



სასტუმრო ბიზნესის ეფექტიანობის შეფასების პრობლემები

რეზიუმე

გვანცა ბერიძე

სტუ-ს დოქტორანტი

ელ. ფოსტა: gvantsaberidze@yahoo.com

სტატიაში განხილულია ეფექტიანობის სახეები, მართვის ეფექტიანობა სასტუმრო ბიზნესის სფეროში და აღწერილია ფაქტორები, რომლებიც ახდენს ზეგავლენას სასტუმრო საწარმოების მუშაობის ეფექტიანობაზე. გარდა ამისა, ავტორს განხილული აქვს ეფექტიანობის ანალიზის ძირითადი ამოცანები და მათი გადაჭრის შესაძლო გზები.

საკვანძო სიტყვები: ეფექტიანობა, სასტუმრო ბიზნესის საწარმო, მართვის ეფექტიანობა, სასტუმრო ბიზნესის ეფექტიანობა.

სასტუმრო საწარმოს სამეურნეო საქმიანობის ეფექტიანობის ანალიზი წარმოადგენს გადაწყვეტილებების მიმღები უმაღლესი რგოლის ხელმძღვანელობის პრეროგატივას, რომელიც დაკავშირებულია მომსახურების ფასის, მასშტაბებისა და საქმიანობის მიმართულების განსაზღვრასთან, მოწყობილობების ჩანაცვლებასთან ანდა ახალი ინფორმაციული ტექნოლოგიის გამოყენებასთან.

ეფექტიანობის ანალიზის ძირითად ამოცანებს წარმოადგენს:

- ◆ სამეურნეო სიტუაციის ანალიზი;
- ◆ მიღწეული მდგომარეობის მიზეზებისა და ფაქტორების ანალიზი;
- ◆ მმართველობითი გადაწყვეტილებების მოზადება და დასაბუთება;
- ◆ სამეურნეო საქმიანობის ეფექტიანობის ამაღლებისათვის არსებული რეზერვების გამოვლენა და მობილიზება.

ეკონომიკური ეფექტიანობის გაანგარიშება რეკომენდებულია ჩატარდეს დანახარჯების მიღწეულ ფულად შედეგთან, ანუ ეკონომიკურ ეფექტთან შედარების გზით.

დადებითი ეკონომიკური ეფექტი - ეს არის ეკონომია, უარყოფითი - ზარალი. მიწოდებული მომსახურების ხარისხისა და საიმედოობის ზრდის პირობებში ეკონომიკური ეფექტის ერთ-ერთ სახეს მიუღებელი ზარალი წარმოადგენს, ანუ ზარალი, რომელიც არ წარმოქმნილა. მას ხანდახან ეკონომიასაც უწოდებენ.

ამასთან ერთად, ასტუმროს დანახარჯების, მათი გადანაწილების, ხარჯთაღრიცხვის

შედგენისა და კონტროლის, თვითღირებულების კალკულაციის ანალიზი, რენტაბელობის ზღვრის განსაზღვრა და სასტუმრო მომსახურების რეალიზაცია - ყველა ეს საკითხი არის ბაზარზე ფუნქციონირებადი სასტუმრო ორგანიზაციის საერთო ეფექტიანობის ანალიზის მხოლოდ საწყისი ეტაპი.

სასტუმრო ბიზნესის საწარმოთა ეფექტიანობის შეფასების პრობლემა საზოგადოების ეფექტიანობის შეფასების პრობლემის ანალოგიურია. ძირითად საკითხს აქ მომსახურების ეფექტიანობის გაზომვა და მისი კრიტერიუმები წარმოადგენს. პრაქტიკა გვიჩვენებს, რომ არასაწარმოო სფეროს მხოლოდ „დანახარჯი-შედეგის“ მიდგომით შეფასებას არ ამოაქვს მაღალი მოგება და ხელს არ უწყობს ეფექტიანობის ამაღლებას.

გამოყოფენ სასტუმრო კომპლექსის ტიპის ორგანიზაციის განზოგადებულ მიზანთა შემდეგ სისტემას:

- ◆ კონკურენტულ ბრძოლაში გადარჩენა;
- ◆ გაკოტრებისა და სხვა ფინანსური დანაკარგებისათვის თავის დაღწევა;
- ◆ კონკურენტულ ბრძოლაში ლიდერობა;
- ◆ ეკონომიკური პოტენციალის ამაღლება;
- ◆ მომსახურების მოცულობის ზრდა;
- ◆ მოგების მაქსიმიზაცია;
- ◆ დანახარჯების მინიმიზაცია;
- ◆ რენტაბელობა და სხვა.

