

Тема 1. Сущность и функции ГОСТИНИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Сущность гостиничного менеджмента

Субъекты и объекты гостиничного
менеджмента

Общие и специальные функции
управления в гостиничном менеджменте

Сущность

ГОСТИНИЧНОГО МЕНЕДЖМЕНТА

Менеджмент - управление организацией в условиях рыночной экономики.

Организация - (от греческого ὄργανον — инструмент) — это целевое объединение ресурсов, человеческих прежде всего.

Гостиничный менеджмент — управление гостиницами и другими средствами размещения как производственно-коммерческими организациями (предприятиями и объединениями) на рынке гостиничных услуг.

Гостиничное предприятие

– вид организации

- Гостиница является производственной организацией по цели (выпуск конечного продукта - услуг), поэтому гостиницы относят к сфере обслуживания
- Гостиница - коммерческое предприятие, извлекающее прибыль из своей деятельности
- Гостиницы как организации имеют жизненный цикл

Субъекты и объекты гостиничного менеджмента

Субъекты: менеджеры, управленцы разного уровня (одно из значений англ. собир. management – группа управленцев, менеджеров)

Объекты: гостиница и ее функциональные подразделения, ресурсы, в том числе людские, производство услуг и его процессы, системы жизнеобеспечения, ИТ, качество, инновации, сама организация от гостиничного предприятия до управляющей компании, корпорации...

Функции менеджмента и виды гостиничного менеджмента

Функции как направления управленческой деятельности в менеджменте впервые были выделены в начале XX века Анри Файо́лем.

Henry Fayol, фр. предприниматель, основоположник т.н. административной школы управления и процессного подхода к управлению

А. Файоль «Общее и промышленное управление» 1916г.

Файоль выделил шесть основных направлений деятельности предприятия. Деятельность:

- техническая
- коммерческая
- финансовая
- охрана
- учет
- администрирование

Общие и специальные функции менеджмента

В современной типологии менеджмента выделяются два типа функций – общие функции управления (у Файоля администрирование, в современных источниках общий/генеральный менеджмент) и специальные, некоторые из которых приведены выше в направлениях деятельности по Файолю.

Специальные функции менеджмента сегодня очень разнообразны: от управления человеческими ресурсами до управления изменениями и определяются спецификой конкретной деятельности объекта управления (подразделения, ресурса...)

Администрирование

В процессе администрирования Файоль выделил 5 функций, которые и составляют суть этой управленческой деятельности:

- Предвидение;
- Организация;
- Распорядительство;
- Согласование;
- Контроль.

Администрирование как функция общего менеджмента относится ко всем сферам деятельности, включая гостинично - ресторанный бизнес.

Администрирование присутствует и в специализированных конкретных направлениях деятельности организаций, гостиничных предприятий.

Основные общие функции управления в гостиничном деле – современный подход

- прогнозирование и планирование
- организация
- МОТИВАЦИЯ
- КОНТРОЛЬ

и связующие функции-процессы:

- координация и коммуникация
- принятие решений

Специальные функции гостиничного менеджмента

- Управление номерным фондом
- F&B менеджмент
- Финансовый менеджмент
- Управление доходами
- Управление продажами и маркетинг
- HR менеджмент
- Управление безопасностью
- Управление кризисными ситуациями
- Логистика