**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАЕИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ**

**ЯЛТИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ МЕНЕЖДМЕНТА**

*Кафедра менеджмента*

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по дисциплине

**«ОРГАНИЗАЦИЯ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

Вариант № 12

Выполнил студент:

4-го курса, ЗМО-7,1

Курбанова З.А.

«\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2010г.

ЯЛТА - 2010

**1.Функционально-технологическая структура гостиничного предприятия**

Функциональные службы гостиничного предприятия: вспомогательные и дополнительные службы; понятие технологии, технологическая структура и содержание технологических процессов в гостинице, их оборудование и техническое оснащение, пространственная и планировочная организация; системы жизнеобеспечения в гостинице. Подробнее эти функции описаны в таблице 1.

Таблица 1.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Функции \_\_ | Выполняемые функции |
| 1 | руководителей высш. звена | осуществляет ежедневное оперативное руководство персоналом гостиницы, контролирует работу подчиненных и решает все возникающие проблемы. Вместе с этим он должен обеспечить и стратегические задачи управления. Именно генеральный директор представляет на совет директоров финансовый план (budget) отеля и отвечает за его выполнение. Помимо ежегодных планов генеральный директор отвечает за разработку долгосрочного (обычно пятилетнего) плана, в котором должны быть определены долгосрочные цели предприятия и разработаны стратегии достижения этих целей.  |
| 2 | службы питания | Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т.п. В маленьких отелях шеф-повар ресторана совмещает и функции менеджера. Ресторанный бизнес — это отнюдь не простой бизнес, хотя, на первый взгляд, формула успеха достаточно проста: сочетание хорошей еды, хорошего сервиса и разу  |
| 3 | инженерно-техн. служб. | Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т.п. В маленьких отелях шеф-повар ресторана совмещает и функции менеджера. Ресторанный бизнес — это отнюдь не простой бизнес, хотя, на первый взгляд, формула успеха достаточно проста: сочетание хорошей еды, хорошего сервиса и разу  |
| 4 | службы безопасности | Для успешной работы службы безопасности очень важным является ее хорошее взаимоотношение с другими подразделениями гостиницы, прежде всего с финансовым департаментом и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.  Служба безопасности разрабатывает проект системы безопасности отеля, который утверждается генеральным директором после обсуждения с руководителями других подразделений. Этот документ охватывает все стороны обеспечения безопасности (функции службы безопасности, ее взаимоотношения с другими подразделениями, систему технических средств обеспечения безопасности, действия сотрудников гостиницы в критических ситуациях — пожар, угроза взрыва и т.п.).  |
| 5 | службы закупок | Функция отдела — закупки нужных товаров требуемого качества по разумной цене в нужное время. При этом должен выдерживаться оптимальный размер запасов в гостинице, поскольку хранение стоит денег, к тому же многие закупленные товары при чрезмерно длительном хранении могут испортиться.  |

Планировочная организация технологических процессов этажа предприятия гостиничного типа: планировочная организация основного технопроцесса потребления услуг на состав номеров, планировочная организация основного технцикла потребления услуг в номерах и их классификация по уровню комфорта и вместимости; планировочная организация обслуживающего технцикла потребления услуг в обслуживающих помещениях жилого этажа гостиницы, их планировочная и классификация по месторасположению на жилом этаже, составу помещений; виды горизонтальных и вертикальных коммуникаций на жилом этаже, планировочная организация обслуживающего технцикла потребления услуг; нормативы, их влияние на технологические процессы а жилом этаже.

**2. Принципы построения организационной структуры гостиничного предприятия**

Организационная структура предприятия – это форма разделения труда, закрепляющая определенные функции управления за структурными подразделениями различного уровня иерархии.

Организационная структура управления предприятием адекватна структуре самого предприятия и соответствует масштабам и функциональному назначению управляемых объектов. Крупные предприятия, специализирующиеся на производстве сложных и трудоемких видов продукции (например, автомобилей, самолетов, металлов, нефтепродуктом и др.) состоят, как правило, из десятков цехов, лабораторий и отделов. Для координации их деятельности создается сложная иерархическая структура управления.

Необходимость создания многозвенной системы управления часто обусловлена диверсификацией производства. Выпуск широкого ассортимента товаров, технологически не связанных между собой, нередко требует образования органов управления производством и сбытом по каждому виду продукции. Вместе с тем малые предприятия характеризуются наличием простейших организационных структур: руководитель - исполнитель. Организационная структура управления на предприятии строится по принципу подчинения нижестоящего органа вышестоящему. Например, руководители цеховой лаборатории или цеховой бухгалтерии подчиняются соответственно руководству центральной заводской лаборатории и главному бухгалтеру предприятия. Начальники цехов и отделов подчиняются или непосредственно директору, или одному из заместителей директора.

