостиничного предприятия зависит его бесперебойная работа. Эффективность управления в индустрии гостеприимства напрямую зависит от сформированной системы менеджмента отдельно взятого гостиничного предприятия. Управление гостиничным предприятием – это, в первую очередь, комплексный процесс, задействующий множество функций предприятия и весь управленческий персонал.

Исторически в отрасли гостеприимства сложились три основных структуры управления: линейная, функциональная, смешанная [1].

Примечательно, что существуют традиционные методики управления и современные, вторым необходимо уделить больше внимания ввиду того, что инновационное управление в любой современной организации – это эффективный способ увеличить показатели компании. Одним из современных методов управления в гостиничном бизнесе является бирюзовое управление.

Гостиничная индустрия представлена не только гостиницами, хостелами, бутик-отелями и иными средствами размещения, но также – кафе, барами, кондитерскими, ивент-агентствами, тематическими парками, бюро по организации путешествий и многим другим из того, что связано со сферой отдыха. Эта индустрия сфокусирована на роскошных аксессуарах, удовольствиях, получении впечатлений и обретении нового опыта, а не только лишь на удовлетворении физических потребностей.

Чтобы сформировать «бирюзовую» сферу самоуправления в области размещения отдыхающих в индустрии гостеприимства – каждый из сотрудников должен четко понимать, кто за что отвечает. Так, одни

сотрудники будут отвечать за своевременное предоставление клиентам номеров для отдыха и проживания, другие же – возьмут на себя обязанности связанные с тем, чтобы проживание туристов в данных номерах было радостным, комфортным и, конечно же, безопасным во всех отношениях. Только в этом случае путешественники и местные жители отдадут предпочтение конкретному гостиничному предприятию, когда им вновь захочется сменить поднадоевшую обстановку.

Гостиницы категории Bed & Breakfast обычно имеют сравнительно небольшой номерной фонд и предлагают клиентам – ночлег и завтрак. Организовать в гостиницах данного типа систему управления типа «бирюза» – сравнительно несложно. Ведь большинство сотрудников такой гостиницы чаще всего здесь и проживают. Следовательно, им намного легче организовать все необходимые мероприятия связанные с тем, чтобы гости имели возможность хорошо выспаться, насладиться вкусным и полезным завтраком, возможно, приготовленному по индивидуальному рецепту и, затем, с радостным расположением духа встречать новый день, наполненный множеством разнообразных событий.

Однако, чтобы проживание в такой мини-гостинице было радостным и безоблачным каждый из сотрудников должен четко осознавать пределы личной зоны ответственности в управлении данным местом временного проживания. Тогда, к примеру, один из сотрудников будет выполнять роль повара – отвечать за пользу и вкусовые качества завтрака; другой – своевременно стирать постельное белье и полотенца; третий – следить за чистотой в номерах; четвертый – отвечать за безопасность проживания и так далее [2].

Наиболее популярный тип размещения клиентов в отелях – номер на одну ночь. Нередко бывает и так, что гости останавливаются на несколько ночей подряд. Чтобы проживание в отеле не было омрачено различными неудобствами, сфера управления должна быть организована так, чтобы каждый из сотрудников, нанятых, в данный отель помнил о том, что все

принятые ими решения должны содействовать радости клиентов, их комфортному отдыху и приятному времяпрепровождению. Только в этом случае, клиенты будут удовлетворены качеством обслуживания и пожелают возвращаться в этот отель снова и снова.

Мотели очень похожи на отели, но эти места отдыха чаще всего избирают для себя те люди, которые находятся в данном населённом пункте лишь проездом и, в скором времени, продолжают свое путешествие – в большинстве случаев на личном автотранспорте. Таким образом, основные задачи лидеров каждой из зон ответственности должны быть направлены не только на приятный отдых клиентов, но и на должную сохранность личного транспорта каждого из гостей. Замечено, что клиентам нравится, если вблизи от подобных заведений имеется хотя бы одна, а лучше несколько бесплатных парковок. Наличие достаточного количества мест для парковки, сохранность автомобилей клиентов и чистота прилегающей территории – неотъемлемая часть услуг в местах проживания данной категории [3].

Хостелы – места временного размещения клиентов, напоминающие обычное коммунальное жильё. Клиенты хостелов размещаются в общих помещениях и платят лишь за спальное место, а не за весь номер в целом. При этом, кухонными и душевыми помещениями также могут пользоваться все гости.

При «бирюзовой» системе управления хостелами все усилия сотрудников и лидеров каждой из зон ответственности должны быть направлены на чёткое следование намеченной стратегии и достижению поставленных целей, в числе которых:

- поддержание чистоты и порядка в номерах и местах общего пользования;
- безопасность проживания клиентов вне зависимости от их возраста и пола,

– исправность всего кухонного и сантехнического оборудования. Только в этом случае, в хостелах будет поддерживаться порядок и все гости смогут набраться сил для новых приключений

Отель-ресорт (резорт, resort) предоставляет более широкий спектр удобств и дополнительных услуг по сравнению с отелями. Выбирая для себя проживание в ресорт отелях гость может получать все, что только захочет, не покидая территорию своего временного места проживания. В курортах функционируют бары, рестораны, кафе, торговые точки, СПА-салоны, парки и так далее. Многие заведения данной категории предлагают услуги категории «все включено», что, несомненно, налагает немало серьезных хлопот на систему самоуправления.

Апартаменты чаще всего избирают гости, желающие обрести возможность к уединенному, но в тоже время весьма комфортному отдыху. Как правило, эти места временного проживания полностью меблированы, имеют оснащённое кухонное помещение, а в дополнительные услуги входит уборка помещений, замена полотенец и постельного белья. Следовательно, чтобы воплотить бирюзовую систему самоуправления в данной области, каждый из лидеров зоны ответственности должен настолько умело управлять этим бизнес-проектом, чтобы приезжающие гости всегда могли иметь доступ к чистым и комфортным местам проживания, к исправному кухонному и (или) иному дополнительному оборудованию в месте проживания. Другие же сотрудники могут взять на себя обязанности по своевременной стирке постельного белья или плановой уборке в местах проживания [4].

Все больше компаний, предоставляющих услуги в сфере гостеприимства внедряют «бирюзовую» систему управления. Однако, компаний, полностью перешедших на эту систему – крайне мало. Ведь «бирюза» – это перезапуск обыденных обязанностей менеджера на совершенно новом уровне. Но эта система управления вовсе не заменяет обычный менеджмент, а напротив – строится на его фундаменте. Первостепенным для сотрудников при «бирюзовой» системе управления

должно быть благополучие клиентов, а не свой собственный комфорт или высокий уровень дохода.

Таким образом, «бирюзовая» система управления в сфере гостеприимства побуждает каждого из сотрудников принимать любые решения в полном соответствии с имеющейся стратегией и своим важнейшим предназначением – предоставлять клиентам все возможности для комфортного отдыха и проживания.

#### **Использованные источники:**

1. Боровская М.А., Шевченко И.К., Бабилова А.В., Богомолова И.С., Гриненко С.В., и др. Инновационные механизмы стратегического управления развитием социально-экономических систем. – Таганрог: Изд-во ЮФУ. – 2018.
2. Клейнер Г.Б. Экономика нефти – экономика знаний - экономика мысли: горизонты российской экономики // Научные труды Вольного экономического общества России. – 2015. – № 7.
3. Сухарев М.В. Эволюционное управление социально-экономическими системами. – Петрозаводск: КарНЦ РАН. – 2018. С. 191.
4. Черняк Л. Управление знаниями и информационные технологии // «Открытые системы». – 2020. – № 10.