



МЕТОДИЧНІ ПІДХОДИ ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ РІВНЯ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ ГНУЧКОСТІ ПІДПРИЄМСТВА Й ОЦІНКИ ЙОГО ОРГАНІЗАЦІЙНОГО ПОТЕНЦІАЛУ

Станінов С. Б.

Анотація. Мета статті полягає у дослідженні однієї зі складових внутрішнього потенціалу підприємства – організаційного потенціалу та його впливу на організаційну гнучкість як частину стратегічної гнучкості підприємства. Проведено аналіз структури організаційного потенціалу підприємства, до якої входять кадровий потенціал, організаційна культура та структура управління. Досліджено спільні фактори, що впливають на організаційний потенціал та організаційну гнучкість підприємства. В результаті проведеного аналізу було розглянуто наявні методи визначення рівня організаційного потенціалу через оцінку його структурних складових: кадрового потенціалу, організаційної культури й ефективності системи управління. Запропоновано науково-методичний підхід до оцінки організаційної гнучкості підприємства за допомогою застосування сценарного підходу та ґрунтуючись на стратегічному плані розвитку підприємства з урахуванням цільових орієнтирів показників кадрового потенціалу, організаційної гнучкості й ефективності структури управління. Перспективою подальших досліджень у цьому напрямі є подальше опрацювання методичного підходу щодо оцінки організаційної гнучкості та впровадження його в методологію оцінки стратегічної гнучкості підприємства.

Ключові слова: організаційна гнучкість, організаційний потенціал, кадровий потенціал, організаційна культура, ефективність системи управління.

МЕТОДИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОПРЕДЕЛЕНИЮ УРОВНЯ ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ГИБКОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ И ОЦЕНКИ ЕГО ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОТЕНЦИАЛА

Станинов С. Б.

Аннотация. Цель статьи заключается в исследовании одной из составляющих внутреннего потенциала предприятия – организационного потенциала и его влияния на организационную гибкость как часть стратегической гибкости предприятия. Проведен анализ структуры организационного потенциала предприятия, в которую входят кадровый потенциал, организационная культура и структура управления. Исследованы общие факторы, влияющие на организационный потенциал и организационную гибкость предприятия. В результате проведенного анализа были рассмотрены существующие методы определения уровня организационного потенциала через оценку его структурных составляющих: кадрового потенциала, организационной культуры и эффективности системы управления. Предложен научно-методический подход к оценке организационной гибкости предприятия посредством применения сценарного подхода и основываясь на стратегическом плане развития предприятия с учетом целевых ориентиров показателей кадрового потенциала, организационной гибкости и эффективности структуры управления. Перспективой дальнейших исследований в данном направлении являются дальнейшая обработка методического подхода к оценке организационной гибкости и внедрение его в методологию оценки стратегической гибкости предприятия.

Ключевые слова: организационная гибкость, организационный потенциал, кадровый потенциал, организационная культура, эффективность системы управления.

METHODOLOGICAL APPROACHES TO DETERMINATION OF THE LEVEL OF ORGANIZATIONAL FLEXIBILITY OF THE ENTERPRISE AND EVALUATION OF ITS ORGANIZATIONAL CAPACITY

S. Staninov

Abstract. The aim of the article is to study one of the components of the enterprise internal potential – organizational capacity – and its impact on the organizational flexibility as part of the enterprise strategic flexibility. The analysis of the structure

of the enterprise organizational capacity that comprises human resources, organizational culture and management structure is conducted. The general factors affecting the organizational capacity and organizational flexibility of the enterprise are studied. In the course of the analysis there considered the existing methods for determining the level of organizational capacity through evaluation of its structural components: personnel potential, organizational culture and efficiency of the management system. There proposed a scientific and methodological approach to evaluation of the enterprise organizational flexibility through the application of a scenario approach and on the basis of the strategic plan of enterprise development with consideration for target figures of human resource capacity, organizational flexibility and efficiency of the management structure. Prospects for further research in this area are further improvement of the methodological approach to evaluation of the level of organizational flexibility and its implementation in the methodology for evaluation of enterprise strategic flexibility.

Keywords: organizational flexibility, organizational capacity, human resources, organizational culture, efficiency of the management system.

Актуальність проблеми. В сучасних економічних умовах, які характеризуються обмеженістю зовнішніх ресурсів, посиленням конкуренції та різкими змінами умов господарювання, найважливішим фактором підвищення конкурентоздатності для підприємств є використання внутрішнього потенціалу.