Суть управления состоит в сборе, переработке, хранении и выдаче информации в виде программ, планов, распоряжений, нормативов, заданий. Каждый из указанных документов содержит подробную информацию о том, что, когда и кому надлежит сделать, в каком объеме можно использовать те или иные ресурсы, от кого получить исходные материалы и кому передать готовый продукт. В них указываются права и обязанности исполнителей, устанавливаются необходимые технические, экономические и социальные ограничения, предусматривается контроль исполнения.

Внутренняя структура органов управления носит в основном ступенчатый характер, особенно на крупных и средних предприятиях.

Изменяющийся характер спроса и необходимость сохранения или расширения рыночной ниши требуют от организационных структур все большего динамизма. Все чаще приходится менять продукцию, расширять ассортимент, диверсифицировать производство. В этих условиях, прежде всего, изменяются материальные потоки и связи между производственными подразделениями, в более сложных условиях меняется состав и специализация элементов производственной структуры с соответствующим изменением связей. Развитие подобных процессов и явилось толчком к появлению проектного управления, матричных схем. В крупных фирмах преимущественно корпоративного типа практика промышленно развитых стран привела к переходу от линейно-функциональной схемы к дивизиональным структурам.

Организационная структура управления должна отвечать ряду определенных критериев, характеризующих ее оптимальность. К ним можно отнести:

1. наикратчайший путь от звена управляющей системы до управляемого объекта;
2. оптимальное число ступеней и звеньев;
3. наименьшее число "входов" и "выходов" каждого звена;
4. четкий состав видов работ по управлению для каждого звена;
5. отсутствие дублирования работ.

Одной, оптимальной для всех ситуаций, организационной структуры управления предприятием не существует. Относительная эффективность того или иного типа структуры определяется различными внешними и внутренними условиями, а также реализуемыми стратегиями.

При разработке структуры управления важно исследовать специфику организационных связей и уже на базе этого вырабатывать рекомендации по созданию рациональной организационной структуры управления.

Рассмотрим основные типы структур управления предприятием: иерархические (бюрократические, жесткие) и органические (гибкие).

**2.1 Иерархический тип структур управления**

Структуры управления на многих современных предприятиях построены в соответствии с принципами управления, сформулированными еще в начале XX века. Наиболее полную формулировку этих принципов дал немецкий социолог Макс Вебер (концепция рациональной бюрократии), к числу которых относятся:

* принцип иерархичности уровней управления, при котором каждый нижестоящий уровень контролируется вышестоящим, и подчиняется ему;
* принцип соответствия полномочий и ответственности работников управления месту в иерархии;
* принцип разделения труда на отдельные функции и специализации работников по выполняемым функциям;
* принцип формализации и стандартизации деятельности, обеспечивающий однородность выполнения работниками своих обязанностей и скоординированность разных задач;
* принцип обезличенности выполнения работниками своих функций;

Применительно к производственной структуре предприятия линейно-функциональная структура управления имеет ряд разновидностей: корпусную, цеховую и бесцеховую.

Рис.1. Корпусная схема управления

Рис.2. Цеховая схема управления.

Рис. 3. Бесцеховая схема управления.

Корпусная структура управления применяется на очень больших предприятиях, прежде всего, машиностроения, где выпускается разнообразная продукция в массовых количествах для данного вида продукции.

Цеховая структура управления получила широкое распространение на крупных и средних предприятиях.

Бесцеховая структура управления целесообразна для небольших предприятий с численностью рабочих менее 1000 человек (для предприятий машиностроительного комплекса). Преимущество этой структуры в том, что производственные цехи, независимо от места их размещения на заводской территории, освобождаются от выполнения административно-хозяйственных функций, которые перекладываются полностью на заводоуправление.

**2.2 Органический тип структур управления**

Главным свойством управленческих структур органического типа является их способность изменять свою форму, приспосабливаясь к изменяющимся условиям. При внедрении этих структур необходимо одновременно изменять и взаимоотношения между подразделениями предприятия. Если же сохранять систему планирования, контроля, распределения ресурсов, стиль руководства, методы мотивации персонала, не поддерживать стремление работников к саморазвитию, результаты внедрения таких структур могут быть отрицательными.

**2.3 Новое в типах организаций**

В последней четверти XX в. человечество вступило в новую стадию своего развития — стадию построения информационного общества.Зародившееся еще в 20-е гг. в недрах индустриального общества, оно дало свои первые ростки в 40-е гг., а в 50-е гг. стали говорить о наступлении информационной экономики и превращении информации в важнейший товар. В 60-е гг. появились предсказания о превращении индустриального общества в информационное. В начале 80-х гг. наиболее развитые страны уже поднялись на его первую ступень.

