

Тема: Модели управления в гостиничном бизнесе

Содержание:

- 1) Модель Цезаря Ритца.
- 2) Модель Кеммонса Уилсона.
- 3) «Добровольные» гостиничные цепочки.
- 4) Виды взаимоотношений между владельцем гостиницы и управленческим звеном

Модель Цезаря Ритца

Модель Цезаря Ритца, получившая название от одноименного предпринимателя. Суть модели Ритца – организация и поддержания сервиса и услуг на высочайшем европейском уровне, особое внимание уделяется поддержанию традиции аристократизма. В настоящее время модель претерпевает множественные изменения, в связи с кризисом гостиничного бизнеса.



Отличительные особенности модели Ритца

1. Уникальность гостиницы и отсутствие аналогов среди конкурентов.
2. Неповторимость интерьера гостиницы.
3. Собственный стиль обслуживания.
4. Штат сотрудников ограничен, а профессиональный рост тех, кто работает в таких гостиницах, невозможен
5. Зачастую эти отели располагаются в культурных центрах.

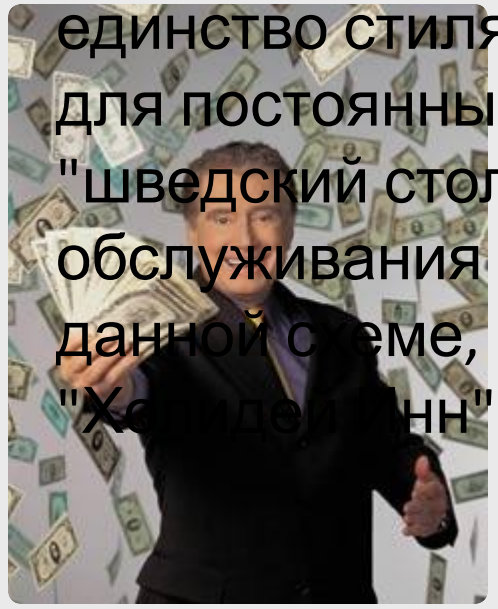


Модель Кеммонса Уилсона

Более гибкая модель получила имя Кеммонса Уилсона, она подразумевает высокий уровень сервиса наряду с доступностью. Требования цепи гостиниц включают

единство стиля, для постоянных "шведский стол", обслуживания и данной схеме, "Хемпденн".

специальное обслуживание клиентов, так называемый единую систему оповещения, предоставления информации. По к примеру работает сеть отелей



Отличительные особенности модели Кеммонса

Уилсона

1. Единство стиля гостиницы. В едином стиле должны быть архитектура здания и его интерьер
2. Холл гостиницы должен быть просторным и функциональным.
3. Внешние атрибуты гостиницы и обозначения должны поддерживать единство.
4. В гостиницах существуют номера, предназначены лишь для постоянных клиентов.
5. Регистрация клиентов проводится очень быстро.
6. В гостиницах шведский стол.
7. Предусмотрен конференц-холл.
8. Оснащены единой системой управления.
9. Система тарифов индивидуальна для клиентов.



«Добровольные» гостиничные цепочки

В добровольные гостиничные цепи независимо от страны расположения под единой торговой маркой объединяются гостиницы, выдерживающие определенные наборы и стандарты услуг.

Гостиницы платят взносы в единый фонд, средства которого идут на рекламные и маркетинговые цели по продвижению продукта. При этом полностью сохраняется



цепочек:

1. Гостиничные консорциумы;
2. Ассоциация или семейства;
3. Объединения по франчайзинговым договорам.

Виды взаимоотношений между владельцем гостиницы и управленческим звеном

Независимые гостиницы, находящиеся во владении, распоряжении и пользовании владельца:

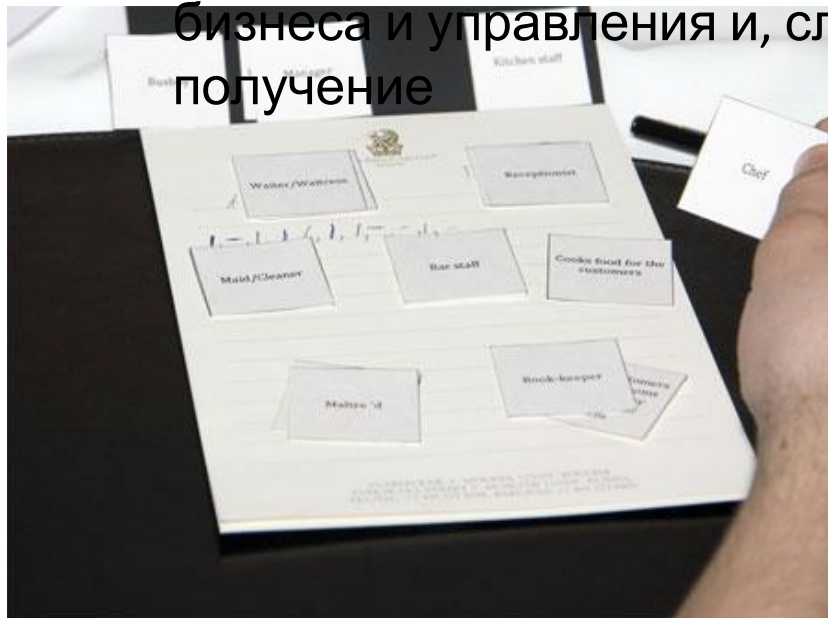
- управляемые самим владельцем;
- управляемые с помощью нанимаемых специалистов-менеджеров или нанимаемой специализированной управленческой компанией, в том числе имеющей собственный торговый знак или знак обслуживания.



Гостиницы, входящие в гостиничные

цепи:

- Гостиницы, являющиеся полноправными членами цепей, объединенных общей собственностью владельцев, осуществляющих коллективный бизнес, и гостиницы, управляемые администрацией цепи — представителями собственников. Руководство цепи несет полную ответственность за результат бизнеса и управления и, следовательно, имеет полное право на получение прибыли;



- гостиницы, являющиеся ассоциированными членами цепи, принимают участие в бизнесе на основе договора франшизы.

Гостиницы управляемые профессиональными гостиничными компаниями.

Ответственность и обязанности распределены между владельцем и специализированной управляющей компанией в соответствии с договором. Если владелец не вмешивается и позволяет компании самостоятельно принимать управленческие решения, то вся ответственность ложиться на компанию;

- Разделение ответственности прописывается в договоре;
- Также возможен вариант когда владелец берет всё на себя: принимает все решения, но и ответственность за них остаётся у него.

Объединения независимых

ГОСТИНИЦ.

Гостиницы сохраняют самостоятельность в принятии управленческих решений, действуют под единым товарным знаком.