Одним із основних елементів внутрішнього потенціалу будь-якого підприємства є його організаційний потенціал. Реалізація цього потенціалу повністю визначається стратегією розвитку підприємства. Різкі зміни зовнішніх умов призводять до необхідності коригування стратегічних цілей підприємства та застосування концепції стратегічної гнучкості, де організаційна гнучкість, яка є похідною від організаційного потенціалу, визначає внутрішню гнучкість підприємства.

В свою чергу, внутрішня гнучкість досягається шляхом такої внутрішньофірмової координації, за якої потужності підприємства та його матеріальні, кадрові й управлінські ресурси можуть бути досить швидко та легко переведені з однієї стратегічної зони господарювання в іншу [1].

Слід зазначити, що організаційна структура управління характеризується консервативністю і часті структурні зміни можуть призвести до втрати керованості підприємством. Отже, необхідна наявність певних обмежень ступеня організаційної гнучкості всієї структури при забезпеченні адаптивності її елементів, з метою своєчасного та ефективного реагування на несподівані зовнішні зміни.

Таким чином, визначення заходів підвищення організаційної гнучкості підприємства та розробка методології її оцінки набули актуальності в сучасних наукових дослідженнях.

Аналіз останніх досліджень. Проблеми методичних підходів визначення рівня організаційної гнучкості безпосередньо пов'язані з методологією оцінки організаційного потенціалу підприємства. Організаційний потенціал, в свою чергу, є сукупністю оцінок його складових: кадрового потенціалу, ефективності структури управління і організаційної культури підприємства.

Так, питання оцінки кадрового потенціалу підприємства висвітлені в працях таких учених: М. Грачова, Т. Нікітіної, В. Афанасьєва, Б. Генкіна, І. Литвинова й ін.

Методи оцінки ефективності структур управління досліджені в наукових працях О. Вільямсона, Р. Раднер, М. Бекманна, Дж. Стігліца, В. Садовського, Д. Новікова, В. Дружиніна й ін.

Фактори формування організаційної культури та методологія її оцінки висвітлені в наукових дослідженнях К. Камерона, Р. Куїнна, Г. Хофштеде, Е. Шейна, Р. Льюїса, С. Ханди, Р. Блеза, Ж. Маутона.

Однак, незважаючи на значну кількість публікацій, присвячених цій проблематиці, методологія оцінки організаційної гнучкості розроблена недостатньо.

Метою статті є дослідження методів розрахунку організаційного потенціалу підприємства, визначення системи показників, які характеризують організаційну гнучкість, розробка методології її оцінки та можливість використання цієї методології при розробці заходів щодо підвищення рівня організаційної гнучкості підприємства.

Виклад матеріалу дослідження. Здатність підприємства до зміни свого внутрішнього середовища, структури управління, організаційної культури та якісного використання свого кадрового потенціалу залежно від тих чи інших зовнішніх умов господарювання називають організаційною гнучкістю.

Для впровадження ефективних змін і формування умов розвитку підприємствам необхідно підвищити рівень організаційної гнучкості, яка є властивістю організаційного потенціалу компанії. У сучасній економічній науці існує багато методів розрахунку організаційного потенціалу, які спираються на аналіз масиву організаційних чинників, серед них організаційна структура та функції підприємства, система управління та управлінські компетенції, організаційна культура. Отже, можна означити організаційний потенціал як сукупність кадрового потенціалу, організаційної культури та структури управління. Як і будь-який інший ресурс, організаційний потенціал при ефективному використанні може бути джерелом доданої вартості, ця ж якість відноситься і до організаційної гнучкості підприємства.

Спробуємо визначити, які фактори, що входять до оцінки організаційного потенціалу підприємства, визначають безпосередньо рівень його організаційної гнучкості.



Спочатку визначимо шляхи, завдяки яким може бути вирішено завдання підвищення організаційної гнучкості підприємства. Це, в першу чергу, створення розгалуженої мережі горизонтальних зв'язків між елементами структури. Горизонтальні зв'язки підвищують якість комунікацій і покращують координацію між відділами підприємства.

Зміна організаційної структури проекту залежно від фази його життєвого циклу є ще одним способом підвищення організаційної гнучкості підприємства [11]. В цьому випадку з'являється можливість адаптувати організаційну структуру не тільки до етапу проходження проекту, але і до зовнішніх умов, тим самим забезпечуючи стратегічну гнучкість підприємства.

