

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного і готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавру
зі спеціальності 242 «Туризм»
за освітньою програмою 242 «Туризм»

на тему: **«Удосконалення організації праці в готельному підприємстві»**
(назва теми)

Виконавець:

студент факультету міжнародної економіки
Чернишова Анжела Іванівна _____
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

Науковий керівник:

к.п.н, доцент кафедри ТіГРБ
(науковий ступінь, вчене звання)
Мартінова Наталя Степанівна _____
(прізвище, ім'я, по-батькові) /підпис/

ОДЕСА – 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Готельний бізнес в Україні за останнє десятиріччя стрімко розвивається. Стало можливим говорити про розвиток готельної справи в країні, як сформованої галузі економіки, здатної відчутно поповнювати бюджет. Але можливості для розвитку вітчизняного готельного бізнесу ще далеко не вичерпано.

Спеціальними державними програмами передбачено комплекс дій зі створення оновленої туристичної інфраструктури в Україні, таких як: будівництво готелів усіх категорій, удосконалення транспортних шляхів, розвиток підприємств, які обслуговуватиме туристичну галузь, реконструкція історичних пам'яток, створення інвестиційних програм. Але поряд з успіхами у розвитку готельної сфери існують певні проблеми. Одна з основних полягає у неналежному рівні забезпеченості підприємств готельного типу кваліфікованими кадрами. Адже з цією проблемою зіштовхується велика кількість керівників та фахівців з персоналу, оскільки представники вітчизняної сфери гостинності перейняли правила ведення бізнесу розвинутих країн світу, а от керувати працівниками, вести розумну кадрову політику часто не в змозі. Звичайно це не є проблема, яку можна вирішити протягом одного місяця чи року, тому що не всі підприємці не зовсім розуміють, що персонал – є найцінніша інвестиція будь-якого підприємства. Отже, практична значущість роботи полягає у розробці та введенні у діяльність підприємств готельного типу ефективних програм удосконалення організації праці, що гарантують належні умови праці для працівників такої складної професії, як отельєр.

Актуальність досліджень в системі управління персоналом підприємств готельно-ресторанної сфери в умовах глобалізації пояснюється тими підвищеними вимогами клієнтів, які пред'являються до готельних послуг у сучасних умовах. Персонал готельного підприємства є важливою складовою кінцевого продукту і, отже, якість обслуговування в організаціях готельного комплексу залежить від майстерності та свідомості працівників. Таким чином, ефективне управління людьми перетворюється на одну з найважливіших функцій готелю — функцію управління персоналом. Дослідження проблем управління персоналом у готелях проводяться з початку ХХ ст. і пов'язані з активізацією господарського життя капіталістичних країн, і, як наслідок, підвищенням попиту на товари і послуги. Передові готельні корпорації ретельно розвивають і підсилюють почуття приналежності працівника до «корпоративної родини», залучаючи його, таким чином, до системи загальних цінностей компанії в межах її організаційної культури, основна функція якої полягає в «мобілізації свідомості людини на досягнення визначених цілей».

Теоретичні аспекти управління розвитком персоналу досліджували ряд зарубіжних і вітчизняних вчених, зокрема: Бісвас П.Ч., Євтушевський В.А., Козак К.Б., Крушельницька О.В., Мельничук Д.П., Савченко В.А. та ін.

Питання сфери послуг, менеджменту готелів розглянуті в роботах таких вчених і практиків, як Б. В. Авер'янов, Т. Г. Єрошкіна, М. В. Єфремова, В.А. Квартальнов, М.В. Кобяк, М.М. Нестерук, А.Л. Лесник, А.К. Маринин, І.П.Матицький, Г.А. Папирян, а також у працях закордонних фахівців з готельного господарства: Р. А. Браймер, С. А. Бейкер, П. Е. Діас, Р. Х. Буде, П. Котлер, В.Т.Умбрайт, Дж. Уокер тощо.

Мета роботи – дослідити теоретичні засади ефективної організації праці у підприємстві готельного господарства та на їх основі розробити і розрахувати результативність впровадження комплексу заходів удосконалення організації праці в готельному підприємстві.

