

Подготовил
Климович Артем
Т-1942

ARBAT HOUSE HOTEL

Анализ модели управления
туристского предприятия на
примере отеля *«Arbat House»*

Понятие

Кросс-культурный менеджмент - это составная часть системы управления человеческими ресурсами, обеспечивающая разработку технологий обучения эффективному ведению бизнеса в условиях разнообразия культур с целью предотвращения межкультурных конфликтов.



Модели принятия управленческих решений

- Универсальная модель
- Диспозициональная модель
- Динамическая модель



Универсальная модель

Ученые, которые используют эту модель, как правило, предполагают, что существует лишь небольшое различие в том, как люди из разных культур принимают свои решения. Результаты, полученные из одной группы относятся к людям в целом.

Диспозициональн ая модель

Сторонники диспозиционального зрения признают, что существует кросс-культурные различия в принятии решений и поддерживать причину кросс-культурных исследований. Они предполагают, что какими бы ни были различия, обнаруженные в исследованиях указывают на вездесущность культурных наклонностей в сознании людей, и неизбежно возникают при любых обстоятельствах и во всех ситуационных контекстах.

Динамическая модель

Сторонники этой точки зрения признают, кросс-культурные различия, а также. Они рассматривают культурные знания не как монолитный, непрерывно настоящий конструкт, а как набор дискретных знаний, который вступает в силу, в зависимости от ситуации. Они также облегчают создание и тестирование нюансов моделей, которые фиксируют динамику, через которую культура влияет лицо, принимающее решения.

Организационная структура гостиницы «Arbat House»



В отеле «Arbat House» применена линейно-функциональная организационная структура.

Общая информация об отеле

Адрес: Москва, Скатертный переулок 13

Инфраструктура отеля:

- комната для переговоров

Сервис:

- ремонт одежды
- машинка для чистки обуви
- Интернет - услуги такси - банкомат
- камера хранения - консьерж
- охрана
- прачечная -

Развлечения и спорт:

- салон красоты

Рестораны, бары:

- бар
- ресторан

Три основных кросс-культурных фактора, которые должны помнить работники:

- поведенческий элемент, искусство и мастерство быть внимательным, учтивым и вежливым;
- функциональная стилистика языка, когда мы имеем дело с 2 ролями (гость и работник) - работник обязан знать, что входит в ассортимент услуг гостиницы, и каким образом можно воспользоваться ими; а также, знания о том, что окружает здание гостиницы;
- культурный элемент: иметь представление о том, как вести себя при общении с иностранцами, как представителями другой коммуникационной культуры.

Кросс- культурный конфликт

Практически любой конфликт кросс-культурного плана базируется на двух составляющих: нарушение эффективности кросс-культурных коммуникаций; столкновение поведенческих стереотипов.

Для того, чтобы урегулировать кросс-культурный конфликт, необходимо стремление к взаимопониманию и эмоциональный штиль.

Необходимо учитывать поведенческие различия, основанные на когнитивной дифференциации.

Реакции на недовольства гостя

Неудовлетворенность гостя может сопровождаться различными реакциями: озвучивание недовольства (повышение голоса) и уход.

Озвучивание недовольства - сопровождается негативной коммуникацией гостя с работниками отеля, жалобами.

Уход - молчаливая реакция, чаще всего гость перестает приезжать в гостиницу.

Лояльность - еще одна пассивная реакция, сопровождающаяся молчаливым согласием и принятием недовольства, надеждой клиента на то, что подобные ситуации не повторятся

Альтернативные исходы жалоб клиента

1. Изменение потребительского поведения - не пользоваться более услугами или поменять предпочтения.
2. Частная жалоба - делиться информацией о негативном опыте со своими друзьями или семьей.
3. Озвучивание недовольства (повышение тона) - жаловаться непосредственно тому, кто предлагает услугу.
4. Жалоба третьей стороне - привлечение третьих лиц для решения жалобы (обращение в суд).