Важливим елементом у забезпеченні організаційної гнучкості є створення організаційної культури. Наявність організаційної культури в періоди трансформації і реалізації стратегії дозволяє забезпечити позитивне розуміння і інтерпретацію змін персоналом і виключити невизначеність, що породжує стреси та може призвести до зниження продуктивності виробництва [8].

Слід зазначити ще одну якість організаційної гнучкості. При високій динаміці змін навколишнього середовища, при безлічі управлінських рішень для забезпечення виконання великої кількості операцій і завдань підприємство може зіткнутися з проблемою дезорганізації і втрати керованості. Таким чином, якщо менеджмент підприємства намагається підвищити сукупну гнучкість за межі організаційних умов, то керованість організації буде зменшуватися [10]. Щоб запобігти цьому, необхідно обмежити ступінь гнучкості у вигляді певних варіантів керуючих рішень у рамках реалізації стратегії підприємства [9].

З огляду на вищесказане, визначимо методику оцінки кадрового потенціалу підприємства, яка найбільш задовольняє цим умовам.

Так, при оцінці кадрового потенціалу використовують якісні та кількісні методи. Існують методики оцінки кадрового потенціалу, в яких його значення розраховується як зважена сума складових потенціалу (таких як кількість працівників, їх рівень кваліфікації, середня заробітна плата тощо). При цьому мається на увазі, що кадровий потенціал – векторна величина, тобто має напрямок розвитку. А напрямок його задається організаційною культурою: якщо вона стимулює зростання освіти та кваліфікації персоналу, творчого підходу, то кадровий потенціал буде збільшуватися, в іншому випадку він буде знижуватися [6].

За іншою методикою кадровий потенціал розраховується як показник, що залежить від чисельності співробітника підприємства, їх кваліфікації та величини робочого часу [3].

Але більш варта уваги, з огляду на застосування вихідних результатів для оцінки організаційної гнучкості, концепція оцінки кадрового потенціалу підприємства на основі величини ділової репутації (гудвілу). У цій концепції гудвіл кадрового потенціалу надано як сума індексів, що враховують прибуток підприємства, загальні витрати на персонал і професійний рівень працівників. Розрахунок кадрового потенціалу будемо проводити за формулою (1):

$$КП = 3П \times Г_{кп} + I_{кп}, \quad (1)$$

де $КП$ – оціночна вартість кадрового потенціалу;
 $3П$ – виплачувана працівникові заробітна плата;
 $Г_{кп}$ – гудвіл кадрового потенціалу;
 $I_{кп}$ – інвестиції в персонал.

Відповідно, гудвіл кадрового потенціалу проведемо за формулою (2):

$$Г_{кп} = I_{пр} + I_{вр} + K_{пн}, \quad (2)$$

де $I_{пр}$ – індекс прибутку кадрового потенціалу;
 $I_{вр}$ – індекс вартості кадрового потенціалу;
 $K_{пн}$ – коефіцієнт професійної перспективності працівника.

Індекс прибутку кадрового потенціалу відображає зміну за рік співвідношення прибутку підприємства та номінального фонду робочого часу працівника. Індекс вартості кадрового потенціалу відображає зміну за рік співвідношення загальних витрат підприємства на персонал і номінального фонду робочого часу працівника. Коефіцієнт професійної перспективності враховує освіту, стаж, вік і ефективність діяльності працівника [4].

Отриманий показник вартості кадрового потенціалу дозволяє відстежувати цей показник у часі, управляти процесом його ефективного використання і прогнозувати зміну вартості кадрового потенціалу в майбутньому залежно від тих чи інших зовнішніх умов господарювання, що робить можливим його застосування для розрахунку організаційної гнучкості підприємства.

Далі розглянемо методологію комплексної оцінки організаційної культури. Вона складається із сукупності якісних і кількісних показників, включає в себе визначення типу й оцінку рівня організаційної культури.

Визначення типу організаційної культури відбувається методом експертної оцінки. Знання типу організаційної культури дозволяє вибрати стратегію її формування та розвитку, посилюючи або послаблюючи ті чи інші риси організаційної культури залежно від стратегічних цілей підприємства.

