

Мелень Олена Валентинівна,
к.е.н., доцент
Афоніна Тетяна Сергіївна,
магістрант
Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут»

Організаційна структура – це модель взаємин між посадами в готелі і між її працівниками. Вона визначає схему розпоряджень і наказів, за допомогою яких діяльність компанії планується, організовується, направляється і контролюється [1]. Тобто організаційна структура підприємств характеризується розподілом цілей і завдань управління між підрозділами та між окремими працівниками.

Організаційна структура готелю визначається насамперед його призначенням, місцем розташування, специфікою додаткових послуг, що надаються, та іншими факторами. Вона є відображенням повноважень і обов'язків, покладених на кожного працівника [2].

В управлінській практиці готелів найбільш поширені такі типи організаційних структур, як: лінійна; функціональна; лінійно-функціональна; дивізіональна; матрична.

Лінійна і функціональна структури управління є основними типами структур, які найбільш використовуються на підприємствах готельного господарства, а інші структури є результатом комбінації двох основних типів.

Лінійна організаційна структура управління представляє собою органи управління, які взаємо підпорядковуються, тобто кожен управлінець своєї ланки підпорядковується тільки одному менеджеру і всі зв'язки з вищими рівнями управління, всі управлінські рішення та накази проходять тільки через нього. У цьому випадку управлінські ланки несуть відповідальність за результати всієї діяльності по своєму об'єкту, тобто відбувається формування свого роду ієрархії керівників. Недоліками такого типу є: 1) керівник повинен мати різнобічні знання та досвід з усіх функцій управління й сфер діяльності,

що обмежує можливість ефективно управляти організацією; 2) перевантаження інформацією; 3) велика кількість контактів; 4) великий потік документації. Перевагами є прості зв'язки між підрозділами, єдність і чіткість розпоряджень; відповідальність керівника за результати діяльності свого підрозділу та оперативність у прийнятті рішень.

Функціональна організаційна структура управління - передбачає чітку ієрархію органів, які забезпечують виконання кожної конкретної функції управління на всіх рівнях. В організації управління готелями найчастіше спеціалісти одного профілю об'єднуються у структурні підрозділи (відділи). Таким чином, загальне завдання управління готелем, починаючи від середнього рівня поділяється за функціональним критерієм, звідси і походить назва - функціональна структура управління [3]. Недоліками є те, що підлеглий одержує вказівки не тільки від лінійного керівника, а й від усіх функціональних, що часто призводить до суперечливості та непогодженості розпоряджень; посилення координації діяльності управлінських підрозділів. До переваг відноситься забезпечення компетентного керівництва по кожній функції управління і збільшення чутливості до нових явищ у зовнішньому середовищі.

Лінійно-функціональна (комбінована) структура управління готелем – представляє собою поєднання лінійної та функціональної систем управління. Ця модель допомагає керівникам готелю вивчати і приймати рішення щодо проблем, які виникають та концентрувати увагу на поточній діяльності. Недоліками лінійно-функціональної структури управління є відсутність злагодженості у роботі функціональних підрозділів, ускладнена реалізація технологічних нововведень без залучення керівників вищої ланки, розтягування термінів підготовки та прийняття управлінських рішень. Перевагами є фахове опрацювання, дослідження й аналіз управлінських рішень у готелі завдяки використанню досвіду висококваліфікованих спеціалістів; можливість

залучення для вивчення й удосконалення технологічного процесу послуг експертів, консультантів, науковців, спеціалістів-практиків.

Виникнення дивізійної структури управління пов'язане з поглибленням поділу управлінської праці. Дивізійний тип організаційної структури управління передбачає створення у структурі готелю самостійних господарських ланок, орієнтованих на виробництво окремих готельних послуг, ринок або категорію споживачів. Така структура характерна для готельних комплексів із складною функціональною структурою виробничої організації. Окрім основних послуг у системі підприємства надається ряд додаткових послуг спеціалізованими підрозділами. Перевагами дивізійної структури є: гнучке реагування на зміни в зовнішньому середовищі, швидке прийняття управлінських рішень та підвищення їх якості. Але водночас збільшуються чисельність апарату управління та витрати на його утримання.

Матричний тип структури управління використовується у готелях, продукт яких має відносно нетривалий життєвий цикл і часто змінюється, тобто підприємствам необхідно мати високу гнучкість у виробництві та стратегії. При такій структурі формуються тимчасові групи спеціалістів, у які скеровується персонал і необхідні ресурси з функціональних відділів [3]. Перевагами є можливість одночасного впровадження різних проектів; розподіл функцій управління між керівниками проектних груп та функціональних відділів; забезпечення гнучкості та оперативності маневрування ресурсами при виконанні декількох програм у рамках однієї фірми. Недоліки: збільшення чисельності управлінського персоналу, зростання кількості інформаційних зв'язків між робітниками підрозділів, виникнення конфліктних ситуацій через не визначення принципу єдиноначальності.

Список літератури:

1. Тиха І. М. Особливості вибору організації управління в готелі [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://www.rusnauka.com> 2.
2. Роглев Х. Й. Менеджмент готелю: економіко-організаційні аспекти: навч. посіб. / Х.Й. Роглев. - К.: центр навчальної літератури, 2011. – 443.
3. Мальська М. П., Пандяк І. Г. Готельний бізнес: теорія та практика. Підручник. 2-вид. перероб. та доп. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 472 с.