

УДК 338.48

DOI: 10.26140/anie-2019-0802-0078

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ МЕХАНИЗМОВ ПРИМЕНЕНИЯ ГОСТИНИЦАМИ УСЛУГ АУТСОРСИНГА

© 2019

Сомова Татьяна Григорьевна, аспирант кафедры
«Гостиничного и туристического бизнеса»

Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова

(117997, Россия, Москва, Стремянный переулок, дом 36, e-mail: tatianagsomova@gmail.com)

Аннотация. В связи с широким применением услуг аутсорсинга в гостиничном бизнесе и отсутствием в настоящее время единой методики по определению и оценке эффективности применения аутсорсинга для гостиниц была обоснована важность разработки методики оценки эффективности использования организационного и социально-экономического механизмов применения компаниями гостиничного бизнеса услуг аутсорсинга и уточнения всех составляющих элементов данных механизмов. В результате исследования выделены и подробно описаны основные элементы организационного и социально-экономического механизмов: цели создания механизмов, субъекты механизмов, объекты механизмов, принципы и функции механизмов. В процессе исследования были определены организационные, экономические и социальные элементы организационного и социально-экономического механизмов использования услуг аутсорсинга компаниями гостиничного бизнеса. Автором исследования была разработана методика оценки эффективности использования механизмов применения гостиницами услуг аутсорсинга. Были приведены и адаптированы из других сфер бизнеса для компаний, предоставляющих гостиничные услуги, показатели своевременности оказания услуг аутсорсинга, соответствия объемов оказанных услуг аутсорсинга, экономичности оказываемых услуг аутсорсинга, а также показатели социально-экономической эффективности, экономического и социального эффектов от применения гостиницами механизмов использования услуг аутсорсинга.

Ключевые слова: аутсорсинг, аутсорсер, гостиницы, гостиничный бизнес, гостиничные услуги, менеджмент гостиниц, организационный механизм, социально-экономический механизм, элементы механизмов, методика оценки эффективности.

EVALUATION OF THE EFFICIENCY OF USING MECHANISMS OF OUTSOURCING SERVICES BY HOTELS

© 2019

Somova Tatiana Grigorievna, post-graduate student
of "Hotel and tourist business"

Plekhanov Russian University of Economics

(117997, Russia, Moscow, Stremyany lane, 36, e-mail: tatianagsomova@gmail.com)

Abstract. Due to the widespread use of outsourcing services in the hotel business and the current lack of a unified methodology for determining and evaluating the effectiveness of outsourcing for hotels, the importance of developing a methodology for evaluating the effectiveness of using organizational and socio-economic mechanisms for using hospitality companies is proved and all elements of these mechanisms are singled out. As a result of the conducted research, the main elements of the organizational and socio-economic mechanisms are identified and described in detail: the purpose of creating mechanisms, the subjects of mechanisms, the objects of mechanisms, the principles and functions of mechanisms. In the process of the research, the organizational, economic and social elements of the organizational and socio-economic mechanisms for the use of outsourcing services by hotels are determined. The author of the research has developed a methodology for assessing the effectiveness of using the mechanisms for the use of hotel outsourcing. Indicators of the timeliness of providing outsourcing services, the correspondence of the volumes of outsourcing services provided, the profitability of the outsourcing services provided, as well as indicators of the socio-economic efficiency, economic and social effects of hotels using the mechanisms of using outsourcing are presented and adapted from other business areas.

Keywords: outsourcing, outsourcer, hotels, hotel business, hotel services, hotel management, organizational mechanism, socio-economic mechanism, elements of mechanisms, effectiveness evaluation methodology.

В настоящее время, как отмечается многими исследователями [1-7], проблема оценки эффективности использования услуг аутсорсинга в организациях различных сфер бизнеса, в том числе в компаниях, предоставляющих гостиничные услуги, становится все актуальнее. Для решения этой проблемы компании применяют различные методики оценки.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты этой проблемы показал, что не существует единой методики по определению и оценке эффективности применения аутсорсинга [8-12]. В связи с этим существуют риски неполноты применяемых анализируемых показателей, а также неправильного их расчета, что повлечет за собой принятие неэффективных управленческих решений со стороны менеджмента гостиниц в отношении применения или отказа от аутсорсинга.

