

Тема презентации: Организационная структура гостиничного предприятия

Выполнили: студентки ГД-219
Ятманова В. Д., Шапурина Д. В.
Проверила: Садыкова Л. Т.

Ульяновск 2022

Организационная структура управления гостиницей

Как нет одинаковых людей, так и не существует совершенно одинаковых отелей. Каждый из них имеет свою отличительную черту, например: роскошный ресторан, целебный источник, произведение искусства в интерьере, собственную лагуну и другое. Каждое предприятие уникально в своем роде, поэтому имеет своих постоянных клиентов. Право любого отеля-создать свою собственную организационную структуру управления, в ней по разному могут быть обозначены должности персонала отеля.

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы её местоположением, вместимостью, спецификой гостей и другими факторами. В зависимости от вместительности можно выделить следующие группы гостиниц:

- Сверхмалые до 20 номеров (65% всех гостиниц мира)
- Малые от 20 до 100 номеров (24%)
- Средние от 100 до 500 номеров (8%)
- Крупные более 500 номеров (3%)

Организационная структура управления гостиницей

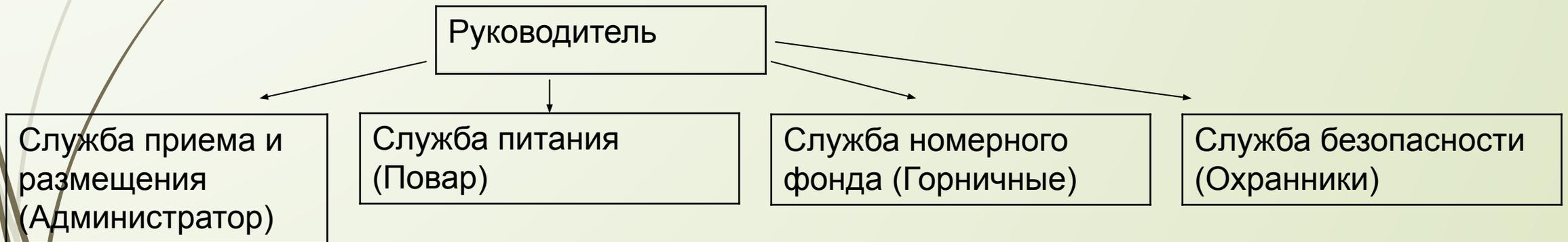
Виды:

- Линейная
- Функциональная
- Линейно-функциональная
- Дивизиональная
- матричная



Линейная организационная структура управления

- Линейные связи в гостинице отражают движение управленческих решений и информации, исходящих от так называемого линейного менеджера, то есть лица полностью отвечающего за деятельность гостиницы (как правило небольшой) или её структурных подразделений (в крупной гостинице) это одна из простейших организационных структур управления. Она характеризуется тем, что во главе каждого структурного подразделения находится руководитель наделенный всеми полномочиями, осуществляющий все функции управления.



Достоинства и недостатки линейной структуры

+	-
<ul style="list-style-type: none">• Единство и четкость распоряжений• Согласованность действий исполнителей• Простота управления• Четко выраженная ответственность• Оперативность принятия решений• Личная ответственность руководителя за конечные результаты деятельности своего подразделения	<ul style="list-style-type: none">• Отсутствие звеньев по планированию и подготовке решений• Перегрузка информацией, множество контактов с подчиненными, вышестоящими и сменными структурами• Концентрация власти управляющей верхушки