Розглянемо концепцію оцінки рівня організаційної культури в економічних і фінансових показниках. Як зазначає Тихомирова О. Г., такими показниками є гудвіл (різниця між ринковою вартістю підприємства і вартістю його матеріальних активів) і вартість людського капіталу підприємства (сумарна величина середньої заробітної плати за категоріями працівників підприємства) [6]. Таким чином, рівень організаційної культури у вартісному (грошовому) вираженні розраховується за формулою (3):

$$OK = (Г + K_{\text{люд}}), \quad (3)$$

де OK – рівень організаційної культури підприємства;

$Г$ – гудвіл;

$K_{\text{люд}}$ – вартість людського капіталу організації.

Слід зазначити взаємозв'язок організаційної культури і життєвого циклу підприємства. Оскільки будь-яке підприємство може бути охарактеризоване певною стадією життєвого циклу як тривалістю свого існування, то перехід від однієї стадії життєвого циклу до іншої супроводжується змінами в його організаційній культурі.

Далі розглянемо методи оцінки ефективності системи управління.

У сучасних умовах функціонування підприємств висока ефективність менеджменту забезпечується належним рівнем якості управління. Аналіз ділової та наукової літератури у сфері менеджменту дозволяє зробити висновок про відсутність єдиного підходу до оцінки ефективності та якості управління підприємством як складною соціально-економічною системою [7].

Слід зазначити, що традиційні підходи до оцінки ефективності системи управління, що включають відношення економічних результатів праці до витрат праці, не характеризують повною мірою адаптивність системи управління підприємством і рівень його організаційної гнучкості.

На сьогодні для комплексного аналізу організаційної структури управління підприємством особливої актуальності набуло застосування інтегрального підходу, який об'єднує систему показників, що характеризують раціональність організаційної структури і її техніко-організаційний рівень.

Прикладом такого підходу може служити метод Фелікса – Ріггз, який дозволяє збирати різномірні критерії у єдиний показник.

Цей метод ґрунтується на припущенні, що менеджменту для відстеження напрямків розвитку підприємства, необхідно тримати під контролем ряд факторів. У розглянутому підході сумарний підсумковий індекс виходить шляхом зважування окремих показників за допомогою методу експертних оцінок. Склад цих показників визначається також експертним шляхом, виходячи з особливостей конкретного підприємства. Слід зазначити, що підсумковий результат багато в чому залежить від обраних ваг і ранжирування отриманих показників. Так, можливе поліпшення структури управління в цілому при погіршенні деяких із цих параметрів, оскільки ступінь їх впливу на підсумкову оцінку різний [5].

Недоліком цього методу є відсутність системи кількісного опису та залежність результату від суб'єктивних (експертних) оцінок.

Також представляють інтерес метод багатокритеріальної оптимізації із застосуванням адитивного та мультиплікативного критеріїв. Цей підхід схожий на описаний вище метод Фелікса – Ріггз, в ньому також інтегральний показник ефективності знаходиться шляхом зважування відібраних критеріїв (K_i) заданої системи показників, що характеризують ефективність об'єкта дослідження на відповідні їх значущості ваги (B_i), однак показники, які необхідно максимізувати, входять в адитивну модель зі знаком «+», а показники, спрямовані на мінімум, підлягають вирахуванню [7]. Розрахунок адитивного критерію проводиться за формулою (4):

$$A = \sum K_i \times B_i, \quad (4)$$

де K_i – показник ефективності;

B_i – вага i -го критерію в системі показників (сума ваг повинна дорівнювати 1).

При цьому для визначення K_i використовується процедура нормування (5):

$$K_i = K_{\text{факт } i} / K_{\text{макс } i}, \quad (5)$$

де $K_{\text{факт } i}$ – фактичне значення нормованого i -го показника;

$K_{\text{макс } i}$ – максимальне значення i -го показника в сукупності показників.

Тут криється такий недолік: при визначенні адитивного критерію може відбуватися взаємна компенсація приватних критеріїв, тобто значне зменшення одного з критеріїв аж до нульового значення може бути покрито зростанням іншого критерію. Для нівелювання цього недоліку слід вводити обмеження на мінімальні значення приватних критеріїв і їх вагових коефіцієнтів.

Для оперування з відносними змінами значень приватних критеріїв в цьому підході використовують мультиплікативний критерій, який розраховують за формулою (6):

$$M = \prod K_i \times B_i, \quad (6)$$



При використанні цього методу велике значення має вибір і систематизація оціночних показників ефективності структури управління. Рекомендується використовувати такі групи показників: показники оцінки персоналу управління; показники оцінки ступеня використання інформації; показники оцінки технології управління; показники, що характеризують організацію процесів управління; показники, що характеризують організаційну структуру управління; показники, що характеризують ефективність системи управління [2].