Кроме того, можно отметить, что на сегодняшний день в связи с задачей, стоящей перед гостиницами, выраженной в повышении эффективности применения аутсорсинга, появляется необходимость в разработке как организационного, так и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга гостиницами, в рамках которых должны быть описаны все составляющие элементы.

В связи с этим целями данной статьи являются описание элементов организационного и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга гостиницами и разработка методики оценки эффективности использования данных механизмов.

Основными элементами как организационного, так и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга гостиницами являются:

- цели создания механизма;
- субъекты механизма;
- объекты механизма;
- принципы механизма;
- функции механизма.

Далее раскроем каждый из приведенных элементов более подробно в рамках описания организационного и социально-экономического механизмов применения услуг аутсорсинга компаниями гостиничного бизнеса.

Целями создания организационного и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга в гостиничном бизнесе являются:

- повышение лояльности менеджмента гостиничного бизнеса к применению аутсорсинга;
- обеспечение эффективных управленческих решений со стороны менеджмента гостиничного бизнеса в вопросе применения аутсорсинга;

- разработка научно-методических рекомендаций по созданию организационного и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга в гостиничном бизнесе;

- обеспечение социально — экономической эффективности применения аутсорсинга в гостиничном бизнесе;

- создание конкурентных преимуществ у компаний, предоставляющих гостиничные услуги, эффективно использующих аутсорсинг.

Субъектами организационного и социально-экономического механизмов выступают:

- гостиницы, их структурные подразделения и бизнес-процессы;

- аутсорсеры, предоставляющие услуги для гостиничного бизнеса;

- образовательные организации, которые задействованы в создании методического обеспечения повышения эффективности использования компаниями, предоставляющими гостиничные услуги, аутсорсинга.

Объектами организационного и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга в гостиничном бизнесе выступают:

- услуги, оказываемые аутсорсерами гостиницам;

- формы и методы сотрудничества между компаниями, предоставляющими гостиничные услуги, и аутсорсерами при применении аутсорсинга;

- социально — экономическое и организационное обеспечение процесса оказания аутсорсинга для гостиниц.

Принципами функционирования организационного и социально-экономического механизмов являются :

- учет интересов всех участников процесса использования аутсорсинга;

- целенаправленность, комплексность и системность в оказании и применении аутсорсинга;

- оптимизация организационного и социально-экономического взаимодействия субъектов процесса использования аутсорсинга.

Функциями организационного и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга в гостиничном бизнесе являются:

- создание организационных и социально-экономических основ для оказания аутсорсинга;

- контроль качества предоставления услуг аутсорсинга;

- оценка социально-экономической эффективности оказания аутсорсинга.

В таблице 1 приведены организационные, экономические и социальные элементы организационного и социально-экономического механизмов использования аутсорсинга гостиницами.

Таблица 1 — Организационные, экономические и социальные элементы организационного и социально-экономического механизмов применения аутсорсинга гостиницами (составлено автором)

Организационные элементы	Экономические элементы	Социальные элементы
-система ресурсного, кадрового и информационного обеспечения оказания услуг аутсорсинга аутсорсерами в рамках заключенного договора; -система подготовки сотрудников аутсорсера к работе в каждой конкретной гостинице.	-система экономических стимулов для образовательных организаций, задействованных в создании методического обеспечения повышения эффективности использования аутсорсинга; -система льгот и преференций аутсорсерам, которые принимают участие в организационно-экономическом обеспечении процесса предоставления аутсорсинга для гостиниц.	-система отношений, возникающая между штатным персоналом гостиницы и сотрудниками аутсорсера; -система мотиваций и стимулирования штатного персонала компаний, предоставляющих гостиничные услуги, при использовании ими аутсорсинга.

На основе анализа научно-теоретических обоснований понятия «методика» был сделан вывод, что методика оценки эффективности применения механизмов использования гостиницами услуг аутсорсинга представляет из себя описание некоторых действий, которые необходимо предпринять, чтобы обеспечить принятие менеджментом компаний гостиничного бизнеса эффективных решений в области применения аутсорсинга [13].

Автором было проведено исследование, в результате которого был сделан вывод о том, что следствием использования аутсорсинга компаниями гостиничного бизнеса становится возникновение нескольких видов социально-экономического эффекта. На рисунке 1 приведены названия показателей, расчетная формула и представлен эффект от использования аутсорсинга для компаний гостиничного бизнеса в рамках каждого из показателей.