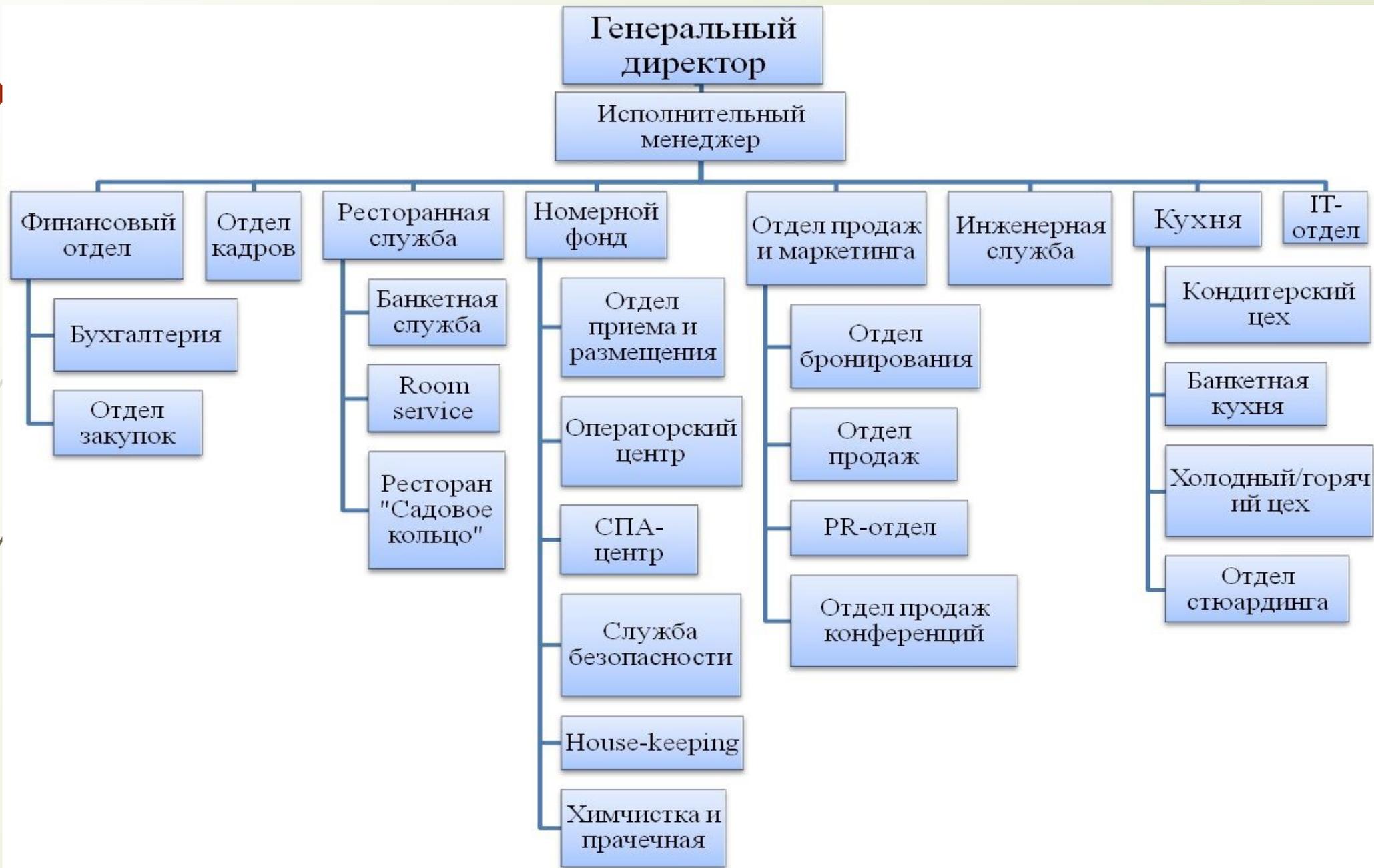




Функциональная организационная структура управления

Управление осуществляется в некоторой совокупности подразделений, специализированных на выполнении конкретных видов работ, необходимых для принятия решений в системе линейного управления.

Идея состоит в том, что выполнение отдельных функций возлагается на специалистов. Специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения (отделы).



Достоинства и недостатки

+

- **Высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций.**
- **Освобождение линейных менеджеров от решения некоторых специальных вопросов.**
- **Стандартизация, формализация и программирование явлений и процессов.**
- **Исключение дублирования в выполнении управленческих функций.**
- **Уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.**