При формировании нового общества претерпевают радикальные изменения материальное производство, мировоззрение, быт и образование, искусство и культура. Меняются не только формы, но и содержание деятельности. В данном контексте важно понять те новые требования, которые предъявляет информационное общество к проектированию организации, к объединению или разделению работ в ней. Если в доинформационном обществе действует принцип «каждый должен знать/уметь столько, чтобы в сумме все знали/умели все», то в информационном обществе действует принцип «каждый должен знать/уметь столько обо всем, чтобы быть независимым в своем взаимодействии с другими».

Прогресс информатики разрушил замкнутость организации и сделал малоэффективными те из них, которые использовали структуры, обеспечивающие это качество. Одним из важных последствий этого явилось существенное сближение производителя с потребителем. А это, в свою очередь заставило производителя еще более оперативно реагировать на изменения в требованиях потребителя и еще более качественно удовлетворять потребности последнего. В последнее время в литературе рассматриваются различные новые типы организаций, успешно действующих в «информационной» среде.

**3. Практическое задание**

В администрацию службы приема и размещения поступил звонок от гостя, который в прошлом году (6,5 месяцев назад) проживал в гостинице. Гость заявляет, что он забыл в номере свитер и просит вернуть ему забытую вещь, так как он в ближайшее время будет в городе, где расположена гостиница. Гость удивлен, что ему не напомнили о забытой веще при выезде из гостиницы.

(После проведенного расследования, установлено, что в том номере, где проживал гость горничной действительно был обнаружен свитер и передан в стол находок, а спустя 6 месяцев свитер был передан в спец. гос. органы, о чем свидетельствует акт передачи).

Что должен ответить администратор службы приема и размещения на письмо гостя?

Какой в гостинице должен быть порядок работы с забытыми вещами?

Какие нарушения были допущены?

Какие меры должны принять в гостинице для разрешения конфликтной ситуации?

Решение

**Порядок мероприятий согласно инструкции**.

Во время уборки номера после отъезда гостя надо, в первую очередь, убедиться в том, что:

- в номере ничего не пропало из гостиничного имущества (а если такое произошло, то действовать согласно инструкции, имеющейся в каждой гостинице на этот счет), но у нас другой случай.

- в номере нет забытых или оставленных гостями вещей (в противном случае следует поступать в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи)- вот это наш случай.

- все техническое оборудование работает исправно (если нет, то дать заявки на ремонт в инженерно-техническую службу отеля).

Все вещи, забытые гостем в номере, передаются по акту в камеру хранения, администрация и обслуживающий персонал обязаны принять меры к возврату их владельцу. Если по истечении 6 месяцев (а для иностранных гостей - по истечении одного года 1 год) владелец не найден, забытые вещи реализуются в соответствии с установленном порядком.

При проведении уборки и обнаружении забытых вещей горничная обязана сообщить супервайзеру о находке или в службу охраны. Желательно как можно скорее найти владельца забытой вещи до отъезда гостя из отеля. Если гость уже покину гостиницу, то найденные вещи поступают в хозяйственный отдел на хранение. Все находки регистрируются в специальный журнал менеджером или супервайзером.

При описании вещей необходимо знать определенные правила, поступать в этом вопросе крайне осторожно и очень профессионально. Рекомендуется делать лишь внешнее, визуальное описание забытых вещей, особенно это касается ювелирных и меховых изделий. Скажем, найден, на первый взгляд, золотой браслет. Не правильно будет писать, что найден золотой браслет, а правильно - браслет из желтого металла. Или, к примеру, гостями забыто кольцо и выглядит оно как кольцо из платины или серебра с бриллиантом. В этом случае данную вещь следует зарегистрировать следующим образом: найдено кольцо из белого металла с бесцветным, прозрачным камнем.

После регистрации забытые вещи помещаются в специальные пакеты соответствующих размеров, к которым приклеивается небольшая карточка с информацией, перенесенной из журнала регистрации забытых вещей:

- регистрационный номер

- имя гостя

- место, где была найдена вещь

- наименование вещи

- имя человека, нашедшего вещь

- примечания

- подпись менеджера или Супервайзер.

Данные карточки помогают систематизировать поиск забытых вещей.

Как правило, в гостиницах срок хранения забытых вещей составляет год и один день.

