

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/kursovaya-rabota/77525>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Менеджмент

Введение 3

1. Формирование модели операционной системы, используя схему входа-выхода 5

ВЫХОДЫ 14

2. Расчет производительности операций 15

Задача 1.1 15

3. Рекомендации по стратегическому управлению операциями 17

Задача 2.1 17

4. Разработка рекомендаций по планированию деятельности операционной системы 22

Задача 3.1. 22

Заключение 25

Список использованных источников 26

Введение

Операционный менеджмент, как разновидность менеджмента организации, является одним из новейших подходов к вопросам управления организацией.

Актуальность данной темы определяется тем, что бизнес - образование предполагает обязательное ознакомление специалистов с современными методами управления организациями. Операционный менеджмент призван обеспечить эффективное создание потребительных стоимостей производственными и сервисными организациями.

Сегодня, как правило, только 5-7% операций - удовлетворяют потребительский спрос клиентов, примерно 30% операций - направлены на совершенствование самих организаций, а 63-65% операций - являются дублирующими, лишними или ошибочными.

Рассмотрим более подробно, что же представляет из себя операционный менеджмент.

Общепризнанно, что операционный менеджмент существует именно с того момента, как люди начали производить товары и услуги. Начало профессионального развития современного операционного менеджмента было в 1920-х гг. при появлении концепции научного менеджмента. Фредерик У. Тейлор определил основные принципы данной концепции следующим образом:

1 Ежедневную выработку рабочего нужно определять в соответствии с научными законами.

2 Функция управленческого персонала заключается в разработке научных законов и их использовании в производственном процессе.

3 Функция рабочего заключается в беспрекословном выполнении требований управленческого персонала.

При этом основное внимание было уделено деятельности по производству продукции и управлению им.

Концепция операционного менеджмента является:

- реально сформированными взаимосвязями и взаимозависимостью отдельных операций операционной системы в условиях рыночных отношений;

- отображением объективного хода процесса операций;

- регулятором хода операций и процессов.

В работе необходимо выполнить задания согласно варианту номер 1, то есть, 1.1, 2.1 и 3.1.

1. Формирование модели операционной системы, используя схему входа-выхода

В настоящее время сфера гостеприимства стала самостоятельной активно развивающейся отраслью и одной из важнейших составляющих экономики многих стран. В связи с этим на рынке появляется все

больше гостиничных предприятий, оптимизируются технологические процессы, разрабатываются новые стандарты обслуживания. Данный аспект выступил своеобразным катализатором для повсеместного развития и совершенствования организации работы служб бронирования, функционирующих в гостиничных предприятиях.

Детальное рассмотрение особенностей организации работы службы бронирования невозможно без определения понятия «бронирование». Бронирование – это запрос на предварительное закрепление за гостем объектов бронирования, которые включают номерной фонд гостиницы. Очень часто бронирование отождествляют с понятием «резервирование», что является абсолютно неверным. В отличие от бронирования, резервирование подразумевает создание своеобразных запасов (квот мест) объектов бронирования. Как правило, бронирование выступает процессом покупки потребителем номера, при отказе от которого происходит удержание определенного процента от стоимости номера с гостя, так как гостиница несет фактически понесенные затраты связанные с простым номером. Бронирование номерного фонда происходит посредством компьютерных технологий – систем бронирования, которые представляют собой специально разработанные программы, в которых хранится большая база о наличии свободных номеров различных категорий.

Рассмотрим основные типы бронирования в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Основные типы бронирования номерного фонда в гостинице

Тип бронирования Характеристика

Гарантированное бронирование бронирование, при котором гарантированно подтверждается предоставление гостю выбранного номера. Примером гарантированного бронирования является наличие свободных номеров и моментальное подтверждение от отеля. При гарантированном бронировании гость не может отказаться от номера после его подтверждения без штрафных санкций

Негарантированное бронирование При негарантированном бронировании предварительная оплата (полная либо частичная) услуги не вносится. Негарантированное бронирование (без предоплаты) - означает, что гость делает бронь, которая не дает полной гарантии свободных мест. В подтверждении обязательно указывается номер бронирования, сроки и условия заезда, калькуляция стоимости заказанного размещения. При негарантированном бронировании отель будет сообщать о возможной занятости номера. Негарантированное бронирование - стандартное бронирование гостиницы, при котором первая оплата производится клиентом по прибытии в гостиницу у стойки регистрации. Отмена негарантированного бронирования гостем возможна в любое время без применения штрафных санкции

Следует отметить, что компьютерные системы бронирования часто включают виртуальные каталоги, благодаря которым турист может «прогуляться» по выбранному отелю и ознакомиться с его интерьерами в режиме онлайн. Бронирование считается завершенным только в том случае, когда гость получает письменное подтверждение (ваучер) от отеля, в котором четко прописаны срок, объем, стоимость забронированных услуг.

Служба бронирования занимает ведущее место в технологическом процессе гостиничного предприятия. Непосредственно функциональная деятельность сотрудников данной службы заключается в продаже гостиничного продукта, именно поэтому рентабельность предприятия зависит от эффективности управления процессом бронирования, который подразумевает взаимодействие сотрудников гостиницы с потребителями.

Служба бронирования представлена в организационной структуре гостиничного предприятия как отдельное функциональное звено управления и, как правило, входит в состав службы приема и размещения. (см. рисунок 1.1).

Рис.1.1 – Структура службы приема и размещения в гостинице

Согласно данным рисунка, руководителем службы бронирования выступает старший менеджер, который находится на одном уровне иерархии с главным администратором и подчиняет

Список использованных источников

1. Песоцкий А.Б. Управление операциями: Программа и методические указания для самостоятельной работы, ГОУ ВПО СПбГУАП, 2003. – 62 с.
2. Ильдеменов, С. В. Операционный менеджмент: учебник/ С. В. Ильдеменов, А. С. Ильдеменов, С. В. Лобов; Ин-т экономики и финансов "Синергия". - М.: ИНФРА-М, 2010. - 337 с.
3. Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент: учебник/ Р. А. Фатхутдинов. - 6-е изд.. - СПб.: ПИТЕР, 2009. - 496 с.

*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/kurovaya-rabota/77525>