Досягнення мети обумовило необхідність вирішення наступних завдань:

- вивчити сутність та зміст організації та ефективності праці;
- дослідити теоретичні умови ефективної організації праці на сучасному підприємстві;
- вивчити організаційні структури управління готельних підприємств та передовий досвід змін в них, як чинник ефективної організації праці в готельних комплексах;
- надати характеристику готелю «Premier Geneva Hotel» та провести аналіз фінансово-економічної діяльності підприємства;
- проаналізувати організаційну структуру управління «Premier Geneva Hotel» та дослідити діяльність з формування кадрової політики підприємства і організації кадрової роботи;
- розробити та запропонувати ефективний комплекс заходів щодо удосконалення організації праці в готелі «Premier Geneva Hotel».

Об'єктом дослідження є діяльність з управління персоналом та організації праці в готелі «Premier Geneva Hotel».

Предметом дослідження є система організації праці на сучасному підприємстві індустрії туризму та гостинності.

Теоретичною основою роботи є наукові праці вітчизняних та закордонних учених з проблем менеджменту, маркетингу, економічного аналізу, управління персоналом, економіки та організації туризму і готельного господарства. **Інформаційною базою** для роботи є нормативно-правові акти в галузі туризму та готельного господарства, звітні матеріали та дані готелі «Premier Geneva Hotel», а також результати спостережень та опитувань працівників готелю, які проведені нами особисто.

В процесі роботи використовувались наступні методи дослідження - системний підхід; статистичний аналіз; економічний аналіз, соціологічне опитування; бесіда; дослідження якості послуг.

Структура та зміст дипломної роботи: робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи 93 сторінки машинописного тексту. Робота містить 8 таблиць, 15 рисунків, список використаної літератури складається із 66 найменувань.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі «**Теоретичні засади впровадження ефективної системи організації праці у підприємстві готельного господарства**» розглянуто такі питання.

Ми з'ясували, що одним із найсуттєвіших факторів ефективності діяльності сучасного підприємства є науково обґрунтована організація праці. У змісті організації праці виділяють такі елементи, як: поділ і кооперування праці; нормування праці; організація і робочих місць; організація добору персоналу та його розвиток; покращення обслуговування умов праці; ефективне використання робочого часу; раціоналізація трудових процесів; планування і облік праці; мотивація праці; зміцнення дисципліни праці. В свою чергу, ефективності праці забезпечує підвищення реального продукту і доходу, тому воно є дуже важливим показником економічного зростання кожного підприємства.

Питання організації праці та управління працею в цілому на підприємствах України, у тому числі й в готелях, є нормативно обґрунтованими.

Побудова ефективної організаційної структури управління в тому числі й готельного підприємства вже закладає в собі побудову ефективної організації праці. Правильна побудова організаційної структури дає змогу визначитися з управлінням даним підприємством, тобто налагоджуються зв'язки, з'являється чітка субординація обов'язків між різними ланками менеджерів, управлінців. Визначаються пріоритети розвитку, як окремих підрозділів, відділів так і готельного комплексу в цілому.

Основою удосконалення організації праці в готельному підприємстві є постійна та системна робота з реорганізації його організаційної структури управління. Форми, методи і засоби реорганізації управлінських структур багатогранні.

Важливо відмітити, що для створення дієвої системи організації праці на підприємстві, необхідно розробити власну фірмову філософію управління персоналом, виходячи з досвіду провідних світових компаній та накопичуючи власний досвід роботи на підприємствах готельного господарства, зокрема враховуючи специфіку сфери.

У другому розділі «**Організаційно-економічна оцінка діяльності готелю «Premier Geneva Hotel» та аналіз заходів з організації праці**» досліджено діяльність об'єкту роботи.

Готель «Premier Geneva Hotel» - об'єкт аналізу роботи, 4-х зірковий готель у центрі Одеси, який входить до мережі «Geneva Hotels Group», за свою коротку історію існування накопив власні традиції та високе визнання гостей.