გამოყოფენ ეფექტიანობის შემდეგ სახეებს:

- ◆ მოთხოვნილების (მიზნების) შეფარდება მოთხოვნილებებთან, იდელებთან და ნორმებთან);

- ◆ შედეგობრივი (მიღწეული შედეგის შეფარდება მიზნებთან);

- ◆ დანახარჯების (დანახარჯების შეფარდება მიღწეულ შედეგებთან).

საწარმოს მართვის ეფექტიანობა განისაზღვრება ეფექტის, ანუ შედეგის შეფარდების გზით იმ დანახარჯთან, რომელიც სისტემამ გაწია ამ შედეგის მისაღწევად. განსაკუთრებულად უნდა გამოვყოთ მართვის ეფექტიანობა სასტუმრო ბიზნესის სფეროში. მართვის ეფექტიანობის მრავალწახნაგოვნებას განაპირობებს ცნებათა რიგი, რომლებიც



გამოიყენება მკვლევარების მიერ მისივე აღსაწერად. მათ შორის:

- ♦ სამმართველო აპარატის მუშაკის შრომის ეფექტიანობა;

- ♦ სამმართველო აპარატის, მისი ცალკეული ორგანოებისა და ქვედანაყოფების შრომის ეფექტიანობა;

- ♦ მართვის პროცესის ეფექტიანობა;

- ♦ მართვის სისტემის ეფექტიანობა.

დღეს მართვის ეფექტიანობის განსაზღვრა მიმდინარეობს შემდეგი მიმართულებებით:

- ♦ მართვის სრულყოფისათვის ჩატარებული ღონისძიებების ეფექტიანობის ანალიზი და შეფასება;

- ♦ საერთო ეფექტის განსაზღვრა;

- ♦ მართვის სისტემის ეფექტიანობის წილის განსაზღვრა ორგანიზაციის საერთო ეფექტიანობაში;

- ♦ ფუნქციური ქვედანაყოფების საქმიანობის შედეგის ეფექტიანობის განსაზღვრა.

მაჩვენებელთა სისტემა ობიექტურად უნდა შეესაბამებოდეს ობიექტის ფუნქციონირების რეალურ ბუნებრივ, საწარმოო და სოციალურ-ეკონომიკურ პირობებს. გარდამავალი პერიოდისთვის იგი უნდა უზრუნველყოფდეს საწარმოების მაღალი ადაპტაციის უნარს სწრაფად ცვლად გარემო პირობებთან; სისტემის ყველა ელემენტის ადაპტაციის მაღალ დონეს; საწარმოსა და მისი ცალკეული სისტემების ფუნქციონირების ეკონომიურობასა და ავტონომიურობას. საბაჟო ეკონომიკის პირობებში სასტუმრო ტიპის საწარმოთა ორგანიზაციისა და მართვის მთავარ პრინციპებს წარმოადგენს: ადაპტიურობა; მოქნილობა, სინქრონიზაცია, ავტონომიზაცია, კომერციალიზაცია, ინტეგრაცია, ავტომატიზაცია. ამ პრინციპების განხორციელებისათვის საჭიროა:

- ♦ სასტუმრო მომსახურებებზე ფასდაკლებების (დისკონტებისა და სეილების) მოქნილი სისტემის ორგანიზება;

- ♦ მართვის სისტემის განვითარება სტრატეგიული დაგეგმვის დანერგვის გზით;

- ♦ პერსონალის მომზადება, გადამზადება და შრომის ორგანიზაციის სრულყოფა.

სასტუმრო საწარმოების მუშაობის ეფექტიანობა დამოკიდებულია:

- ♦ მიზნების დასახვის ხარისხზე, ანუ მათ შესაბამისობაზე გარემო პირობებთან;

- ♦ მოტივაციათა სიძლიერესა და მიმართულებებზე;

- ♦ არჩეული სტრატეგიების დასახულ მიზნებთან ადეკვატურობაზე;

- ♦ მომსახურების შემუშავებაში ჩართული ფინანსური რესურსების მოცულობასა და ხარისხზე.