Показатели социально-экономического эффекта и эффективности применения механизмов использования гостиницами аутсорсинга	
<p>Показатель социально-экономической эффективности:</p> $E_r = \frac{E_r}{Z_r} \quad (1)$ <p>где E_r - социально-экономическая эффективность использования компаниями гостиничного бизнеса аутсорсинга; E_r - финансовая оценка результата от использования компаниями гостиничного бизнеса аутсорсинга; Z_r - затраты ресурсов, применяемые в процессе использования гостиницами аутсорсинга.</p> <p>Эффект: 1. Повышение конкурентоспособности компаний гостиничного бизнеса, использующих аутсорсинг, за счет повышения качества гостиничных услуг. 2. Повышение качества штатного персонала гостиниц за счет взаимодействия гостиниц с аутсорсерами, в результате которого менеджмент гостиниц может лучше разобраться в вопросах, на которых специализируется аутсорсер. 3. Повышение эффективности решений со стороны менеджмента компаний гостиничного бизнеса за счет сосредоточения на решении стратегически важных задач и целей.</p>	
<p>Показатель экономического эффекта:</p> $E_e = \sum_{i=1}^n \frac{S_i - P_i}{(1 + \frac{d}{100})^i} - C_0 + D_0 \quad (2)$ <p>где E_e - показатель экономического эффекта от использования аутсорсинга гостиницами; n - продолжительность, в течение которого происходит применение аутсорсинга гостиницами; S_i - предполагаемые затраты на выполнение услуги собственными силами компанией гостиничного бизнеса в i-м году, ден.ед.; P_i - стоимость выполнения услуги аутсорсера в i-м году, ден.ед.; d - ставка дисконтирования, %; C_0 - единовременные расходы, которые связаны с применением аутсорсинга, ден.ед.; D_0 - единовременный доход, который связан с применением аутсорсинга, ден.ед.</p> <p>Эффект: 1. Снижение затрат компаний, предоставляющих гостиничные услуги, в результате отсутствия затрат, связанных с организацией передаваемого аутсорсеру бизнес-процесса, а также затрат на поиск, обучение и содержание персонала, задействованного в этом бизнес-процессе, в штате гостиницы-заказчика услуг аутсорсинга. 2. Повышение качества гостиничных услуг за счет специализации аутсорсера.</p>	
<p>Показатель социального эффекта:</p> $P_k = \frac{\sum p_1 + \sum p_2 - \sum p_3}{\sum p_1 + \sum p_2 + \sum p_3 + \sum p_4} \quad (3)$ <p>где P_k - показатель удовлетворенности работой штатным персоналом гостиницы в связи с применением аутсорсинга; p_1 - оценка «отлично»; p_2 - оценка «хорошо»; p_3 - оценка «удовлетворительно»; p_4 - оценка «неудовлетворительно».</p> <p>Расчет данного показателя происходит на основе анализа совокупных ответов в результате проведения опроса и анкетирования штатного персонала гостиниц, использующих аутсорсинг. Эффект: 1. Формирование имиджа и укрепление бренда компаний гостиничного бизнеса в результате повышения уровня лояльности штатного персонала к гостинице.</p>	

Рисунок 1 - Показатели социально-экономического эффекта и эффективности применения механизмов использования гостиницами аутсорсинга [14, 15]

В совокупности с показателями социально-экономического эффекта и эффективности использования механизмов применения аутсорсинга гостиницами автором данного исследования предлагается использовать также следующие показатели, которые были адаптированы для компаний гостиничного бизнеса [15]:

- показатель своевременности оказания услуг аутсорсинга со стороны аутсорсера компаниям гостиничного бизнеса (P_t):

$$P_t = \frac{k_t}{k_{to}} \quad (4)$$

где k_t — объем услуг аутсорсинга, оказанный компаниям гостиничного бизнеса в сроки согласно заключенному договору, ед. в год;

k_{to} — требуемое компаниям гостиничного бизнеса количество услуг аутсорсинга, ед. в год.

- показатель соответствия объемов оказанных услуг аутсорсинга компаниям гостиничного бизнеса (P_v):

$$P_v = \frac{v_f}{v_r} \quad (5)$$

где v_f – фактический объем оказанных услуг аутсорсинга компаниям гостиничного бизнеса согласно договору, ед. в год;

v_r – реальная потребность гостиниц в потреблении услуг аутсорсинга, ед. в год.