Гостям готелю, якими в основному є представники бізнес-класу, надається спектр сучасних послуг, які відповідають категорії готелю та вимогам вимогливих споживачів готельного продукту. Готельний комплекс – це витончена будова у центрі Одеси, що містить у собі служби та відділи,

досить органічно працюючих задля задоволення різноманітних побажань гостей. Відмінною рисою готелю «Premier Geneva Hotel» є помірні ціни при високої якості обслуговування, що вигідно виділяє продукт готелю від готельних продуктів конкурентів.

Результати аналізу фінансово-економічної діяльності готелю «Premier Geneva Hotel» свідчать про стабільний розвиток підприємства, збільшення його експлуатаційних показників. Треба відзначити, що вище керівництво мережі Premier Hotels передбачає виділення фінансових коштів на розвиток кожного з підприємства мережі, що дає можливість керівництву «Premier Geneva Hotel» здійснювати заходи по удосконаленню роботи готелю в цілому. Таким чином, ми маємо економічні підстави для впровадження комплексу заходів з удосконалення організації праці персоналу готелю.

Організаційна структура управління готелю «Premier Geneva Hotel» об'єктивно (у зв'язку з розвитком) змінювалась. Зміни організаційної структури управління готелю «Premier Geneva Hotel» та кількісного складу супроводжувалися змінами в якісному складі готелю та в кадровій роботі на підприємстві в цілому. Тому існує об'єктивне підґрунтя для розвитку та впровадження в діяльність готелю програм з удосконалення організації праці персоналу.

За результатами оцінки діяльності з організації роботи з кадрами в готелі «Premier Geneva Hotel» можна констатувати, що на підприємстві сформована кадрова політика та ведеться кадрова робота. Але у кожен день роботу готелю впроваджуються лише певні елементи, замість комплексу узгоджених дій.

У третьому розділі **«Удосконалення організації праці в готелі «Premier Geneva Hotel»** надані такі пропозиції.

Результати аналізу діяльності готелю «Premier Geneva Hotel», його фінансово-економічного стану за період 2016-2017 р.р. та оцінки заходів з організації праці надали можливість обґрунтувати та запропонувати програму дій з удосконалення організації праці персоналу підприємства що, безумовно сприятиме систематизації елементів діючої кадрової політики та зробить результативною кадрову роботу.

Основними напрямками удосконалення організаційної структури управління готелю «Premier Geneva Hotel», як основи для створення ефективної системи організації праці на підприємстві є: коректування оргструктур (раціоналізація трудового процесу); вибір методу удосконалення оргструктур; введення нових посад; зміна стилю керівництва; правильне проведення оцінки професійних якостей керівників.

Основними напрямками удосконалення системи мотивації та стимулювання праці у готелі «Premier Geneva Hotel» є:

- створення та запровадження програми мотивації та стимулювання праці;

- гармонічне поєднання матеріальних (використовування одноразових премій та винагород, впровадження системи доплат та надбавок) та нематеріальних (сприяння у плануванні кар'єри, надання додаткового

вільного часу, перерозподіл робочого часу) методів мотивації та стимулювання праці;

- запровадження системи мотиваційного моніторингу.

Обов'язки та відповідальність за розробку та організацію впровадження програми удосконалення мотивації та стимулювання праці повинна бути покладена на кадрову службу готелю, традиційними функціями якої є формування, розвиток, рух та удосконалення організації праці персоналу підприємства.

Нами було обґрунтовано та запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення організації праці у готелі «Premier Geneva Hotel», яка складається з наступних кроків:

- 1) зміни у процесі кадрового планування;
- 2) створення «груп якості»;
- 3) управління якістю послуг через впровадження спеціальних заходів для персоналу;
- 4) впровадження заходів зі зменшення плинності кадрів;
- 5) зміна системи мотивації персоналу, за допомогою реструктуризації.

Ми проаналізували дію різних методів вдосконалення організації праці у готелі «Premier Geneva Hotel», але обрали головним напрямом покращення стану - розширення масштабу діяльності та послуг. Далі ми акцентували увагу на необхідності розрахунку ефективності впровадження етапів програми удосконалення організації праці у готелі «Premier Geneva Hotel».