პირველი სამი ფაქტორი ახასიათებს მუშაობის ეფექტიანობის სტრატეგიულ ასპექტს; უკანასკნელი - ტაქტიკურს.

ცნება „სასტუმრო კომპლექსის ეფექტიანობა“ აახავეს შემდეგ თვისებებს:

- **მიზნის დასახვა.** იგი დაკავშირებულია თვისებასთან, მიზნის ფორმირება მოხდეს საზოგადოებრივი ღირებულებების ჩარჩოებში და შეესაბამებოდეს საჭირო მოთხოვნილებებს. მიზნის დასახვისათვის კრიტერიუმებისა და მაჩვენებლების შერჩევა დამოკიდებულია იმაზე, არის თუ არა საწარმო ორიენტირებული ღირებულებების მიზნების მიხედვით, მოსახლეობის მოთხოვნაზე და სხვა;

- **მიზნის მიღწევის საშუალებები.** ისინი უნდა იყოს სოციალურად გამართლებული, რასაც მოაქვს უსაფრთხოების, რწმენის, კმაყოფილების განცდა. ეს არის სასტუმროს თვისება, თავი დააღწიოს არახელსაყრელ და გამოიყენოს ხელსაყრელი გარემოებები თავის სასარგებლოდ;

- **ეკონომიურობა.** იგი იხსნება საყოველთაოდ აღიარებული შედეგებისა და მათი მიღწევისათვის საჭირო რესურსების თანაფარდობით; ამ რესურსების შესაბამისობით; მომგებიანობის მაჩვენებლებით. ეკონომიურობის შეფასება შეიძლება მუშაობის პროდუქტიულობის, მატერიალური რესურსების, კაპიტალის, რენტაბელობისა და მომგებიანობის, რესურსების ნორმატიული დანახარჯების კრიტერიუმებისა და მაჩვენებლების გამოყენებით;

- **ადაპტიურობა.** მომხმარებლის განსაკუთრებულ მოთხოვნილებებთან შესაბამისობა იხსნება სამომხმარებლო შეფასებების და კონკურენციის რთული სისტემის მეშვეობით. ადაპტიურობის თვისება ეფუძნება ანალიზის პროცესში სტრუქტურის ცალკეული ელემენტებისა და პარამეტრების მიზნებთან და პირობებთან შესაბამისობაში მოყვანის შემუშავებულ შესაძლებლობებს.

საქმიანობის ეფექტიანობა მომსახურების ბაზრის ფორმირებისა და მისი გაჯერების ზემოთ აღწერილი პირობების ერთობლიობაში იხსნება ყველა სასტუმრო საწარმოსათვის დამახასიათებელი სპეციფიკური კრიტერიუმებისა და მაჩვენებლების დახმარებით.



ბაზოგენიზულო ლიტერატურა:

1. Ferguson, T. S. A Bayesian analysis of some nonparametric problems // Ann. Statist. 1973. Volume 1. -P. 209-230.
2. Gronroos, C., Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach, 2-nd Edition. John Wiley & Sons, 2000.
3. Juran, J. Managerial Breakthrough. New York-Mc Graw-Hill, 1964.
4. Kruskal, I. B. Multidimensional Scaling by Optimizing Goodness of- fit to-a Nonmetric Hypothesis // Psychometrika. - 1964. - v. 29. - N 1.
5. Parasuraman, A., Berry L., Zeithaml V. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. 1988. - Vol. 64 (Spring). - P. 12 - 40.
6. Parasuraman, A., Zeithaml V., Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research // Journal of Marketing. -1985.- Vol. 49 (Fall).
7. Rolin, J.-M. Nonparametric Bayesian Statistics: A Stochastic Process Approach//Lecture Notes in Statistics. 1983. - vol. 16. - P. 108-133.

GUEST BUSINESS EFFECTIVENESS ASSESSMENT PROBLEMS

GVANTSA BERIDZE

The Doctoral Student of GTU

E-mail: gvantsaberidze@yahoo.com

Summary

The article deals with the types of effectiveness, efficiency of management in the hotel business and describes factors affecting efficiency of hotel business. In addition, the author has reviewed the main tasks of efficiency analysis and possible ways of solving them.

Keywords: efficiency, hotel business enterprise, management efficiency, hotel business efficiency.