

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/21350>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Гостиничное дело

Содержание

Введение 3

1 Анализ организации учебного процесса магистрантов 4

2 Повышение эффективности менеджмента гостиничного предприятия с учётом межкультурных особенностей 8

Заключение 14

Список литературы 16

и кроме заработанных денег у студентов появляется опыт по специализации, который определенно на руку при поиске подходящей работы. Во время обучения на магистратуре в Англии, студенты также проходят практику, из-за которой учебный процесс может продлеваться от одного года до двух, а иногда и больше лет, в зависимости от выбранной специализации.

2 Повышение эффективности менеджмента гостиничного предприятия с учётом межкультурных особенностей

Афасижев Т.И., Тютюнников А.С. в статье «Направления модернизации российского гостиничного бизнеса в контексте повышения его конкурентоспособности» пишут, что не существует единой системы менеджмента, универсальной настолько, чтобы она подходила под любой бизнес, однако, общие принципы управления применимы к любому делу. В менеджменте к функциям управления организацией любого уровня относят:

- планирование;
- организация;
- мотивация;
- контроль.

Спецификой гостиничного бизнеса является то, что в процессе бизнеса происходит оказание услуг, а не материальных продуктов, которые можно произвести, положить на склад и потом продать. Большинство услуг, оказываемых постояльцам являются комплексными.

Услуги, которые оказывают современные гостиницы включают в себя:

- размещение. В эту основную услугу входит не только непосредственное предоставление помещения с мебелью, но и услуги портье, горничных по уборке номера и смене белья, обеспечение безопасности сна, оказание услуг связи, таких как телефон и интернет, возможность отдыха и просмотра любимых телевизионных передач и т. д.;
- питание. Само понятие гостеприимства, а именно так переводится с латинского языка слово «гостиница», подразумевает возможность вкусно поесть. Поэтому наличие ресторана в гостинице обычно. Эта услуга может включать в себя только завтрак или набор продуктов для лёгкого перекуса в номере, либо же полноценное питание;
- прочие услуги. К ним может относиться предложение посетить бассейн, спортивный или тренажерный зал, предоставление переговорных, прокат автомашин, услуг салона красоты и прочее.

Поэтому эффективным менеджмент в гостиничной сфере будет только в том случае, если все функции управления будут использоваться с максимальной отдачей. Планирование.

Планирование должно осуществляться исходя из следующих соображений:

- Необходимо учитывать количество имеющихся номеров, их класс и численность посетителей в зависимости от времени года и прочих факторов.
- На основе этих предпосылок необходимо спланировать требуемое количество обслуживающего персонала, количество закупаемых продуктов, определить, что требуется для обслуживания здания, его текущего ремонта, проверку работы электрики, сантехники и водоснабжения и т. д.

- Рассчитать ожидаемый доход и оптимальные затраты на оплату труда персонала, стоимость услуг поваров, уборщиков, ремонтников, сколько требуется денег на закупку продуктов, форму для персонала, затратить на рекламу и прочее.

Мышьякова Н.М., Шкуропат С.Г. утверждают, что услуги в гостиничном бизнесе являются комплексными. Поэтому планирование их достаточно сложно и осуществляется от планирования укрупненных услуг, которые, в свою очередь, дифференцируются на более мелкие. Планирование деятельности гостиницы обязательно должно осуществляться в такой же аналитике, что и сбор факта для обязательного анализа причин отклонения плановых и фактических показателей.

Организация.

В индустрии гостиничного и ресторанного бизнеса задействовано большое количество людей различных специальностей. Для эффективного управления обслуживающего персонала необходима жёсткая иерархия. Каждый участник гостиничного бизнеса должен чётко знать свои обязанности, в какое время он их выполняет и кто является его непосредственным руководителем.

В любой гостинице есть жёсткая иерархия:

- высший менеджмент, которые осуществляет комплексное управление гостиницей, определяет пути её развития, утверждает текущие и стратегические планы развития бизнеса;
- менеджмент среднего звена. К нему относятся руководители направлений и служб.