-

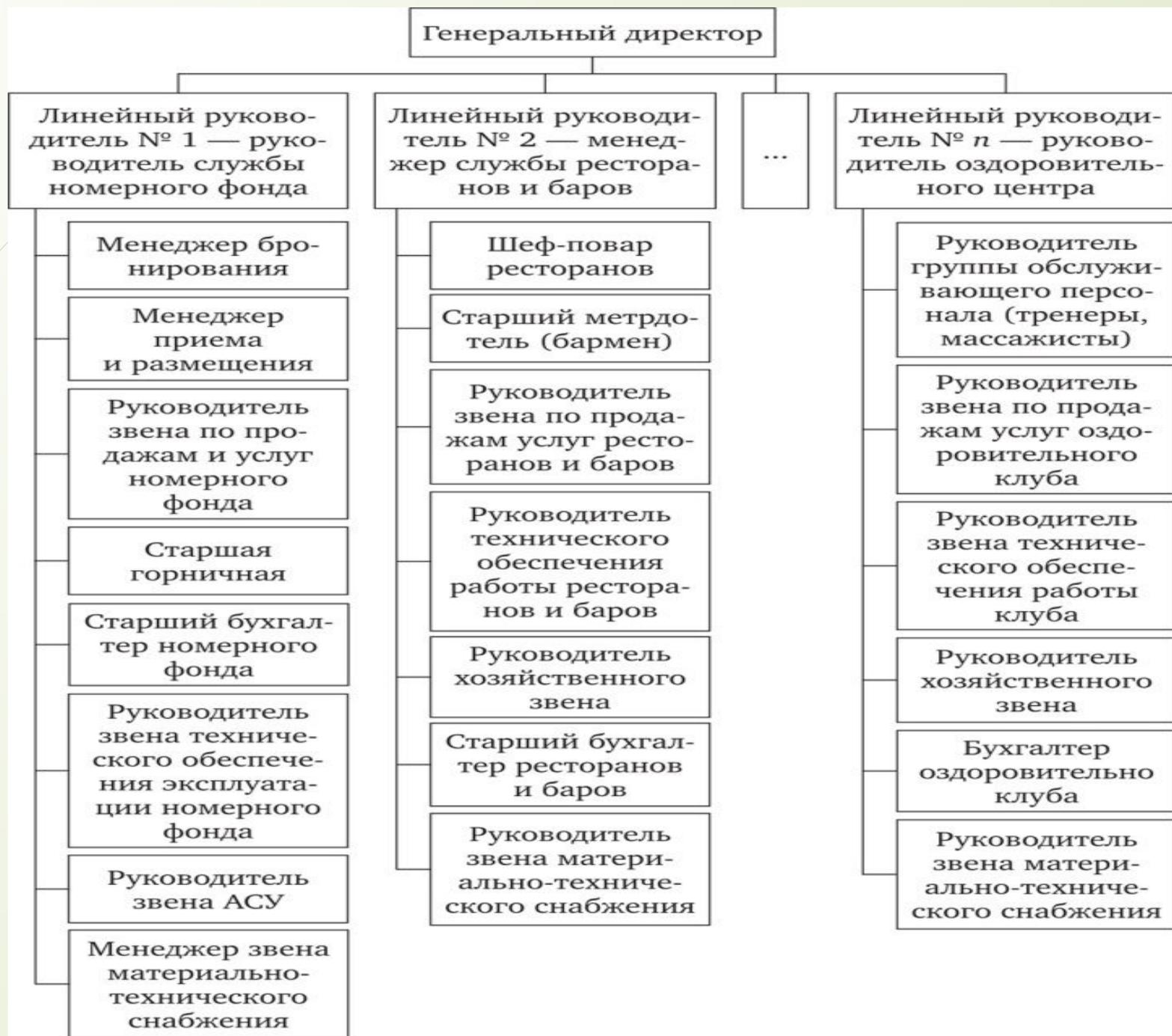
- **Чрезмерная заинтересованность в реализации целей и задач „ своих” подразделений.**
- **Трудности в поддержании постоянных взаимосвязей между различными функциональными службами.**



Линейно-функциональная система управления

- Линейно-функциональная структура управления — иерархическая структура, при которой линейные руководители являются единоначальниками, а им оказывают помощь функциональные органы. Создается из специализированных звеньев (смен, бригад) при каждом линейному руководителю. Эта модель помогает руководителям отеля изучать и принимать решения по проблемам, которые возникают, концентрировать внимание на текущей деятельности.





Дивизиональная структура управления

- Ключевыми фигурами в управлении организациями с дивизионной структурой становятся не руководители функциональных подсистем, а управляющие производственными отделениями. Структурирование организации по отделениям производится, как правило, по одному из трех критериев: по видам предоставляемых услуг (продуктовая специализация), ориентации на те, или иные группы клиентов (потребительская специализация), обслуживаемым территориям (территориальная или региональная специализация). Такой подход обеспечивает более тесную связь с клиентами, партнерами, рынками, существенно ускоряя реакцию организации на изменения, происходящие во внешней среде.