Ми розрахували прогнозовану продуктивність праці готелю у 2019 р. на основі спрогнозованого доходу. Прогнозована продуктивність праці збільшиться більше ніж вдвічі, що свідчить про ефективність запропонованих заходів щодо удосконалення організації праці в готелі «Premier Geneva Hotel».

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження в бакалаврській роботі дає змогу дійти наступних висновків.

За результатами роботи над теоретичним розділом нами було з'ясовано:

1) одним із найсуттєвіших факторів ефективності діяльності сучасного підприємства є науково обґрунтована організація праці.

2) у змісті організації праці виділяють такі елементи, як: поділ і кооперування праці; нормування праці; організація і обслуговування робочих місць; організація добору персоналу та його розвиток; покращення умов праці; ефективне використання робочого часу; раціоналізація трудових процесів; планування і облік праці; мотивація праці; зміцнення дисципліни праці.

3) питання організації праці та управління працею в цілому на підприємствах України, у тому числі й в готелях, є нормативно обґрунтованими.

4) побудова ефективної організаційної структури управління в тому числі й готельного підприємства вже закладає в собі побудову ефективної організації праці.

5) основою удосконалення організації праці в готельному підприємстві є постійна та системна робота з удосконалення його організаційної структури управління. Форми, методи і засоби удосконалення управлінських структур багатогранні.

б) для створення дієвої системи організації праці на підприємстві, необхідно розробити власну фірмову філософію управління персоналом, виходячи з досвіду провідних світових компаній та накопичуючи власний досвід роботи на українських підприємствах.

У другому розділі дипломної роботи нами було надано організаційно-економічну оцінку діяльності готелю «Premier Geneva Hotel» та проаналізовано заходи з організації праці на підприємстві.

Готель «Premier Geneva Hotel» - об'єкт аналізу роботи, 4-х зірковий готель у центрі Одеси, який входить до мережі «Geneva Hotels Group», за свою коротку історію існування накопив власні традиції та високе визнання гостей.

Готель «Premier Geneva Hotel» відноситься до середніх готелів; кількість номерів – 38, місць – 109.

Гостям готелю, якими в основному є громадянами України та представниками бізнес-класу, надається спектр сучасних послуг, які відповідають категорії готелю та вимогам вимогливих споживачів готельного продукту. Керівництво готелю прагне добре знати своїх гостей – час від часу проводиться опитування гостей (анкета у Додатку диплома).

Готельний комплекс – це витончена будова у центрі Одеси, що містить у собі служби та відділи, досить органічно працюючих задля задоволення різноманітних побажань гостей. Відмінною рисою готелю «Premier Geneva Hotel» є помірні ціни при високої якості обслуговування, що вигідно виділяє продукт готелю від готельних продуктів конкурентів.

Результати аналізу фінансово-економічної діяльності готелю «Premier Geneva Hotel», свідчать про стабільний розвиток підприємства, збільшення його експлуатаційних показників. Треба відзначити, що вище керівництво мережі Premier Hotels передбачає виділення фінансових коштів на розвиток кожного з підприємства мережі, що дає можливість керівництву «Premier Geneva Hotel» здійснювати заходи по удосконаленню роботи готелю в цілому. Наведено SWOT-аналіз готелю «Premier Geneva Hotel». З SWOT - аналізу видно, що готель має досить стійке становище на ринку готельних послуг Одеси. Готель має позитивний імідж серед споживачів. У той же час організація вищого менеджменту дозволяє готелю оперативного реагувати на мінливі запити споживачів готельних послуг і в довгостроковій перспективі

не тільки підвищити якість пропонованих послуг, а й репутацію даного готелю.

Керівництвом готелю визначено основні стратегічні напрями щодо поліпшення становища готелю «Premier Geneva Hotel» в найближчому майбутньому, серед яких, є нам важливими:

1) Підвищення кваліфікації менеджменту готелю, впровадження нових досконалих методик управління.

2) Стратегія впровадження менеджменту якості.

Отже, результати аналізу продукту готелю «Premier Geneva Hotel» та деяких елементів його зовнішнього оточення вимагають особливої уваги керівництва готелю, в першу чергу, щодо рівня компетентності персоналу і його вміння вирішувати складні проблеми.