- показатель экономичности оказываемых услуг аутсорсинга компаниям гостиничного бизнеса (P_ε):

$$P_\varepsilon = \frac{n_\varepsilon}{n_{\varepsilon h}} \quad (6)$$

где n_ε – величина реальных расходов, которые связаны с применением услуг аутсорсинга компаниями гостиничного бизнеса, руб. в год;

$n_{\varepsilon h}$ – величина запланированных финансовых ресурсов в связи с использованием услуг аутсорсинга гостиницами, руб. в год.

Идеальным считается значение каждого из показателей P_v , P_r и P_ε равным единице. В этом случае можно говорить о том, что все оказанные услуги аутсорсинга были выполнены со стороны аутсорсера в установленные сроки, в необходимом объеме и по запланированной стоимости.

Таким образом, можно сделать вывод, что поставленные цели исследования достигнуты: описаны все составляющие элементы организационного и социально-экономического механизмов применения гостиницами аутсорсинга и сделана попытка в разработке методики оценки эффективности использования данных механизмов компаниями гостиничного бизнеса. Однако, предложенная методика все-таки остается не совсем полной, неспособной демонстрировать всю совокупную эффективность использования механизмов применения аутсорсинга гостиницами, что дает основание говорить о перспективах дальнейших изысканий данного направления.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Балашов А.И., Имамов Т.Д. Методика оценки эффективности передачи на аутсорсинг функций материально-технического обеспечения вооруженных сил Российской Федерации // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. 2012. № 7 (148). С. 49-54
2. Бирюков Д.Ю. Экономическое обоснование принятия решения о передаче бизнес-процессов геологоразведочных компаний на аутсорсинг // Вектор науки ТГУ. 2013. № 2 (24). С. 244-248
3. Вайсблат Б.И., Кузнецова Ю.В. Обоснование перехода на аутсорсинг для розничной сети в условиях риска // Экономический анализ: теория и практика. 2012. № 17 (272). С. 2-9
4. Железко О.Е. Формирование механизма экономической оценки аутсорсинговых услуг // Автореф. дисс. на соиск. уч. степ. к.э.н. – Красноярск: Красноярский гос. Торгово-экономический ин-т. 2010. 21 с.
5. Исаева Н.А., Соловьев Т.К. Методы оценки эффективности аутсорсинговых контрактов ИТ-услуг // Вестник НГУ. Серия: Социально-экономические науки. 2010. Том 10 Выпуск 1. С. 37-48
6. Мецерыкова Н.Н. Методические подходы к анализу и оценке эффективности реализации стратегии логистического аутсорсинга на предприятиях оптовой торговли // Известия ИГЭА. 2009. № 5 (67). С. 117-120
7. Ожерельев С.В., Сиднев С.А. Оценка эффекта использования аутсорсинга на рынке телекоммуникаций // Технологии информационного общества: Спецвыпуск Т-Сотт. 2009. С. 71-72
8. Моисеева Н.К., Малютина О.Н., Москвина И.А. Аутсорсинг в развитии делового партнерства // – М.: Финансы и статистика. 2012. 240 с.
9. Петрова И.В. Эффективный аутсорсинг: Механизм принятия управленческих решений: монография // М.: РИОР: ИНФРА-М. 2014. 108 с.
10. Рябиков Р.И., Рябикова Н.Е., Харитонова Н.Г. Проблемы использования новых форм сотрудничества в производственной сфере // ВЕСТНИК ОГУ №8 (144) / август. 2012. С. 63-69
11. Филина, Ф. Н. Аутсорсинг бизнес-процессов. Проблемы и решения // М.: ГроссМедиа, «РосБух». 2008. 208 с.
12. Назарова В.В., Юрьева Д.А. Оценка эффективности системы аутсорсинга на предприятии // Вестник НГУЭУ. 2014. №3. С. 193-208
13. А.В. Шпилько, В.И. Драгайцев, Н.М. Морозов и др. Экономическая эффективность механизации сельскохозяйственного производства // – М.: РАСХН. 2001. 346 с.
14. Котляров И.Д. Принятие решения об использовании аутсорсинга на основе оценки его эффекта для предприятия // Инновации. 2010. №9 (143). С. 88-92.
15. Курбанов А.Х., Плотников В.А. Аутсорсинг: история, методология, практика: Монография // – М.: ИНФРА-М. 2013. 112 с.

Статья поступила в редакцию 15.04.2019

Статья принята к публикации 27.05.2019