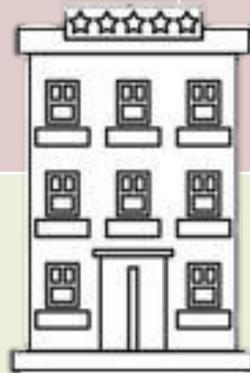
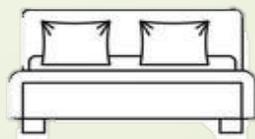
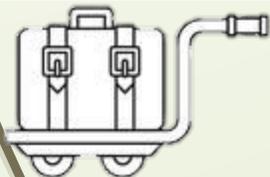
Достоинства и недостатки дивизионной структуры

+

- Обеспечивает управление гостиничными комплексами, которые предоставляют множество дополнительных услуг и с большим числом сотрудников
- Обеспечивает большую гибкость и более быструю реакцию на изменения в рыночном окружении гостиничного комплекса по сравнению с линейной и линейно-функциональной структурой
- Обеспечивает тесную связь гостиничного комплекса с его клиентами

-

- Большое количество уровней управленческой вертикали, (между обслуживающим персоналом и руководителем подразделения-три и более уровней управления)
- Разобщенность штабных структур отделов и штабов гостиничного комплекса
- Основные связи- вертикальные, поэтому остаются общие для иерархических структур недостатки- волокита, перегруженность управленцев, плохое взаимодействие для решения вопросов





Матричная организационная структура управления

Ввиду особенностей своего построения, матричная структура управления ориентирована на конкретный проект или программу. Ее применение в гостиничном бизнесе рекомендуется при разработке и внедрении новых гостиничных продуктов: открытии нового ресторана, введении новой категории номеров, реализации программ повышения качества обслуживания гостей, организации тренингов по повышению квалификации персонала и т. п. [2]

Матричную организационную структуру можно представить и в виде решетчатой структуры, построенной по принципу подчинения персонала организации двум управляющим структурам

Преимущества и недостатки матричной системы управления

+

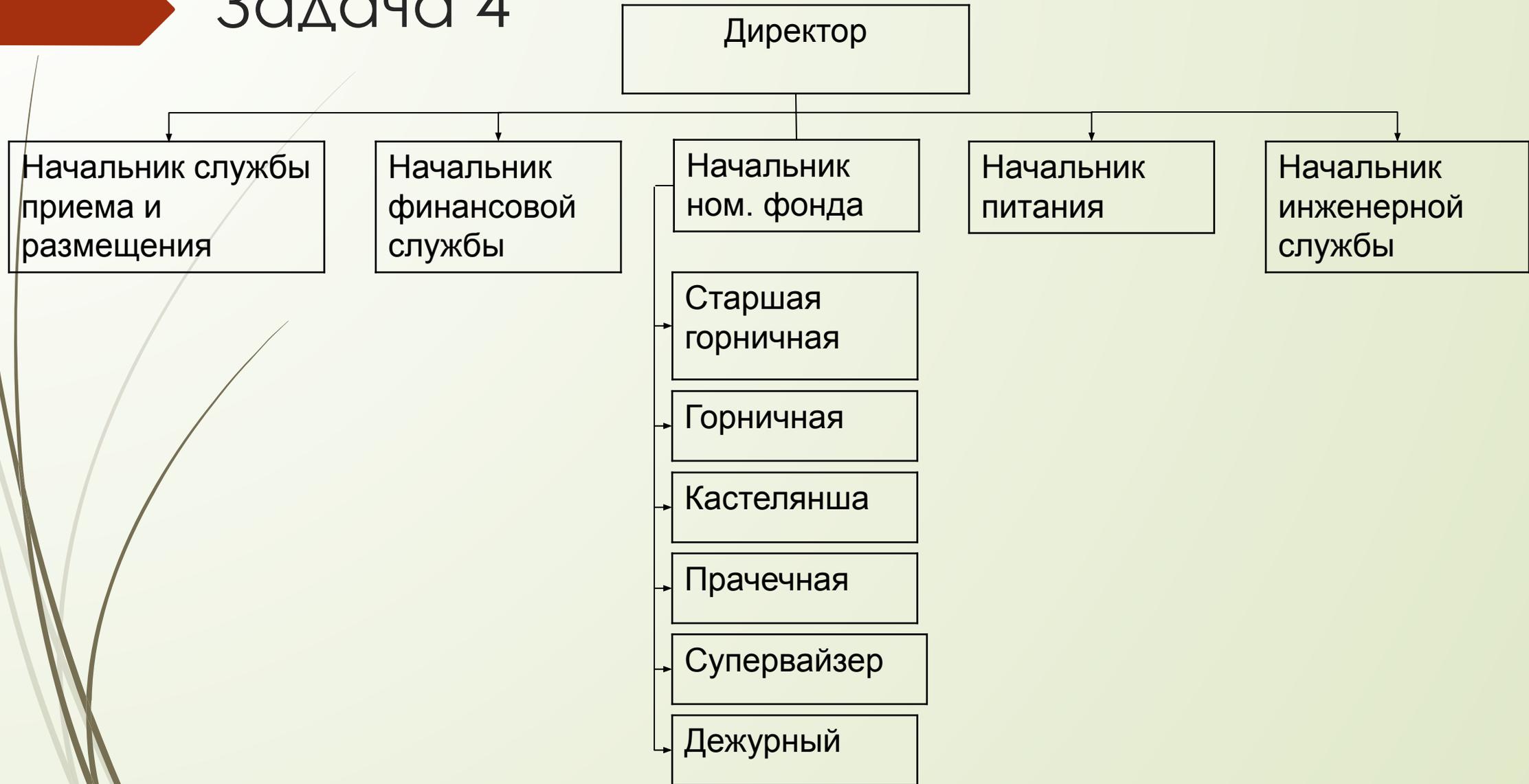
- гибкость
- быстрая приспособляемость к изменениям
- высвобождение времени руководителей высшего уровня за счет делегирования полномочий
- оперативность распределения ресурсов при реализации сразу нескольких проектов
- поддержка внедрения инноваций

