Список литературы

1. Ольденбург Р. Третье место: кафе, кофейни, книжные магазины, бары, салоны красоты и другие места «тусовок» как фундамент сообщества / Рэй Ольденбург; пер. с англ. А. Широкановой. - Москва: Новое литературное обозрение, 2014. - 456 с. - (Studia Urbanica).
2. Бабкова Е.М. Досуговые практики современной студенческой молодежи в условиях мегаполиса // Via scientiarum - Дорога знаний. – 2016. – № 1. – С. 193-199.
3. Логинова Н. А. Антикафе как новое пространство для культурно-досуговой деятельности и творческой реализации личности // Человек в мире культуры. 2014. – № 4. 7-9 с. Режим доступа: https://cyberleninka.ru/article/n/antikafe-kak-novoe-prostranstvo-dlya-kulturno-dosugovoy-deyatelnosti-i-tvorcheskoy-realizatsii-lichnosti. (дата обращения: 10.04.2018).

References

1. Oldenburg R. Tretye mesto: kafe. kofeyni. knizhnyye magaziny. bary. salony krasoty i drugiye mesta "tusovok" kak fundament soobshchestva / Rey Oldenburg ; per. s angl. A. Shirokanovoy. - Moskva: Novoye literaturnoye obozreniye. 2014. - 456 s. - (Studia Urbanica).
2. Babkova E.M. Dosugovyye praktiki sovremennoy studencheskoy molodezhi v usloviyakh megapolisa // Via scientiarum - Doroga znaniy. – 2016. – № 1. – S. 193-199.
3. Loginova N. A. Anti-kafe kak novoye prostranstvo dlya kulturno-dosugovoy deyatelnosti i tvorcheskoy realizatsii lichnosti. // Chelovek v mire kultury 2014. – № 4. 7-9 c. Rezhim dostupa: https://cyberleninka.ru/article/n/antikafe-kak-novoe-prostranstvo-dlya-kulturno-dosugovoy-deyatelnosti-i-tvorcheskoy-realizatsii-lichnosti (data obrascheniya: 10.04.2018).

УДК 658.5.011

ФУНКЦИИ УПРАВЛЯЮЩЕГО В ГОСТИНИЦЕ

HOTEL MANAGER FUNCTIONS

Петров Алексей Александрович, *студент 2 курса, кафедра сервиса, туризма и индустрии гостеприимства, Тюменский государственный университет, Тюмень, Российская Федерация*
Petrov721998@mail.ru

Ермакова Елена Евгеньевна, *кандидат филологических наук, доцент, кафедра сервиса, туризма и индустрии гостеприимства, Тюменский государственный университет, Тюмень, Российская Федерация*
e.e.ermakova@utmn.ru

Alexey A. PETROV, Student, Department of Service, Tourism and Hospitality Industry, University of Tyumen, Tyumen, Russian Federation
Petrov721998@mail.ru

Elena E. ERMAKOVA, Associate Professor, Department of Service, Tourism and Hospitality Industry, University of Tyumen, Tyumen, Russian Federation
e.e.ermakova@utmn.ru

Аннотация
Управляющий гостиницей, занимая высшее звено среди всего персонала предприятия, обеспечивает работу гостиницы и является гарантом качества предоставляемых услуг.

Abstract
The hotel manager, occupying the highest level among all the personnel of the enterprise, ensures the work of the hotel and is a guarantee of the quality of the services provided.
Ключевые слова: *управляющий отеля, функции управляющего отеля, ключевые навыки и умения управляющего*
Keywords: *the Manager of the hotel, features the hotel Manager, key skills Manager of the hotel*

Актуальность данной статьи обусловлена тем, что сегодня, как никогда раньше, важно, чтобы управление гостиницей было на высшем уровне. Ведь большинство гостей предприятий размещения обращают внимание на уровень обслуживания, на качество обслуживания, и необходимо, чтобы у посетителей остались только положительные впечатления от пребывания. Только грамотное управление таким предприятием (как и любым другим) позволит долго существовать на рынке услуг и достойно конкурировать с предприятиями аналогичного направления [1; 2]. Управлением должен заниматься умный и высококультурный человек, профессионал своего дела. Задача управляющего гостиницей состоит в том, что он должен полностью удовлетворить все пожелания гостя и тем самым привлечь его повторно посетить гостиницу.