**Наш случай.**

Т.к. во время отъезда клиента не был обнаружен свитер и, о чем немедленно не было сообщено уезжающему, то претензии клиента вполне обоснованные, однако свитер клиент мог забыть не в номере, а в гостиничном учреждении, а до выяснения кому он принадлежит, прошло время, то свитер в гостинице (не является ценной вещью) должен был находиться полгода, после чего реализован в установленном порядке. - в номере нет забытых или оставленных гостями вещей (в противном случае следует поступать в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи)- вот это наш случай. В данном случае для разрешения конфликта необходимо принести клиенту извинения и договориться о мере компромисса.

**4. Индивидуальное задание №12**

Организация работы по приему и размещению гостей на гостиничных предприятиях в высоким уровнем комфорта Большой Ялты и зарубежном.

Большая Ялта является основным и старейшим курортным центром Украины, в котором осуществляется практически круглогодичное санаторно-курортное лечение, центром конгрессного, спортивного и круизного туризма.

По данным Ялтинской городской государственной администрации, на территории Большой Ялты действует свыше 140 официально зарегистрированных мини-гостиниц. При этом общее число малых объектов гостиничного бизнеса достигает 300 и ежегодно ежегодно увеличивается на 50-60.

«Гостиница – это предприятие, предоставляющее людям, находящимся вне дома, комплекс услуг, важнейшими среди которых в равной степени являются услуга размещения и питания».

Сущность предоставления услуги размещения состоит в том, что, с одной стороны, в пользование предоставляются специальные помещения (гостиничные номера), с другой стороны, предоставляются услуги, выполняемые непосредственно персоналом гостиницы: услуги портье по приему и оформлению гостей, услуги горничных по уборке гостиничных номеров и т.д.

Гостиничные номера являются основным элементом услуги размещения. Это многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей. Важнейшей их функцией является обеспечение возможности сна. Значимость других функций гостиничных номеров, прежде всего, зависит от назначения гостиницы и потребностей гостей. Например, в гостиницах делового назначения.

В разных гостиницах имеются различные категории номеров, отличающиеся один от другого площадью, меблировкой, оборудованием, оснащением и т.д. Однако независимо от категории гостиничный номер должен иметь следующую мебель и оборудование: кровать, стул и кресло, ночной столик, шкаф для одежды, общее освещение, мусорную корзину. Помимо этого в каждом номере должна содержаться информация о гостинице и план эвакуации в случае пожара.

Гостиничный сервис - ведущая отрасль сферы обслуживания.

Служба управления номерным фондом осуществляет основные бизнес-процессы по приему и обслуживанию гостей, и во многом именно она определяет качество предоставляемых услуг. С этой точки зрения эта служба является одним из основных объектов, в первую очередь подлежащих автоматизации. В состав этого подразделения входят работники службы приема и размещения (front-office), персонал по обслуживанию номерного фонда (housekeeping), объединенная сервисная служба, включая швейцаров, посыльных, носильщиков, водителей автомобилей, службу безопасности и др.

К основным функциям службы относятся: бронирование номеров; прием, регистрация и размещение гостей; прием оплаты за предоставленные услуги и оформление необходимой документации при выезде гостей; оказание разнообразных бытовых услуг гостям; поддержание санитарно-гигиенического состояния номеров.

Коммерческая служба обычно представлена отделами маркетинга и рекламы, которые выполняют задачи, связанные с исследованием рынка, конкурентов, выявлением потребностей постоянных и потенциальных гостей, разработкой и реализацией рекламных компаний, мероприятиями по связям с общественностью и т.п. Основная цель службы - продвижение существующего гостиничного продукта, а также выработка предложений по созданию новых видов услуг, которые с высокой степенью вероятности будут востребованы на рынке. С информационной точки зрения основной блок необходимой для работы информации предоставляется службой приема и размещения. Именно на базе этих данных проводятся маркетинговые исследования. Вспомогательные службы предоставляют дополнительные платные услуги. Эти службы информационно связаны со службой приема и размещения, куда поступает информация о полученных дополнительных услугах, стоимость которых учитывается при оформлении счета гостя.

Организовать работу гостиничного комплекса с максимальной эффективностью.

Среди зарубежных информационных гостиничных систем наиболее известной является система Fidelio, а также Lodging Touch. К настоящему времени появился и успешно функционирует ряд разработок отечественных фирм, обеспечивающих автоматизацию управления гостиничным комплексом. К ним относятся программные продукты «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум» (фирма «Рек-Софт»), система Hotel-2000 (фирма «Интур-Софт»), программный комплекс «Русский отель» (Фирма «Сервис плюс» совместно с фирмой «Ист Консепт»), системы «Отель-Симпл», «Меридиан-1» (фирма Nortel), система Kei-Hotel (фирма Kei-Company).