Это могут быть:

- Руководители службы по эксплуатации здания.
- Руководители различных обслуживающих производств — прачечных и химчисток, ресторанов, складов, обслуживающего персонала, служебного транспорта, фитнес-центров и прочее.
- Непосредственно персонал, выполняющий свои обязанности.

Мотивация.

Мышьякова Н.М., Шкуропат С.Г. считают, что гостиничной сфере успешность бизнеса зависит от того, понравилось ли клиенту обслуживание или нет, поэтому вопросы мотивации персонала — это важнейший момент в эффективном менеджменте. Когда постояльцы окружают улыбчивые, позитивно настроенные люди, он настроен более лояльно к каким-то замеченным им недостаткам. И почти наверняка оставит положительный отзыв о такой гостинице.

Если же с объективной точки зрения в номере все идеально, однако постояльцы постоянно ощущают натянутые отношения между сотрудниками, нервную и неблагоприятную обстановку, практически наверняка больше в этой гостинице они не остановятся и посоветуют своим друзьям поступить также. Функция контроля в гостиничном и ресторанном бизнесе также очень важна. Какая-нибудь мелочь может испортить все впечатление от проживания. Поэтому в современных гостиницах обычно имеется отдельная служба, занимающаяся менеджментом качества на предприятии. Чем выше класс гостиницы, тем более развита внутренняя система оценки качества обслуживания персонала.

Особенности различных культур, в свою очередь, определяются сложившимися условиями жизнедеятельности работников конкретной страны: географическим расположением, климатическими условиями, религией, историей государства и народа, ментальностью, уровнем научно-технического развития общества, политическим и экономическим строем.

Журавлев П.В. в своей книге «Технология управления персоналом» с позиции процесса управления персоналом многонациональных организаций необходимо установить отличительные особенности работников - представителей различных культур.

На практике руководители организаций различного уровня подходят к данному вопросу слишком узко и даже шаблонно, на основании существования стереотипов поведения людей как представителей той или иной культуры или нации. В данном случае культура выступает как запрограммированный элемент в менталитете, который отличает одного работника организации от другого и определяет характер взаимодействия и отношения к данному работнику со стороны руководства организации и других сотрудников

Чтобы минимизировать сложности, вызванные разницей менталитета, руководству компании нужно учитывать различия в отношении к работе, времени, культуре общения, карьере и уделять время адаптационным

Список литературы

1. Письмо Федеральной службы по надзору в сфере образования и науки (Рособрнадзор) от 17 апр. 2006 г.

№ 02-55-77 ин/ак

2. Афасижев Т.И., Тютюнников А.С. Направления модернизации российского гостиничного бизнеса в контексте повышения его конкурентоспособности // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. – №1. – С. 189
3. Бельский К.С., Зайцева Л.А. О методике чтения учебной лекции в юридическом вузе // Юрид. образование и наука. – 2011.- № 2.- С. 22 - 26
4. Гаврилов М.В. Инновационные методы чтения лекций // Современные методики преподавания учебных дисциплин в юридическом вузе. Саратов, 2009. С. 5 - 6.
5. Журавлев П.В. Технология управления персоналом. Настольная книга менеджера / П.В. Журавлев, С.Л. Карташев, Н.К. Маусов, Ю.Г. Одегов - М.: Экзамен, 2013. - 426 с.
6. Мышьякова Н.М., Шкуропат С.Г. Гостиничное дело. - СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314 с.
7. Магистратура за рубежом. - <https://www.iqconsultancy.ru/articles/magistratura-za-rubezhom/>
8. Многонациональный коллектив: как учесть разницу менталитетов. - <https://www.glavbukh.ru/art/88938-qqqm4y17-mnogonatsionalnyy-kollektiv-kak-uchest-raznitsu-mentalitetov>
9. Особенности менеджмента гостиничного бизнеса. - https://nazvania.net/osobennosti-menedzhmenta-gostinichnogo-biznesa_16321

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/21350>