-

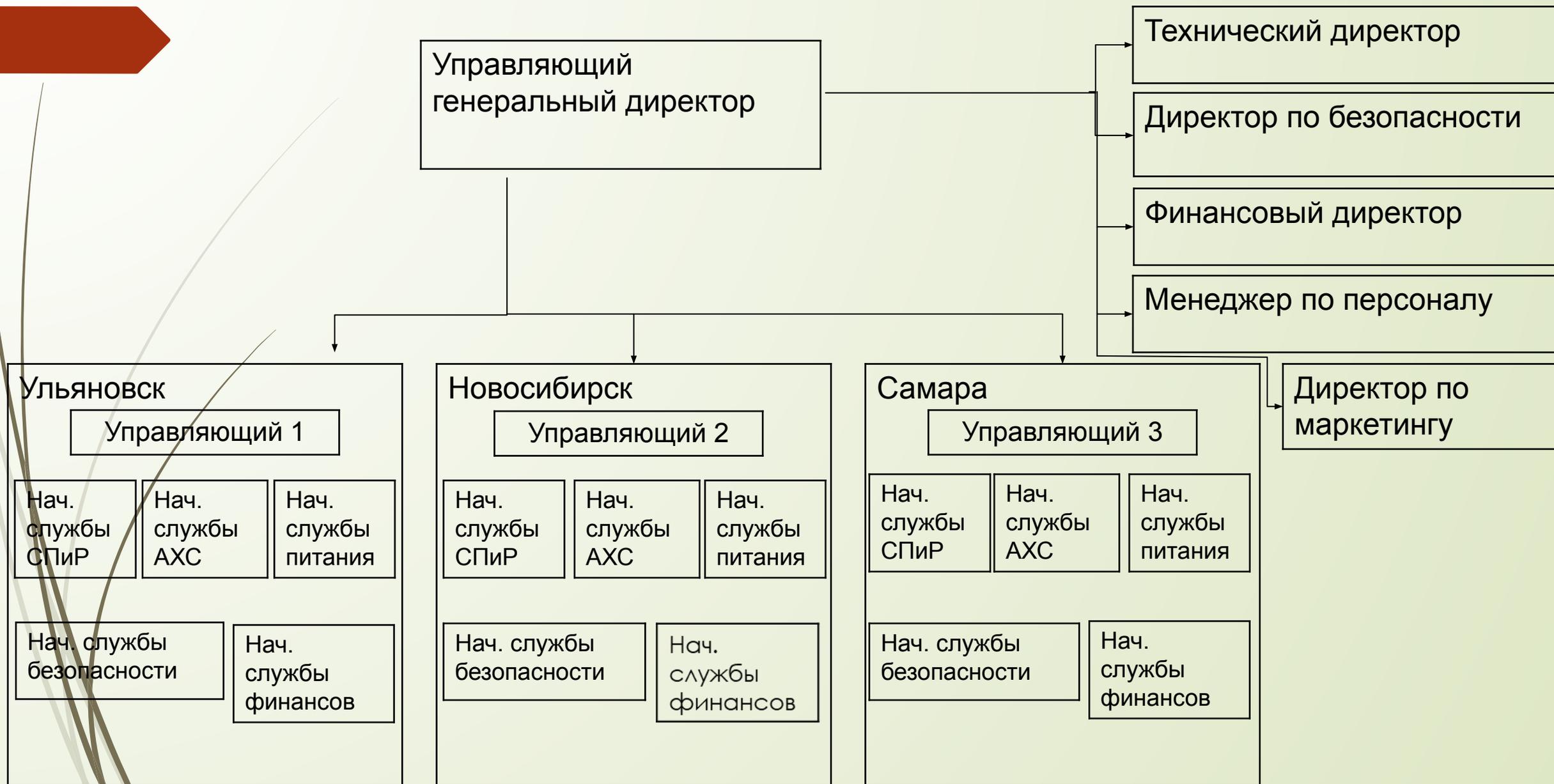
- двойное руководство — подчинение исполнителей одновременно руководителю проекта и менеджеру службы, что может приводить к возникновению конфликтных ситуаций.
- сложный процесс определения и осуществления баланса власти и ответственности менеджеров за результаты работы команды по проекту;
- распределение ресурсов при одновременной реализации проектов по нескольким направлениям.



