

# Организационная структура гостиницы (гостиничного предприятия)



- ▣ Работа Краснухиной А.
- ▣ Группа РДиГБ

# Организационная структура ГОСТИНИЦЫ

- Административно-управленческая служба
- Служба приема и размещения
- Служба обслуживания номерного фонда
- Служба общественного питания
- Коммерческая служба
- Инженерно-технологическая служба
- Вспомогательные службы



# 5 видов организационных структур управления

*Структуры управления в зависимости от их способа построения:*

- **Линейная**
- **Функциональная**
- **Линейно-функциональная**
- **Дивизионная**
- **Матричная** 5 видов орга  
управления



# Линейная структура управления

Прямое воздействие на персонал гостиницы и бизнес-процессы; единый руководитель

«+»: сокращение числа управленческого персонала в отеле;  
Контроль исполнения поручений

«-»: Ограничение на небольшие объекты

Руководитель гостиничного предприятия

Линейный руководитель  
службы приема и размещения

Линейный руководитель F&V

Исполнители

Исполнители

Как правило, в мини-отелях категории три-четыре звезды

# Функциональная структура управления

«+» Дифференциация функций управления  
Высокая компетентность специалистов  
Стандартизация и программирование процессов

«-» Дробление единого процесса управления на множество различных операционных отрезков;  
Снижается оперативность принятия решений, требующих участия представителей нескольких служб отеля; Нарушается единство ответственности



Самая распространенная в гостиничном бизнесе.

«Рэдиссон», «Метрополь», «Астория», «Гранд Отель Европа»

# Функциональная структура управления

Руководитель гостиничного предприятия

Главный менеджер службы

Главный менеджер службы

Функциональный  
руководитель  
службы – функция  
планирования

Функциональный  
руководитель  
Службы – функция  
организации

...

Исполнители

Исполнители

...

# Линейно-функциональная структура управления

Вся полнота власти у линейного руководителя.

При разработке конкретных вопросов ему помогает специальный штат, состоящий из функциональных подразделений

«+»

Освобождение главного линейного менеджера от детального анализа проблем;  
Лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников

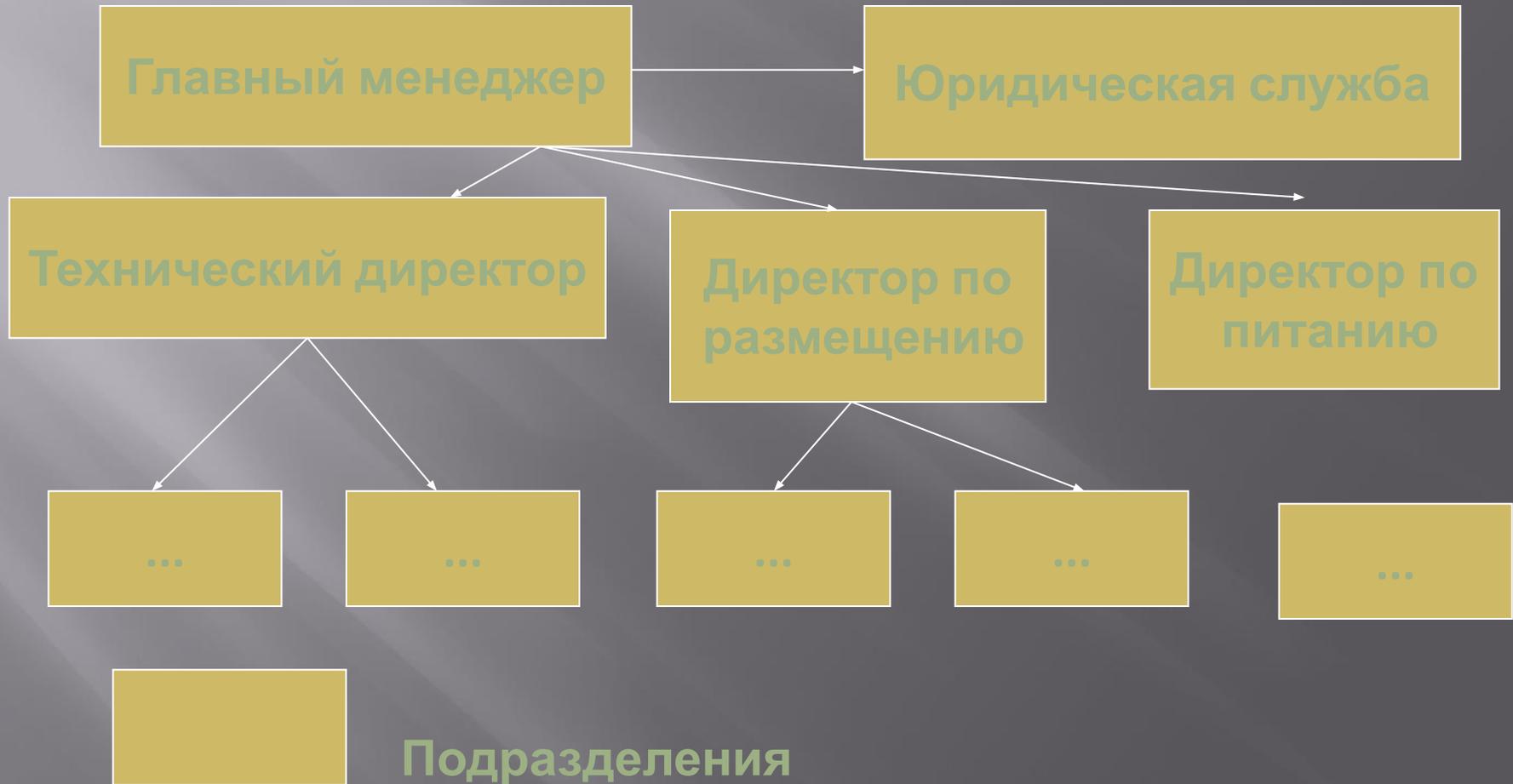
«-»

Увеличение штата управленческих работников;  
Отсутствие взаимосвязи между отделами;  
Недостаточно четкая ответственность

*В средних и больших отелях, руководство которых предпочитает управлять бизнесом по центрам прибыли (а не по функциональным критериям).*

Например, до 2003 г. «Москва»

# Линейно-функциональная структура управления



# Дивизионная структура управления

Предполагает формирование структур, специализирующихся на производстве вида услуг и концентрации функций управления на конкретных участках в целях получения максимально возможной прибыли.

*Алгоритм построения:*

- Формируется единая для всех структур система менеджмента по функциональному признаку
- Отдельно формируется система источников прибыли отеля (разделение по группам потребителей или целевым рынкам сбыта)
- Обе системы взаимосвязаны при руководящей роли первой из них

# Матричная система управления

Используется при разработке и внедрении новых проектов, реализации программ повышения качества обслуживания.

Как правило, временный характер.

Во главе каждого проекта назначается менеджер, осуществляющий управление по горизонтали.