У подальшому відбувається оцінка організаційного потенціалу підприємства. Для цього рекомендується використовувати бальний метод, що дозволяє значною мірою подолати труднощі оцінки, пов'язані з неоднорідністю показників, що порівнюються.

Для визначення рівня організаційної гнучкості необхідна інтеграція в цей метод цільових орієнтирів показників кадрового потенціалу, організаційної гнучкості й ефективності структури управління відповідно до стратегічного плану розвитку підприємства з застосуванням різних сценарних підходів до оцінки результатів реалізації альтернатив. Діагностичний аналіз показників ефективності дає інформацію про позитивну або негативну динаміку окремих сторін функціонування організаційної структури управління і виявляє всі значущі для неї впливи і доцільність реакції на них. Чим більше сценаріїв забезпечать середнє і високе значення організаційного потенціалу, тим вище рівень організаційної гнучкості підприємства.

Висновки та перспективи подальших досліджень. Аналіз наукових підходів щодо методичних засад визначення рівня організаційної гнучкості підприємства та оцінки його організаційного потенціалу дозволяє дійти висновку, що показник організаційної гнучкості, який обумовлює можливості підприємства щодо зміни структури управління, організаційної культури і якості використання свого кадрового потенціалу, залежно від тих чи інших умов, є похідним від організаційного потенціалу підприємства. Запропонований науково-методичний підхід дозволяє оцінити рівень організаційної гнучкості підприємства із застосуванням сценарного підходу та ґрунтуючись на стратегічному плані розвитку підприємства.

Удосконалення цієї методики в плані інтегрування її в методологію оцінки стратегічної гнучкості підприємства є перспективою подальших досліджень.

Література: 1. Ансофф И. Стратегическое управление. М.: Экономика, 1989. 519 с. 2. Афоничкин А. И. Основы менеджмента. СПб.: Питер, 2007. 528 с. 3. Бальнская Н. Р., Кузнецова Н. В., Сеницына О. Н. Показатели оценки кадрового потенциала. *Вопросы управления*. 2015. № 2. С. 68–74. 4. Милохина И. В. Особенности количественной оценки кадрового потенциала предприятия. *Альманах современной науки и образования*. 2016. № 4. С. 76–80. 5. Смирнов С. В., Поташева Г. А. Оценка эффективности организационных структур систем управления предприятием и их потенциал. *Вестник Воронежского государственного университета. Серия: Экономика и управление*. 2007. № 2. С. 75–78. 6. Тихомирова О. Г. Организационная культура: формирование, развитие и оценка. СПб.: СПб ГУ ИТМО, 2008. 156 с. 7. Тонышева Л. Л. Методические положения оценки эффективности и качества управления. *Вестник Инновационного Евразийского Университета*. 2011. № 3. С. 17–22. 8. Girneata A. Adaptability – A Strategic Capability During Crisis // *Economics Questions, Issues and Problems*, ISBN 978-80-89691-07-4. URL: <http://irisro.org/economics2014january/51GirneataAdriana.pdf>. 9. Cordova F. M., Yanine F. F. Linking enterprise flexibility to strategic options: a control problem approach. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*. 2013. Vol. 5 (9). P. 239–260. 10. Volberda H. W. Toward the flexible form: how to remain vital in hypercompetitive environments. *Organization Science*. 1996. Vol. 7 (4). P. 359–374. 11. Yang Guang, Huang Wen Jie, Zhao Zhen Yu. Application Flexibility Strategy to Organizational Structure Design in China's International Construction Enterprises // *The CRIOCM 2006 International Symposium on «Advancement of Construction Management and Real Estate»*. URL: <https://www.irbnet.de/daten/iconda/CIB5717.pdf>.