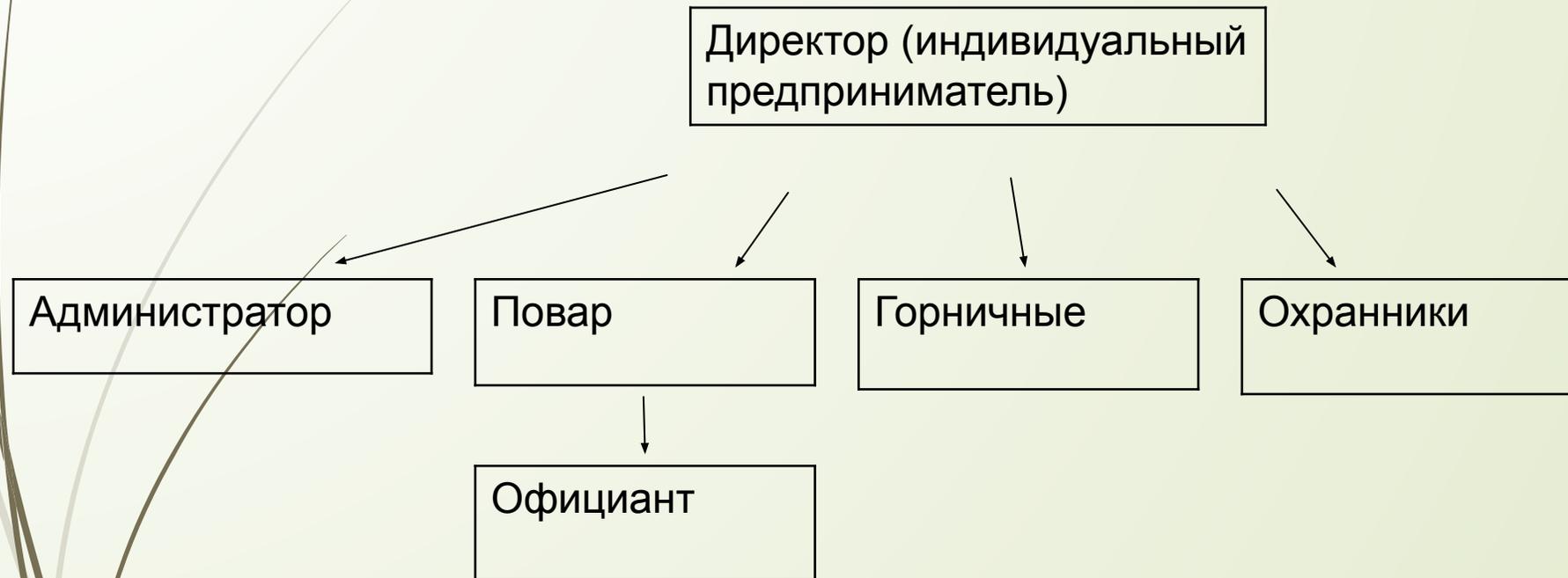
Задача 4



Дивизиональная организационная структура



Линейная структура управления



Должностные обязанности сотрудников ном. фонда

Директор номерного фонда.

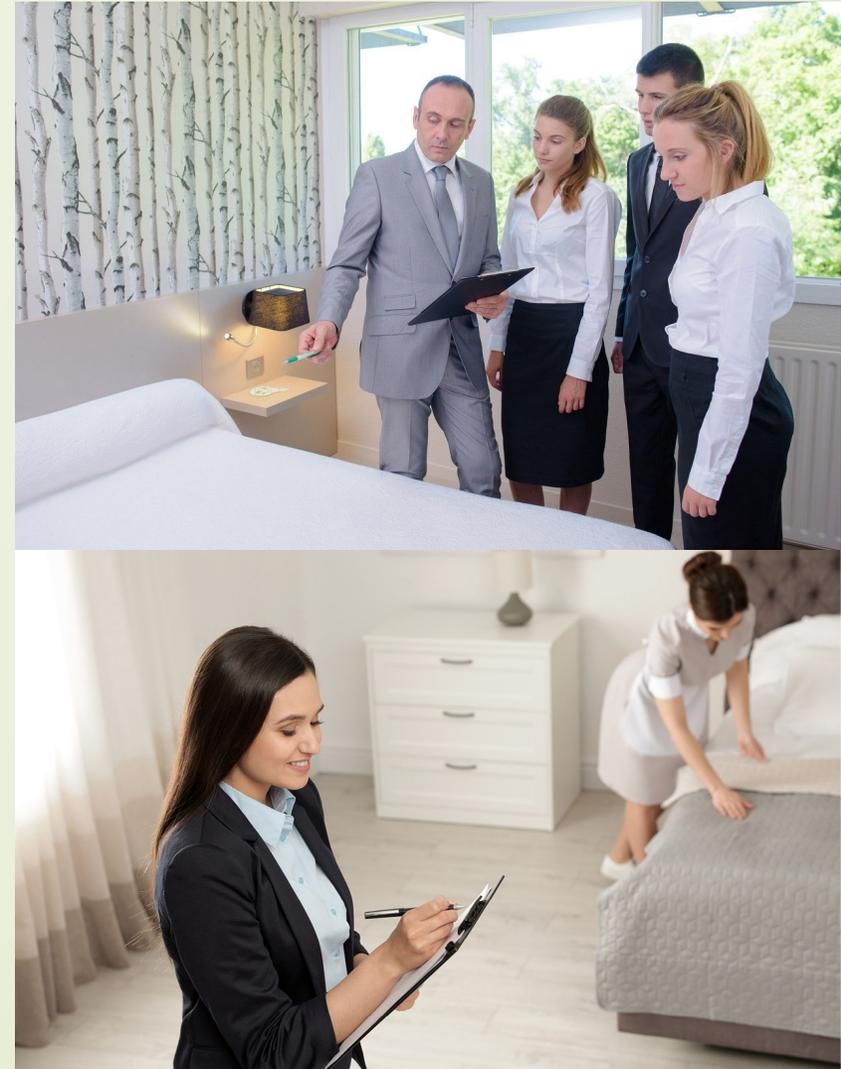
- ❖ Обеспечивает непрерывную и устойчивую работу департамента номерного фонда, а также входящих в него структурных подразделений.
- ❖ Содержание в надлежащем состоянии жилых и других помещений гостиницы в соответствии с установленными стандартами.
- ❖ Предоставление клиентам информации о предлагаемых услугах.