Цель данной статьи сводится к пониманию и раскрытию роли руководителя в сфере гостиничного бизнеса. Для достижения этой цели необходимо решить следующие задачи: выявить и рассмотреть основные функции и обязанности управляющего в гостинице, а также его профессиональные и личные черты на материале гостиниц и отелей. Следовательно, объектом исследования являются предприятия размещения. Предметом исследования – фигура руководителя в системе управления.

Насыщение рынка услуг приводит к тому, что между владельцами отелей возникает жесткая конкуренция. Как следствие, внедряется более тщательный отбор кандидатов на место персонала. Особенное внимание уделяется должности управляющего. Ведь репутация гостиничного заведения напрямую зависит от того, насколько качественно он будет выполнять свою работу. В современном гостиничном бизнесе управляющий – это лицо предприятия, это лицо всего работающего там персонала. Поэтому очень важно, чтобы на этом месте работал достойный человек. При этом совершенно неважно, будет это мужчина или женщина. При выборе кандидата на должность управляющего важнее то, насколько умело он способен справляться с поставленными задачами. Также немаловажным фактором является его внешность, манера речи и поведения.

Итак, каким должен быть управляющий гостиницы?

Коммуникабельность – главная черта этого работника. Это обосновывается тем, что 80 % работы связано с общением.

Хорошая дикция. В противном случае могут возникнуть трудности во взаимопонимании между управляющим и клиентами.

Креативность и смекалка. Довольно часто придется сталкиваться с ситуациями, из которых нужно будет найти нестандартный выход.

Порой проблемы могут возникнуть в самый неподходящий момент, поэтому управляющий должен всегда быть готовым выйти на работу.

Что касается обязанностей управляющего гостиницей, тут стоит отметить, что на самом деле многое зависит от самой гостиницы и её владельца. Рассмотрим основные обязанности управляющего.

Первостепенная задача – это общение с клиентами. Так, управляющий следит за тем, чтобы постояльцы были обеспечены всем необходимым. При возникновении вопросов, трудностей или недопонимания он должен как можно быстрее помочь клиентам.

Хотя сейчас на ресепшен ставят отдельную категорию людей (администраторов), порой управляющему приходиться выполнять и эти обязанности. В частности, принимать звонки, бронировать номера, доносить нужную информацию клиентам и так далее.

Также управляющий гостиницы – это человек, который руководит всем остальным персоналом. Он должен следить за тем, чтобы все выполняли свою работу в соответствии с должностными обязанностями, а в случае халатности – наказать провинившегося сотрудника.

Управляющий должен обеспечить постояльцам комфортные условия пребывания под крышей отеля и желание вернуться вновь, владельцу отеля – высокий доход, а персоналу — удовольствие от работы под его руководством. Управляющий отелем — высшее звено в карьере гостиничного бизнеса. Следующей ступенью карьерного роста может быть управляющий сетью гостиниц либо совладелец, а затем и владелец гостиничной сети или отдельного отеля.

Подводя итог, ещё раз отметим, что хорошим окажется тот управляющий, который сумеет использовать возникшую ситуацию, для этого он обязательно должен знать способности подчиненных, их возможности для выполнения поставленной задачи и, конечно же, свои полномочия. Управление должно быть простым и гибким, чтобы обеспечивать эффективность и конкурентоспособность предприятия.

Список литературы

1. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейненз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013.
2. Уолкер Дж. Р. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2008.

References

1. Kotler P., Bowen J.T., Baloglu S., Makens J. Marketing for Hospitality and Tourism. M.: YUNITI-DANA, 2013.
2. Walker John R. Introduction to Hospitality. M.: YUNITI-DANA, 2008.