

*Мещерякова Александра Евгеньевна*

студентка

ФГАОУ ВО «Самарский национальный исследовательский  
университет им. академика С.П. Королева»

г. Самара, Самарская область

## **АНАЛИЗ КОММУНИКАЦИОННЫХ ПРОЦЕССОВ И РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ИХ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ**

*Аннотация:* в данной статье рассматриваются теоретические аспекты коммуникационных процессов, проводится их анализ и предлагаются рекомендации по их совершенствованию.

*Ключевые слова:* подход, метод, бизнес, стоимость, предприятие.

Для организации внутренней и внешней коммуникации в компаниях индустрии гостеприимства должна быть разработана окончательная организационная структура, а работа в ней должна быть разделена между всеми работниками. Также структура нужна для эффективного преобразования ключевых функций работников, определения их подотчетности, обеспечения должных усилий со стороны персонала.

Организация внутренней коммуникации в гостинице «Ресот» в первую очередь реализована в работе службы бронирования и размещения. Функции службы бронирования: прием заявок (осуществляется по телефону, по электронной почте или через сайт); обработка заявок; составление необходимой документации (графики заездов на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда и т. п.). В персонал службы бронирования входят менеджер отдела бронирования и дежурный администратор (портье).

Так как служба бронирования играет большую роль в работе гостиницы, необходимо постоянно обеспечивать и поддерживать эффективность работы данного отдела. В случае, если работа службы плохо организована на уровне структуры или материально-технического обеспечения, возникает нарушение

внутренних коммуникаций, которые ведут к негативным последствиям в работе гостиницы.

При приеме заявок на проживание в гостинице, они поступают в службу бронирования, которая оформляет соответствующую заявку и вносит ее в базу.

Если же в гостиницу обращается постоялец без брони и для непосредственного заселения, то он направляется в службу заселения. Именно на данном этапе часто возникают коммуникационные сбои. Возникают случаи, что постоялец заселен в номер, на который оформлена бронь, но в номерном фонде она не отмечена, либо данная заявка была оформлена не своевременно. Так же могут возникать сложности с продлением срока размещения, что так же меняет структуру загрузки номерного фонда.

Изменение численности постояльцев не всегда вовремя доводится до сведения ресторана гостиничного комплекса, что является обязательным, так как завтрак включен в стоимость проживания. Также эффективность внутренних коммуникаций в гостинице подразумевает организацию коммуникаций между подразделениями. В рассматриваемой гостинице подобному виду коммуникаций уделяется мало внимания [1].

Решением вышеперечисленных недостатков коммуникационных процессов может послужить организация эффективной внутренней коммуникации через настройки внутренней локальной информационной сети гостиницы. Все автоматизированные рабочие места гостиницы объединены в одну сеть, которая имеет общую базу данных. Грамотная настройка локальной сети позволяет существенно экономить время на выполнение повседневных задач. Локальная сеть должна объединять в себе не только несколько персональных компьютеров, но также и периферийное оборудование.

Можно сделать вывод, что уровень рассматриваемых коммуникаций находится на неудовлетворительном уровне, требуется техническая и организационная модернизация коммуникационных процессов.

В качестве внешних коммуникаций можно выделить следующих коммутантов: налоговая инспекция; пенсионный фонд; санэпидемстанция; поставщики

товаром и услуг; клиенты; банк. При организации внешних коммуникации, таких как сдача финансовой отчетности, организована посредством электронных каналов связи. Такая организация внешних коммуникаций весьма эффективна, имеет автоматизированную обратную связь и позволяет минимизировать коммуникационные сбои.

Для совершенствования внешних коммуникаций, данному предприятию можно порекомендовать осуществить обновление сайта гостиницы, так как большинство людей, в первую очередь смотрит на сайт. Сайт организации является не только визитной карточкой предприятия, но и его лицом. В наши дни, сайт организации должен быть максимально информативен, удобен в использовании и иметь форму обратной связи (желательно в режиме онлайн). Кроме того, для гостиницы желательно наличие версии сайта на английском языке. Помимо собственного сайта, гостинице необходимо выходить в социальные сети, такие как «ВКонтакте», «Инстаграмм» и др. [2].

Были выделены следующие ряд проблем, с которыми сталкиваются участники данного обмена, их достаточно много и они носят серьезных характер: несвоевременное поступление информации; перегруженности каналов; искажение информации, в силу перегруженности каналов связи; дублирование информации, перенасыщение каналов связи; перенасыщение каналов связи бумажными носителями; проблемы сочетания вербальных и невербальных коммуникаций.

На основании выделенных недостатков были предложены направления совершенствования коммуникационных процессов исследуемого гостиничного комплекса.

### ***Список литературы***

1. Сафина Г.М. Актуальные проблемы современного менеджмента // Сафина Г.М., Никитина С.О., Никитина М.В. – Ульяновск: изд-во УлГПУ, 2012. – 196 с.
2. Бобин М.С. Современные тенденции менеджмента: теория систем; концепция сопряженных обстоятельств. – М.: Лаборатория книги, 2012. – 104 с.