

**ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И
ГОСТЕПРИИМСТВА: КЛЮЧЕВЫЕ АСПЕКТЫ И СОВРЕМЕННЫЕ
ТЕНДЕНЦИИ**

Ачилова Лилия Илхомовна,
Доцент кафедры Бизнес право Ташкентского
Государственного юридического университета,
доктор философии по юридическим наукам
E-mail: liliya.achilova@mail.ru
ORCID: 0000-0003-0111-0546

Аннотация:

В статье рассматриваются ключевые аспекты и современные тенденции операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства. Особое внимание уделено методам управления, направленным на повышение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов. Обсуждаются инновационные подходы, такие как внедрение цифровых технологий и программ лояльности, а также оптимизация операционных процессов. Приводятся примеры успешных практик и анализируются основные вызовы, с которыми сталкиваются предприятия отрасли.

Ключевые слова: операционный менеджмент, туризм, гостеприимство, качество обслуживания, цифровые технологии, программы лояльности, оптимизация процессов, удовлетворенность клиентов

Введение

Туризм и индустрия гостеприимства являются важными составляющими современной экономики, обеспечивающими значительный вклад в валовой внутренний продукт многих стран. Эффективное функционирование предприятий данной сферы во многом зависит от грамотного операционного менеджмента, который охватывает планирование, организацию, координацию и контроль всех операционных процессов. [1] В данной статье будут рассмотрены ключевые аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства, а также проанализированы современные тенденции и вызовы, связанные с его применением.

Методология

Для достижения поставленных целей был проведен критический анализ научной литературы, отраслевых публикаций и исследований, посвященных вопросам операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства. Кроме того, были изучены лучшие практики и кейсы успешных компаний, а также проанализированы статистические данные и отчеты отраслевых организаций.

Результаты

Операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства охватывает широкий спектр задач, включая управление материальными и нематериальными ресурсами, оптимизацию бизнес-процессов, обеспечение качества обслуживания и удовлетворенности клиентов. [2] К ключевым аспектам операционного менеджмента в данной сфере можно отнести:

1. Управление производственными мощностями и загрузкой (номерной фонд, места в ресторанах, транспортные средства и т.д.). [3]
2. Управление запасами (продукты питания, расходные материалы, оборудование и т.д.). [4]
3. Управление персоналом (найм, обучение, мотивация сотрудников). [5]
4. Управление качеством обслуживания (стандарты, процедуры, контроль качества). [6]
5. Управление цепочками поставок (взаимодействие с поставщиками, логистика). [7]

Одной из современных тенденций в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства является внедрение цифровых технологий и автоматизация процессов. Это включает в себя использование систем управления взаимоотношениями с клиентами (CRM), систем онлайн-бронирования и электронной коммерции, а также применение аналитических инструментов для принятия решений на основе данных. [8]

Кроме того, все большее внимание уделяется вопросам устойчивого развития и экологической ответственности. Многие компании внедряют "зеленые" инициативы, направленные на сокращение отходов, экономию ресурсов и снижение негативного воздействия на окружающую среду. [9]

Обсуждение

Операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства играет ключевую роль в обеспечении эффективной работы гостиниц, ресторанов, туристических агентств и других предприятий индустрии. Успешный операционный менеджмент способствует повышению качества обслуживания, улучшению клиентского опыта и увеличению прибыльности бизнеса. В данной статье рассматриваются примеры успешного операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства на основе деятельности ведущих компаний. В частности:

1. Hilton Hotels & Resorts

Программа "Hilton CleanStay" была разработана в ответ на пандемию COVID-19 для обеспечения высокого уровня чистоты и безопасности в гостиницах Hilton. Эта инициатива включала усиленные меры по уборке, использование медицинских средств дезинфекции и регулярные проверки состояния номеров. Партнерство с RB (производителем Lysol) и Mayo Clinic для разработки стандартов позволило повысить доверие гостей и улучшить операционные процессы, что свидетельствует о высоком уровне взаимодействия с ведущими экспертами в области гигиены.

2. Marriott International

Программа лояльности "Marriott Bonvoy" объединяет множество брендов Marriott, предоставляя гостям разнообразные привилегии и бонусы за бронирования. Эта программа способствует повторным визитам и улучшению клиентского опыта через единый интегрированный интерфейс. Использование данных клиентов для персонализации предложений и повышения качества обслуживания является ключевым аспектом данной программы, что способствует увеличению уровня удовлетворенности и лояльности гостей.

3. Disney Parks and Resorts

Система FastPass+ позволяет гостям заранее бронировать доступ к аттракционам, шоу и другим мероприятиям, а MagicBands служат ключом от номера, билетом на аттракционы и платежным средством. Внедрение этих технологий позволило оптимизировать управление потоками гостей и сократить время ожидания, что значительно повысило удовлетворенность клиентов и улучшило их опыт.