References: 1. Ansoff I. Strategicheskoye upravleniye. M.: Ekonomika, 1989. 519 p. 2. Afonichkin A. I. Osnovy menedzhmenta. SPb.: Piter, 2007. 528 p. 3. Balynskaya N. R., Kuznetsova N. V., Sinityna O. N. *Pokazateli otsenki kadrovogo potentsiala* [Indicators of an Estimation of Personnel Potential]. *Voprosy upravleniya*. 2015. No. 2. P. 68–74. 4. Milokhina I. V. *Osobennosti kolichestvennoy otsenki kadrovogo potentsiala predpriyatiya* [Features of Quantitative Estimation of Personnel Potential of the Enterprise]. *Almanakh sovremennoy nauki i obrazovaniya*. 2016. No. 4. P. 76–80. 5. Smirnov S. V., Potasheva G. A. *Otsenka effektivnosti organizatsionnykh struktur sistem upravleniya predpriyatiyem i ih potentsial* [Evaluation of the Effectiveness of Organizational Structures of Enterprise Management Systems and Their Potential]. *Vestnik Voronezhskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Ekonomika i upravleniye*. 2007. No. 2. P. 75–78. 6. Tikhomirova O. G. *Organizatsionnaya kultura: formirovaniye, razvitiye i otsenka*. SPb.: SPb GU ITMO, 2008. 156 p. 7. Tonymysheva L. L. *Metodicheskiye polozeniya otsenki effektivnosti i kachestva upravleniya* [Methodological Regulations of Evaluation of Efficiency and Quality Control]. *Vestnik Innovatsionnogo Yevraziyskogo Universiteta*. 2011. No. 3. P. 17–22. 8. Girneata A. Adaptability – A Strategic Capability During Crisis // *Economics Questions, Issues and Problems*, ISBN 978-80-89691-07-4. URL: <http://irisro.org/economics2014january/51GirneataAdriana.pdf>. 9. Cordova F. M., Yanine F. F. Linking enterprise flexibility to strategic options: a control problem approach. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*. 2013. Vol. 5 (9). P. 239–260. 10. Volberda H. W. Toward the flexible form: how to remain vital in hypercompetitive environments. *Organization Science*. 1996. Vol. 7 (4). P. 359–374. 11. Yang Guang, Huang Wen Jie, Zhao Zhen Yu. Application Flexibility Strategy to Organizational Structure Design in China's International Construction Enterprises // *The CRIOCM 2006 International Symposium on «Advancement of Construction Management and Real Estate»*. URL: <https://www.irbnet.de/daten/iconda/CIB5717.pdf>.

Інформація про автора

Станінов Сергій Борисович – аспірант, Дніпропетровський національний університет імені Олеся Гончара (просп. Гагаріна, 72, м. Дніпро, 49000, Україна; e-mail: sergey.staninov@gmail.com).

Информация об авторе

Станинов Сергей Борисович – аспирант, Днепропетровский национальный университет имени Олеся Гончара (просп. Гагарина, 72, г. Днепр, 49000, Украина; e-mail: sergey.staninov@gmail.com).

Information about the author

S. Staninov – Postgraduate Student, Oles Honchar Dnipropetrovsk National University (72 Haharina Ave., Dnipro, 49000, Ukraine; e-mail: sergey.staninov@gmail.com).

Стаття надійшла до ред.
01.09.2016 р.

JEL Classification: M21, M30

УДК 338.48

КАТЕГОРИЗАЦІЯ ПІДПРИЄМСТВ ГОТЕЛЬНОГО БІЗНЕСУ: ВІТЧИЗНЯНИЙ ТА СВІТОВИЙ ДОСВІД

Тімар І. В.

Анотація. Досліджено світовий досвід категоризації (класифікації) готельних підприємств за різними системами та вимогами. Розглянуто сучасний стан національної системи категоризації готелів, виділено її недоліки та проблеми застосування. Визначено, що механізм категоризації і отримання готелем певної категорії (зірок) не гарантує формування у споживача повного комплексного уявлення про готельне підприємство. Запропоновано з метою задоволення очікувань і сподівань споживача використовувати не тільки категоризацію, а й інші механізми й інструменти формування іміджу готельного підприємства.

Ключові слова: готель, категоризація, імідж.

КАТЕГОРИЗАЦИЯ ПРЕДПРИЯТИЙ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА: ОТЕЧЕСТВЕННЫЙ И МИРОВОЙ ОПЫТ

Тимар И. В.

Аннотация. Исследован мировой опыт категоризации (классификации) гостиничных предприятий в соответствии с различными системам и условиями. Рассмотрено современное состояние национальной системы категоризации гостиниц, выделены недостатки и проблемы применения. Определено, что механизм категоризации и получения гостиницей определенной категории (звезд) не гарантирует формирование у потребителя полного комплексного представления о гостиничном предприятии. Предложено для удовлетворения ожиданий и представлений потребителя использовать не только категоризацию, но и другие механизмы и инструменты формирования имиджа гостиничного предприятия.

Ключевые слова: гостиница, категоризация, имидж.