

**С.А. Александрова**, канд. пед. наук, доц. (*ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, Харків*)

**О.Е. Годицький**, магістрант (*ХНУМГ ім. О.М. Бекетова, Харків*)

## **АУТСОРСИНГ ЯК ІННОВАЦІЙНИЙ ПІДХІД ДО ВЕДЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГОТЕЛЬНИХ ПІДПРИЄМСТВ**

Досягнення високого рівня конкурентоспроможності сучасних підприємств індустрії гостинності неможливо без впровадження інноваційних підходів. Адже саме останні сприяють залученню клієнтів, збільшенню обсягу продажів, поліпшенню іміджу підприємства, виходу на міжнародні ринки.

Одним із шляхів впровадження інноваційних технологій у підприємства готельної індустрії є застосування аутсорсингу, тобто передача супутніх функцій зовнішнім виконавцям.

Інсорсингові (замкнуті) підприємства, як правило, переповнені складними бізнес-системами якими важко керувати.

Аутсорсинг передбачає залучення ресурсів спеціалізованих організацій, що дозволяє зосередитися (з точки зору уваги та ресурсів) на основних видах діяльності, підвищити рівень керованості готелем, зменшити кількість штатних працівників, знизити операційні витрати, позбавитися непрофільних функцій тощо.

Основний принцип аутсорсингу: «залишаю собі тільки те, що можу робити краще інших, передаю зовнішньому виконавцеві те, що він робить краще інших».

Розміщення займає центральне місце в комплексі послуг, що надаються туристам під час подорожі.

Умовно пропозиції з аутсорсингу можна поділити на три різновиди:

– IT-аутсорсинг – офшорне програмування; створення веб-ресурсів; розробка, установка, супровід програмного забезпечення; обслуговування техніки сторонніми спеціалізованими компаніями;

– виробничий аутсорсинг – передача ділянок свого виробництва стороннім виробникам (прикладом такої організації є рекламні агентства, що використовують друковані потужності друкарень);

– аутсорсинг бізнес-процесів передбачає передачу організації-виконавцеві окремих бізнесів-процесів, що не є для компанії основними (управління персоналом, бухгалтерський облік, реклама, маркетинг, логістика).

Застосування аутсорсингу в готельному бізнесі може бути досить широким, незалежно від розмірів готельного підприємства, хоча буде магі різні передумови.

Найчастіше аутсорсингу підлягають ведення бухгалтерії, аудит, маркетинг, адміністративна і комп'ютерна підтримка, транспортні послуги, організація харчування та прибирання офісу, забезпечення безпеки у готелі тощо.

Для невеликих готелів доцільною є передача на аутсорсинг окремих напрямів діяльності (наприклад, організація харчування туристів, обслуговування території готелю, прибирання, ведення садово-паркового господарства), адже їх розвиток власними силами, зазвичай вимагає значних капіталовкладень, які іноді перебільшують очікуваний результат.

У великих готельних комплексах можна застосовувати аутсорсинг для спрощення їх організаційної структури.

Застосування аутсорсингу на підприємствах є особливо доцільним під час внутрішніх змін (реструктуризації, реорганізації, процесу злиття, поглинання), розширення бізнесу, коли вартість неосновних бізнес-процесів стає непропорційно високою, у разі незадовільних результатів роботи певних структурних підрозділів готельного підприємства.

Таким чином, найбільш поширеними напрямами діяльності, що підлягають передачі на аутсорсинг є:

- обслуговування території готелю (прибирання, підтримка й розвиток садово-паркового господарства тощо);
- охорона готелю та його території;
- функції туроператора;
- екскурсійні функції;
- організація будь-яких заходів (акційних, розважальних тощо), бронювання місць;
- юридичні послуги;
- транспортні послуги;
- бухгалтерські послуги;
- інформаційно-технічні послуги;
- проведення аудиту;
- організація та проведення маркетингових досліджень;
- аутсорсинг персоналу тощо.

Аутсорсинг є необхідною рисою сучасного підходу до ведення бізнесу, управління, його можливості можна застосовувати у будь-яких сферах, зокрема він досить перспективний для підприємств готельної індустрії.