

Кузьмина Инга Константиновна

студентка

Финансово-экономический институт

ФГАОУ ВО «Северо-Восточный федеральный

университет им. М.К. Аммосова»

г. Якутск, Республика Саха (Якутия)

КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ (НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ «ОРТО ДОЙДУ»)

***Аннотация:** в данной статье проанализированы функции контроля в гостинице – отеле «Орто Дойду». В ходе исследования выявлено, что осуществление внутреннего контроля в гостиничном предприятии «Орто Дойду» является действенным.*

***Ключевые слова:** менеджмент, контроль, гостиничное предприятие, гостиница.*

Контроль, как неотъемлемая часть управленческого процесса, является важнейшим условием для того чтобы организация функционировала успешно. Без контроля невозможно управлять любым процессом, начинается хаос, и объединить деятельность каких-либо групп становится невозможно [1].

Контроль можно охарактеризовать как одну из функций управления, заключающуюся в сопоставлении плановых и фактических показателей и дающую возможность при отклонении от нормативов корректировать действия организации для достижения поставленных целей [3].

Целью нашего исследования является анализ реализации контроля в гостинице «Орто Дойду» и сделать предложения по их совершенствованию.

В соответствии с целями, поставленными в данной работе, определены следующие задачи:

- проанализировать проведение контроля в гостинице «Орто Дойду»;

– разработать рекомендации по совершенствованию процесса и качества контроля в гостинице «Орто Дойду».

В данной работе объектом исследования является гостиница – отель «Орто дойду».

Предметом исследования выступает контроль в системе управления гостиницей.

Мы рассмотрели и проанализировали применение в практике гостиницы такой функции как контроль.

Среди форм контроля, осуществляемых в исследуемой гостинице стоит отметить следующие:

1. Надзор за работой подчиненных.
2. Анализ документов.
4. Запрашивание письменных отчетов.
4. Проведение планерок.
5. Инвентаризация.

На предприятии осуществляется как внешний, так и внутренний контроль.

Внешний контроль гостиничного предприятия проводят Министерство ЖКХ РБ, налоговая инспекция, МЧС – следит за пожарной безопасностью, санстанция.

Гостиничное предприятие следит за нововведениями в туристическую деятельность, предлагаемыми государственными органами, оплачивает все государственные пошлины, осуществляет свою деятельность в соответствии с законодательством Республики Саха (Якутия).

В связи с тем, что гостиница имеет самостоятельный баланс, который составляется каждый год и действует на основе полного хозяйственного расчета, самофинансирования и самоокупаемости, проводится обязательная аудиторская проверка.

Внутренний контроль осуществляется руководящими работниками гостиницы. Бухгалтер осуществляет внутренний контроль за правильным докумен-

тальным оформлением, связанным с движением денежных средств; обеспечивает соблюдение кассовой расчетной дисциплины, расходов средств по назначению; ведет учет сводных оборотных ведомостей по материально-ответственным лицам.

Кадровик ведет контроль за соблюдением цен и тарифов в отеле, разработкой штатных расписаний, составлением бизнес-планов.

Администраторы осуществляют контроль за горничными, кастеляншей и дворником, своевременной подготовкой номеров, к приему пребывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.

Также в гостинице важное значение уделяется такой форме внутреннего контроля как инвентаризация. Инвентаризация кассы проводится ежемесячно или по необходимости. Назначенная комиссия, в составе бухгалтера и кассира, сопоставляет фактическое наличие денег в кассе с данными бухгалтерского учета. Далее составляется сличительная ведомость, и выводятся результаты инвентаризации. По результатам инвентаризации составляется акт, где отражается результат инвентаризации, который визируется всеми членами инвентаризационной комиссии.

Проведение планерок. Еженедельно, по понедельникам, в течение 40–60 минут в гостинице проводятся планерки с участием всех главных специалистов, где заслушиваются отчеты выполненной за неделю работы, даются новые поручения, сообщаются новости и т. д. После этой планерки, каждый управляющий проводит планерку в своем отделе, на которой подчиненным доводится вся информация.

Повышение квалификации. Целью повышения квалификации специалистов «Орто Дойду» является обновление их теоретических и практических знаний в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов и новыми условиями деятельности.

Так, действие контроля в организации является неотъемлемым элементом функционирования гостиницы.

На наш взгляд, осуществление внутреннего контроля в гостиничном предприятии «Орто Дойду» является действенным, т.к. в работе данного предприятия не выявлено серьезных отклонений и нарушений, которые могли бы затруднить достижение поставленных целей, а также его работу в целом.

Психологи отмечают, что люди лучше выполняют свои обязанности тогда, когда их деятельность находится под постоянным контролем, и при этом точно знают, какое поощрение получают за хорошо выполненную работу и какое наказание понесут за плохую работу. Но нельзя забывать, что излишний контроль может вызывать стресс работников [2].

Для устранения возможных негативных последствий контроля, необходимо:

- установить осмысленные стандарты, воспринимаемые сотрудниками организации;
- установить двухстороннее общение;
- избегать чрезмерного контроля;
- устанавливать жесткие, но достижимые стандарты (хороший менеджер всегда чувствует разницу в потребностях и возможностях подчиненных, и устанавливает стандарты с учетом этих различий);
- вознаграждать за достижения стандартов.

Итак, какой бы ни была организация, какая бы организационная культура в ней не присутствовала, какого бы уровня развития коллектив не был, важно знать, что «без контроля начинается хаос и объединить деятельность каких-либо групп становится невозможным».

Список литературы

1. Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. пособие. – М.: Новое знание, 2013. – 365 с.
2. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб.-практ. пособие. – Мн.: БГЭУ, 2012. – 411 с.
3. Окрепилов Д.К. Контроль персонала // Гостиничные ведомости. – 2012. – С. 57.

4. Общество в зеркале социологии: Сб. науч. тр. / Под ред. У.С. Борисовой. – Вып. 3. – Якутск: Изд-во ЯГУ, 2010. – С. 156–160.
5. Формирование системы контроля в гостинице [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.webkursovik.ru/kartgotrab.asp?id=-117828> (дата обращения: 22.12.2016).