

5. Бессонова Л.П. Качество молочных продуктов как гарантия повышения конкурентоспособности /Бессонова Л.П., Черкасова А.В.//Молочная промышленность. 2015. № 4. С. 22-24.
6. Бессонова Л.П. Научные основы обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов [Текст]: Монография / Л. П. Бессонова, Н.И. Дунченко, Л. В. Антипова.- Воронеж: ФГОУ ВПО ВГАУ, 2011. – 337 с.
7. Котельникова А.В. Обеспечение конкурентоспособности предприятия общественного питания: Автореф. дис. канд. экон. Наук. -Уфа, 2009. -25с.
8. Кузнецова И. В. Оценка конкурентных преимуществ предприятий общественного питания: теоретико-методологический аспект-Экономический рост: факторы и механизмы устойчивого развития: Монография.- Пенза: Изд.: «Наука и Просвещение» (ИП Гуляев Г.Ю.), 2017 – с.161-173
9. Лобода М. Применение метода QFD при разработке клиенто - ориентированных пищевых продуктов/Лобода М., Гречишкина Е., Черкасова Анна Владимировна, Бессонова Людмила Павловна// В сборнике: Материалы студенческой научной конференции за 2014 год Воронеж-2014. С. 65.
10. Применение метода QFD для повышения конкурентоспособности молочных продуктов/Черкасова А.В., Бессонова Л.П.// В сборнике: Материалы ЛП отчетной научной конференции преподавателей и научных сотрудников ВГУИТ за 2014 год, посвященной 85-летию ВГУИТ 2015. С. 94-99.
11. Развертывание функции качества пищевых продуктов /Бессонова Л.П., Сысоева М.Г.// В сборнике: Совершенствование техники, технологии и методов управления на предприятиях пищевой и перерабатывающей промышленности Сборник докладов. 2006. С. 69-71.
12. Обзор российского рынка общественного питания. — режим доступа: <http://www.marketcenter.ru/> (дата обращения 23.11.2017)
13. Росстат. - Режим доступа: gks.ru (дата обращения 23.11.2017)

Власова Е.А., Иванчина О.В.

Управление взаимоотношениями со стейкхолдерами проекта

*Самарский государственный университет путей сообщения
(Россия, Самара)*

doi:10.18411/spc-8-12-2017-22

idsp: 000001:spc-8-12-2017-22

Стейкхолдеры (от англ. stakeholder) — группы людей или отдельные индивиды, заинтересованные в достижении организационных целей. В случае управления проектом — в успешном завершении проекта [1, с.113].

Управление стейкхолдерами включает в себя учет различных интересов и ценностей стейкхолдеров и их решение в течение всего периода реализации проекта, чтобы гарантировать, что все стейкхолдеры будут довольны в конце.

Эта отрасль управления имеет важное значение, поскольку она помогает организации в достижении своих стратегических целей путем вовлечения как внешних, так и внутренних условий, а также путем установления позитивных отношений с стейкхолдерами проекта посредством эффективного управления их ожиданиями [3, с. 215].

Управление заинтересованными сторонами также важно, поскольку оно помогает выявить позитивные существующие взаимоотношения с заинтересованными сторонами. Эти отношения могут быть преобразованы в коалиции и партнерские отношения, которые развиваются в целях укрепления доверия и поощрения сотрудничества между заинтересованными сторонами.

В современной практике управления проектами менеджеры и заинтересованные стороны выступают за честные и прозрачные отношения с заинтересованными сторонами.

Неудовлетворительную практику управления стейкхолдерами проекта, и это возникает из-за:

- взаимодействие со стейкхолдерами слишком поздно. Это не позволяет достаточно рассмотреть ожидания заинтересованных сторон, и поэтому их мнения могут не приниматься во внимание.

- приглашение стейкхолдеров принять участие в процессе принятия решений слишком рано. Это приводит к сложному процессу принятия решений.
- привлечение неправильных стейкхолдеров в проект. Это приводит к снижению стоимости их вклада и приводит к внешней критике в конце концов.

Каким бы ни был подход к управлению заинтересованными сторонами, он должен осуществляться внимательно, с тем чтобы добиться наилучших результатов.

Недостаточная вовлеченность и неэффективная коммуникация стейкхолдерами могут привести к провалу проекта. Несколько идей, которые могут быть использованы для достижения оптимальной практики управления взаимоотношениями со стейкхолдерами:

- руководство и стейкхолдеры должны работать вместе, чтобы разработать реалистичный перечень целей и задач. Привлечение заинтересованных сторон повысит эффективность бизнеса, и они проявят активный интерес к проекту.
- общение – это ключ. Важно, чтобы стейкхолдеры и руководство регулярно общались на протяжении всего проекта. Это гарантирует, что обе стороны будут активно участвовать и обеспечить плавание в течение проекта.
- важное значение имеет согласование результатов. Это гарантирует отсутствие неоправданного разочарования в конце.

Важным элементом управления взаимоотношениями со стейкхолдерами проекта является общение, в котором менеджер должен тратить 99% времени на проведение встреч, проверку и ответы на электронные письма, обновление и распространение отчетов и т.д.

1. Зуб А.Т. Управление проектами: учебник и практикум для академического бакалавриата. — М. : Издательство Юрайт, 2014. – 113 с.
2. Зуб А.Т. Принятие управленческих решений. Теория и практика. — М.: Форум, Инфра-М, 2010.
3. Стреттон А. Идентификация и классификация заинтересованных сторон программы / проекта. Управление проектами и программами. — 2012. №3(31). – 215 с.

Дмитриева Н.В.

Гостиничный маркетинг в современных условиях

*Российский Государственный Университет Туризма и Сервиса
(Россия, Пушкино)*

doi:10.18411/spc-8-12-2017-23

idsp: 000001:spc-8-12-2017-23

Важнейшей задачей маркетинга современного отельного бизнеса является привлечение и обеспечение вовлеченности клиентов через управление взаимодействием с ними. Ко всему прочему, в потребительской гостиничной среде растет спрос на маркетинговые предложения, которые должны быть достаточно персонализированными, уместными и целенаправленными.

Директора по маркетингу принимают стратегически важные решения, в частности, касательно того, как следует распорядиться ресурсами и применять инструменты маркетинга – распределять ли повсеместно или же концентрировать в определенной направленности. Здесь, обычно, руководствуются правилом золотой середины: правильным подходом зачастую является комбинация инструментов.