

В настоящее время в Республике Беларусь законодательно не установлено правовых требований к системам управленческого учета. От финансового учета требуется лишь соответствие утвержденному государством плану счетов. Системы управленческого учета могут принимать при этом любые формы, в которых нуждается предприниматель.

Возможности современного программного обеспечения позволяют решать задачу активного, целенаправленного воздействия со стороны автоматизированной системы на исполнителя в направлении повышения качества выполняемых им обязанностей.

Функционирование такой активной системы должно опираться на максимально объективные и достоверные процедуры, соответствующие нормативным и законодательным документам, носящие информационно-советующий и экспертный характер, ориентированные на формирование оперативных оценок качественных сторон текущей работы, реализацию внутреннего контроля и диагностирования.

О.В. Артеменко
БГЭУ (Минск)

УПРАВЛЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЕМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ

Сфера услуг имеет ряд важных с точки зрения управления характеристик, отличающих ее от других секторов экономики. Во-первых, здесь потребитель обычно присутствует в производственном процессе. Во-вторых, требуется более высокая степень индивидуализации услуг. В-третьих, работы в сфере гостиничного хозяйства отличаются высокой степенью трудоемкости. Эти три особенности делают управление обслуживанием недостаточно эффективным. Для оптимизации управленческого процесса необходимо учитывать ряд факторов:

месторасположение средств размещения, в основном, определяется интересами потребителя, а значит, следует учитывать направления движения туристских потоков;

в практике зарубежного менеджмента гостиничной индустрии потребности клиентов ставятся выше соображений текущей эффективности. В наших условиях акцент делается на получение прибыли в краткосрочном периоде в ущерб интересам потребителей;

календарное планирование оказания услуг размещения зависит, в основном, от потока потребителей;

если в промышленности качество — главный критерий эффективности, то в гостиничном комплексе определение качества может оказаться затруднительным. Более того, качество работы служащих также с трудом поддается измерению, поскольку низкая производительность может быть обусловлена отсутствием спроса со стороны потребителей, а не плохой работой служащих.