4. Airbnb

Программа "Superhost" направлена на поощрение и признание владельцев, предоставляющих высокий уровень обслуживания. Участники программы получают дополнительные привилегии, такие как повышенная видимость в поиске и доступ к эксклюзивным мероприятиям. Мотивирование хостов к поддержанию высокого уровня качества обслуживания улучшает общий опыт пользователей платформы и способствует увеличению количества повторных бронирований.

5. Singapore Airlines

Высокий уровень обслуживания клиентов Singapore Airlines известна своим превосходным обслуживанием на борту, которое включает высококлассные удобства, индивидуальный подход к каждому пассажиру и постоянное совершенствование процессов обслуживания. Инвестиции в обучение сотрудников и внедрение передовых технологий обеспечивают непревзойденный уровень комфорта и безопасности пассажиров.

6. Ritz-Carlton

"Gold Standards" включают в себя философию обслуживания, стандарты поведения и девиз компании: "Мы - леди и джентльмены, обслуживающие леди и джентльменов". Четкие стандарты и философия обслуживания, внедренные на всех уровнях организации, способствуют созданию уникального и высококачественного клиентского опыта.

7. Southwest Airlines

Операционная эффективность и культура сотрудников Southwest Airlines известна своей операционной эффективностью, что позволяет предлагать конкурентоспособные цены на авиабилеты. Культура компании, ориентированная на заботу о сотрудниках и

клиентах, играет важную роль. Эффективные операционные процессы и фокус на удовлетворении потребностей сотрудников и клиентов способствуют высокому уровню лояльности и удовлетворенности.

Эти примеры демонстрируют, как успешный операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства может значительно повысить конкурентоспособность и эффективность предприятий, улучшая при этом клиентский опыт и удовлетворенность. Современные туристические и гостиничные предприятия стремятся внедрять digital-инструменты для оптимизации своей маркетинговой и операционной деятельности. Это позволяет не только повысить качество предоставляемых услуг, но и улучшить эффективность продвижения на рынке. Далее на примере гостиничного предприятия Yasmin в Узбекистане проанализируем, каким образом представляет собой пример успешного внедрения цифровых технологий в управление и маркетинг, что способствует улучшению клиентского опыта и повышению конкурентоспособности на рынке.

Проанализируем внедрение digital-инструментов в маркетинг гостиничного предприятия по нескольким критериям:

1. Сайт и мобильное приложение

Гостиница Yasmin разработала современный и удобный в использовании веб-сайт, а также мобильное приложение, которые предоставляют гостям всю необходимую информацию о номерах, услугах и специальных предложениях.

Преимущества: Сайт и приложение позволяют бронировать номера, просматривать отзывы других гостей и получать актуальные новости и акции. Это обеспечивает удобство для клиентов и способствует увеличению количества прямых бронирований.

2. SEO и контекстная реклама

Внедрение инструментов поисковой оптимизации (SEO) и контекстной рекламы для привлечения большего числа потенциальных клиентов через интернет.

Преимущества: Увеличение видимости гостиницы Yasmin в поисковых системах и привлечение целевой аудитории за счет таргетированных рекламных кампаний.

3. Социальные сети

Активное присутствие в социальных сетях (Facebook, Instagram, Twitter) для взаимодействия с аудиторией, продвижения услуг и специальных предложений.

Преимущества: Повышение уровня вовлеченности клиентов, укрепление бренда и привлечение новых гостей через визуальный контент и обратную связь.

4. Email-маркетинг

Использование email-маркетинга для рассылки информационных бюллетеней, специальных предложений и акций постоянным клиентам.

Преимущества: Поддержание связи с клиентами, стимулирование повторных бронирований и увеличение лояльности клиентов.

5. Внедрение digital-инструментов в операционную деятельность

1. Система управления гостиницей (PMS)

Внедрение интегрированной системы управления гостиницей (Property Management System, PMS) для автоматизации процессов бронирования, управления номерами и учета гостей.

Преимущества: Повышение эффективности операционных процессов, снижение ошибок при бронировании и улучшение управления ресурсами гостиницы.

2. CRM-система

Использование системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) для отслеживания предпочтений гостей, их истории бронирований и взаимодействия с гостиницей.

Преимущества: Персонализация услуг, улучшение качества обслуживания и повышение удовлетворенности клиентов за счет учета их индивидуальных предпочтений.

3. Система управления отелям (Channel Manager)

Внедрение системы управления каналами продаж (Channel Manager) для синхронизации информации о доступных номерах и ценах на различных онлайн-платформах.

Преимущества: Оптимизация распределения номеров, предотвращение овербукинга и повышение доходности за счет эффективного управления каналами продаж.

4. Автоматизация уборки и обслуживания

Внедрение цифровых решений для автоматизации процессов уборки и обслуживания номеров, таких как мобильные приложения для персонала.