В готелі «Premier Geneva Hotel» на даний момент на постійній основі працюють біля 50 співробітників, з якими укладені трудові договори (на початку діяльності в 2014 р. біля 30 осіб). Організаційна структура управління готелю «Premier Geneva Hotel» об'єктивно (у зв'язку з розвитком) змінювалась. Організаційна структура готелю «Premier Geneva Hotel» представляє собою комбінацію лінійної та лінійно-штабної структур; в готелі існують організаційні зв'язки між його відділами. В готелі умовно виділяється адміністративна група до якої належать: генеральний менеджер, нічний менеджер, секретар та відділи, на чолі з менеджерами (15%). У 2018 році у готелі нараховувалося 11 відділів. Найчисельнішими з яких були ресторанна служба та номерний фонд (по 30%). Зміни організаційної структури управління готелю «Premier Geneva Hotel» та кількісного складу супроводжувалися змінами в якісному складі готелю та в кадровій роботі на підприємстві в цілому.

Аналіз співвідношення між обсягами відпрацьованого часу та розмірами заробітної плати персоналу готелю «Premier Geneva Hotel» за період з 2015 по 2016 роках показав, що кількість відпрацьованих людино-годин у готельному комплексі підвищилась на 3%, також було досягнуто зростання фонду оплати праці на 13%, зокрема основної заробітної плати на 6%. Додаткова зарплата незначно, але підвищилась на 2% у 2016 р., але були проведені заохочувальні та компенсаційні виплати, що склали 5%.

Отже, такі зміни у використанні робочого часу можна назвати позитивними, так як підвищуються обсяги матеріального заохочення працівників при скороченні витрат робочого часу.

Продемонстровано розрахунок продуктивності праці в готелі «Premier Geneva Hotel». Тенденція щодо підвищення рівня продуктивності праці при рості доходів свідчить про отримання віддачі від позитивних змін організаційної структури та показує, що оргструктура готелю «Premier Geneva Hotel» змінюється на краще.

Безпосередньо реалізацією кадрової політики займається кадрова служба підприємства (головний спеціаліст та спеціаліст відділу); в її функції входить, зокрема: ведення документації, розробка стандартів в роботі персоналу (розробка посадових інструкцій), організація роботи з підбору та

прийому висококваліфікованого персоналу, забезпечення існування ефективних організаційних комунікацій тощо.

Мотивації та стимулюванню праці робітників готелю приділяється значна увага. У готелі «Premier Geneva Hotel» діє програма «Соціальний пакет для працівників», яка складається з 27 пунктів та розуміє застосування матеріальних і нематеріальних методів мотивації та стимулювання праці.

Представлено оцінку сильних та слабких сторін персоналу готелю «Premier Geneva Hotel». Як бачимо у готелі існують проблеми з організацією роботи з кадрами, але вони мають суто внутрішній характер.

За результатами оцінки діяльності з організації роботи з кадрами в готелі «Premier Geneva Hotel» можна констатувати, що в цілому на підприємстві сформована кадрова політика та ведеться кадрова робота. Але у кожен день роботу готелю впроваджуються лише певні елементи, замість комплексу узгоджених дій.

У третьому розділі наведені конкретні пропозиції з покращення організації праці у готелі «Premier Geneva Hotel».

Основними напрямками удосконалення організаційної структури управління у готелю «Premier Geneva Hotel», як основи для створення ефективної системи організації праці на підприємстві є: коректування оргструктур; вибір методу удосконалення оргструктур; введення нових посад; зміна стилю керівництва; правильне проведення оцінки професійних якостей керівників.

Основними напрямками удосконалення системи мотивації та стимулювання праці у готелі «Premier Geneva Hotel» є:

- створення та запровадження програми мотивації та стимулювання праці;

- гармонічне поєднання матеріальних (використовування одноразових премій та винагород, впровадження системи доплат та надбавок) та нематеріальних (сприяння у плануванні кар'єри, надання додаткового вільного часу, перерозподіл робочого часу) методів мотивації та стимулювання праці;

- запровадження системи мотиваційного моніторингу.