Должностные обязанности сотрудников ном. фонда

Заведующий номерным фондом

- ❖ Организует, планирует, контролирует, через заведующих подразделениями работу связанную, с номерным фондом гостиницы, техникой безопасности, в целях обеспечения наиболее удобного и приятного проживания , гостей.



Должностные обязанности сотрудников ном. фонда

Старшая горничная является младшим руководителем в службе хозяйственного обеспечения и обслуживания. Она несет ответственность за чистоту в холлах, основных коридорах, комнатах отдыха, номерах, офисах и других помещениях, находящихся в ее зоне. В ее обязанности также входит обучение персонала, правильное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки — мыть ковры, окон и других работ.

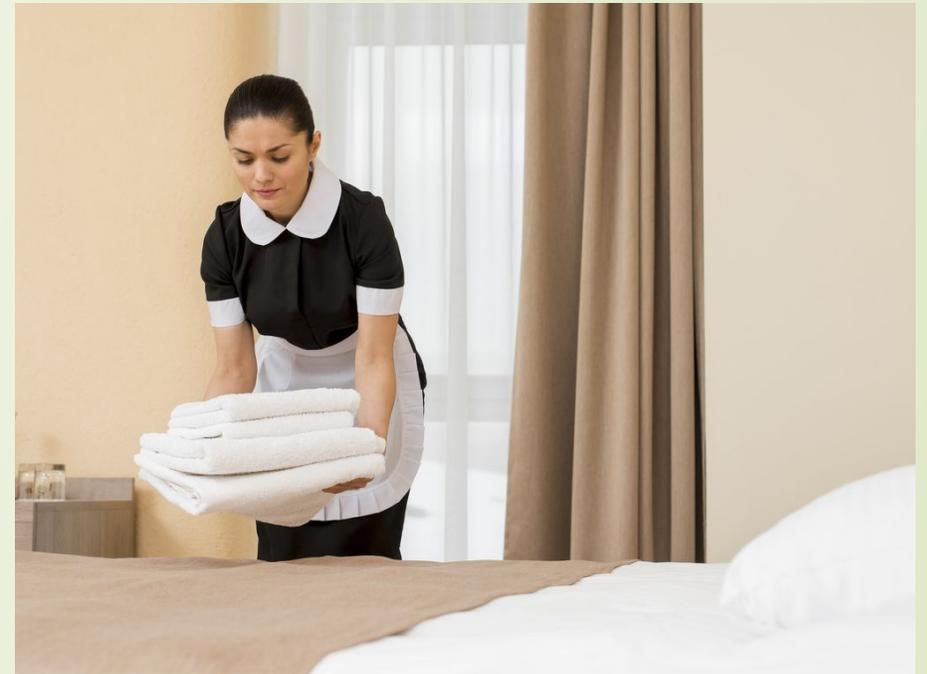


Должностные обязанности сотрудников ном. фонда

Горничная

В обязанности горничной входит:

- ❖ содержание в надлежащей чистоте номеров и других помещений
- ❖ наблюдение за сохранностью имущества, оборудования и инвентаря,
- ❖ прием от проживающих заказов на должностные бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных слуг.



Должностные обязанности сотрудников ном. фонда

Кастелянша

В обязанности кастелянши входят:

- ❖ хранение и эксплуатация белья в гостинице
- ❖ все работы кастелянша выполняет по заданию заведующей бельевой
- ❖ Выдача чистого и прием грязного белья производится по графику в определенные дни и часы.



Должностные обязанности сотрудников ном. фонда

Супервайзер

- ❖ Организация качественной работы горничных в смену, планирование работы персонала во всех вверенных помещениях
- ❖ Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах
- ❖ Создание максимальных удобств, уюта и комфорта для проживания гостей.



BIGSTOCK

Image ID: 23685395
bigstock.com

Должностные обязанности сотрудников ном. фонда

Дежурный

- ❖ Осуществляет прием клиентов, их регистрацию, расчеты за предоставленные услуги.
- ❖ Оформляет необходимую документацию при работе с клиентами, производит выписки и хранит в соответствующем порядке относящиеся к работе документы.
- ❖ Принимает и передает необходимые сообщения клиентам лично или по телефону.
- ❖ Обеспечивает исправность и сохранность инвентаря, оборудования или другого имущества.
- ❖ Осуществляет контроль за своевременностью и качеством проведения работ по уборке помещений обслуживающим персоналом