Преимущества: Повышение оперативности и качества уборки, снижение времени ожидания для гостей и улучшение общей эффективности операционной деятельности.

Проведенный анализ показывает, что операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства играет ключевую роль в обеспечении эффективности и конкурентоспособности предприятий данной отрасли. Грамотное управление операционными процессами позволяет повысить качество обслуживания, оптимизировать расходы и повысить удовлетворенность клиентов.

Для успешного внедрения и развития операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства можно предложить следующие рекомендации:

1. Инвестировать в обучение и развитие персонала, обладающего необходимыми компетенциями в области операционного менеджмента. [10]
2. Внедрять современные информационные системы и аналитические инструменты для повышения эффективности принятия решений. [11]
3. Развивать сотрудничество и взаимодействие между предприятиями в рамках цепочек поставок для оптимизации логистических процессов. [12]
4. Уделять внимание вопросам устойчивого развития и экологической ответственности при планировании и реализации операционных процессов. [13]

Заключение

Операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства является критически важным фактором для обеспечения конкурентоспособности и успешного функционирования предприятий данной отрасли. Грамотное управление

операционными процессами позволяет повысить качество обслуживания, оптимизировать расходы и повысить удовлетворенность клиентов.

Внедрение digital-инструментов в маркетинг и операционную деятельность гостиницы Yasmin в Узбекистане существенно повысило качество предоставляемых услуг и эффективность продвижения на рынке. Современные технологии позволили оптимизировать операционные процессы, улучшить клиентский опыт и увеличить конкурентоспособность гостиницы. Данный пример демонстрирует важность использования цифровых инструментов для достижения высокого уровня сервиса и удовлетворенности гостей в современном гостиничном бизнесе.

В современных условиях операционный менеджмент в сфере туризма и гостеприимства сталкивается с новыми вызовами, связанными с внедрением цифровых технологий, необходимостью обеспечения устойчивого развития и экологической ответственности. Для успешного решения этих задач необходимо развивать компетенции персонала, внедрять инновационные решения и укреплять сотрудничество между участниками отрасли.

Список литературы

- [1] Родигер, О. П. (2019). Операционный менеджмент в индустрии туризма и гостеприимства. Российское предпринимательство, 20(3), 765-776.
- [2] Гуляев, В. Г. (2020). Операционный менеджмент в туризме и гостеприимстве: теория и практика. Москва: Финансы и статистика.
- [3] Чудновский, А. Д., Жукова, М. А., & Белозерова, Ю. М. (2018). Управление производственными мощностями в индустрии гостеприимства. Вестник Российского нового университета. Серия: Человек и общество, (1), 89-95.
- [4] Гайдук, В. И., & Калинина, И. А. (2019). Управление запасами в гостиничном бизнесе: современные тенденции и лучшие практики. Сервис в России и за рубежом, 13(1), 6-17.
- [5] Арбузова, Н. Ю. (2020). Управление персоналом в индустрии туризма и гостеприимства: проблемы и перспективы. Сервис плюс, 14(2), 46-55.
- [6] Кабушкин, Н. И., & Бондаренко, Г. А. (2019). Менеджмент качества в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие. Москва: КноРус.
- [7] Ачилова Л. ВЛИЯНИЕ COVID-19 НА ГОСТИНИЧНЫЕ УСЛУГИ: НАЦИОНАЛЬНЫЙ И ЗАРУБЕЖНЫЙ ОПЫТ. Review of law sciences (2020) 96-101 [Электронный ресурс] <https://cyberleninka.ru/article/n/vliyanie-covid-19-na-gostinichnye-uslugi-natsionalnyy-i-zarubezhnyy-opyt>
- [8] Ачилова, Л. (2021). ТУРИЗМ ВА МЕЊМОНХОНА САНОАТИДА РАЌАМЛИ ИЌТИСОДИЊТ: ҚИЊСИЙ ТАЊЛИЛ. ЮРИСТ АХБОРОТНОМАСИ, 2(6), 92-98.
- [9] Ачилова, Л. И. (2020). Определение субъектов и объектов правового регулирования в сфере оказания гостиничных услуг. In *Modern science and technology* (pp. 107-111).
- [10] Ачилова, Л. И. (2019). ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ АКТИВИЗАЦИИ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. In *Инновационные подходы в современной науке* (pp. 139-144).

-
- [11] Ачилова, Л. (2023). Понятие и правовое значение предпринимательской деятельности по оказанию туристических услуг. *Общество и инновации*, 4(11/S), 49-57.
- [12] ACHILOVA, L. (2022). VIRTUAL TURIZMNI TASHKIL ETISHNING HUQUQIY JIHATLARI. *ЮРИСТ АХБОРОТНОМАСИ*, 2(2), 43-49.
- [13] Ачилова, Л. И. (2019). ПРАВОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ АКТИВИЗАЦИИ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. In *Инновационные подходы в современной науке* (pp. 139-144).