Обов'язки та відповідальність за розробку та організацію впровадження програми удосконалення мотивації та стимулювання праці повинна бути покладена на кадрову службу готелю, традиційними функціями якої є формування, розвиток, рух та удосконалення організації праці персоналу підприємства.

Також нами було обґрунтовано та запропоновано комплекс заходів щодо удосконалення організації праці у готелі «Premier Geneva Hotel», яка складається з наступних кроків:

- 1) зміни у процесі кадрового планування;
- 2) створення «груп якості»;
- 3) управління якістю послуг через впровадження спеціальних заходів для персоналу;
- 4) впровадження заходів зі зменшення плинності кадрів;

5) зміна системи мотивації персоналу, за допомогою реструктуризації.

Ми проаналізували дію різних методів вдосконалення організації праці у готелі «Premier Geneva Hotel», але обрали головним напрямом покращення стану - розширення масштабу діяльності та послуг. Далі ми акцентували увагу на необхідності розрахунку ефективності впровадження етапів програми удосконалення організації праці у готелі «Premier Geneva Hotel».

Ми розрахували прогнозовану продуктивність праці готелю у 2019 р. на основі спрогнозованого доходу. Прогнозована продуктивність праці збільшиться більше ніж вдвічі, що свідчить про ефективність запропонованих заходів щодо удосконалення організації праці в готелі «Premier Geneva Hotel».

АНОТАЦІЯ

Чернишова А.І., «Удосконалення організації праці в готельному підприємстві» (на прикладі готелю «Premier Geneva Hotel»).

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 242 «Туризм»; за освітньою програмою 242 «Туризм» – Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні засади системи організації праці на підприємствах готельного господарства. Розкрито зміст і нормативно-правове забезпечення системи, типи організаційних структур готельних підприємств та напрями їх вдосконалення. Також досліджено світовий досвід ефективного використання трудового потенціалу в готельному бізнесі. Надано характеристику готелю «Premier Geneva Hotel», проаналізовано його фінансово-економічну діяльність в динаміці, охарактеризовано продукт готелю. Детально вивчено організаційну структуру готелю «Premier Geneva Hotel» та оцінено стан кадрової роботи.

Запропоновано:

- напрями вдосконалення організаційної структури готелю «Premier Geneva Hotel» як основи для ефективної організації праці на підприємстві;
- шляхи удосконалення діяльності з мотивації та стимулювання праці в готельному підприємстві;
- комплекс заходів щодо вдосконалення організації праці в готелі «Premier Geneva Hotel».

Також представлено розрахунок ефективності комплексу заходів щодо вдосконалення організації праці в готелі «Premier Geneva Hotel», на основі розрахунку продуктивності праці в готелі.

Ключові слова: організація праці, ефективність праці, організаційна структура управління готелем, продуктивність праці, мотивація і стимулювання праці в готельному підприємстві.

ANNOTATION

Chernyshova A.I., «Improvement of the organization of work in a hotel enterprise» (for example the hotel "Premier Geneva Hotel").

Qualifying work for obtaining an educational bachelor's degree in specialty 242 "Tourism" for educational program 242 "Tourism" - Odessa National Economic University, Odessa, 2019

Diploma thesis deals the theoretical principles of the system of organization of work at the enterprises of the hotel industry. The content and normative-legal system of the system, types of organizational structures of hotel enterprises and directions of their improvement are revealed. The world experience of effective use of labor potential in hotel business is also researched. The description of the «Premier Geneva Hotel» is given, its financial and economic activity is analyzed in dynamics, the hotel's product is described. The organizational structure of the Premier Geneva Hotel Hotel has been studied in detail and the staffing status is estimated.

Proposed:

- directions of improvement of the organizational structure of the «Premier Geneva Hotel» as a basis for effective organization of work at the enterprise;
- ways to improve the motivation and stimulation of work in the hotel enterprise;
- a set of measures to improve the organization of work at the Hotel Premier Geneva Hotel.

Also presented is the calculation of the effectiveness of a set of measures to improve the organization of work in the hotel "Premier Geneva Hotel", based on the calculation of labor productivity at the hotel.

Key words: labor organization, labor efficiency, organizational structure of hotel management, productivity, motivation and stimulation of labor in a hotel enterprise.