

ПЕРСОНАЛ ГОСТИНИЦЫ И ЕГО ФУНКЦИИ



Службы гостиничного предприятия



АДМИНИСТРАТИВНАЯ СЛУЖБА

- ✗ отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса,
- ✗ решает финансовые вопросы,
- ✗ вопросы кадрового обеспечения,
- ✗ занимается созданием соответствующих условий труда для персонала гостиницы,
- ✗ контролирует соблюдение соответствующих норм и правил по охране труда, противопожарной и экологической безопасности.



СОСТАВ АДМИНИСТРАТИВНОЙ СЛУЖБЫ:

- ✗ Директор
- ✗ Зам. директора
- ✗ Секретарь
- ✗ Финансовая служба
- ✗ Кадровая служба
- ✗ Экология
- ✗ Инспекторы по
противопожарной
безопасности и техники
безопасности



СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

- ✗ Регистрирует приехавших гостей и распределяет номера.
- ✗ Ведет электронные карточки гостей.
- ✗ Проводит платежи за проживание и услуги.
- ✗ Оформляет документы по проживанию.
- ✗ Отвечает на вопросы

СОТРУДНИКИ

- ✗ Администратор
- ✗ Бронист
- ✗ Ресепшеонист
- ✗ Портье
- ✗ Ночной аудитор
- ✗ Консьерж

АДМИНИСТРАТОР ДОЛЖЕН:

- ✗ Обеспечивать работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, создавать для них комфортные условия.
- ✗ Давать устные справки о предоставляемых гостиницей услугах, расположении городских достопримечательностей, зрелищных и спортивных сооружений.
- ✗ Принимать и оформлять необходимые документы.
- ✗ Контролировать исполнение работниками гостиницы указаний руководства.
- ✗ Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих в гостинице.
- ✗ Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов, и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия.
- ✗ Информировать руководство гостиницы об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимать меры к их ликвидации.
- ✗ Выполнять отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.



БРОНИСТ ДОЛЖЕН:

- ✗ предоставлять клиенту в письменной или устной форме информации о доступных номерах (на родном языке клиента)
- ✗ консультировать клиента по вопросам, касающимся бронирования номеров
- ✗ осуществлять предварительное бронирование номеров в гостиницах по телефону, факсу или электронной почте
- ✗ вести телефонные переговоры, отправку и прием телефонограмм



РЕСЕПШЕОНИСТ/ПОРТЬЕ ДОЛЖЕН:

- ✗ встречать, регистрировать и размещать гостей, выдавать ключи от номеров. Оказывать помощь в заполнении клиентами необходимых документов;
- ✗ отслеживание качества подготовки номеров к приёму новых постояльцев;
- ✗ мониторинг ситуации со сдачей номеров, их заселением и бронированием;
- ✗ отслеживание своевременности и полноты оплаты клиентами услуг отеля;
- ✗ хранение и выдача ключей и карточек от номеров;
- ✗ информирование администратора о забытых и утерянных посетителями предметах;
- ✗ отслеживание соблюдения в отеле параметров чистоты и порядка;
- ✗ консультирование клиентов, а также оказание им помощи, в границах своей компетенции;
- ✗ ведение необходимого документооборота;
- ✗ выполнение распоряжений дежурного администратора, не противоречащих положениям трудовой документации.



НОЧНОЙ АУДИТОР ДОЛЖЕН:

- ✗ Проверять верность составления бухгалтерской отчетности, а также формировать дневной доклад по данным коммерческой деятельности гостиничного предприятия. Оформляется он обычно в конце рабочего дня, а также во время **ночной** смены. По этой причине проверку обычно называют **ночной** аудиторской проверкой.



СЛУЖБА ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА

- ✗ директор или менеджер по эксплуатации номеров
- ✗ горничные
- ✗ объединенная сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, работники гаражного хозяйства)
- ✗ служба консьержа
- ✗ служба посыльных
- ✗ инспектор по уборке комнат

ГОРНИЧНАЯ ДОЛЖНА ОСУЩЕСТВЛЯТЬ:

- ✗ влажная и сухая уборка номеров и апартаментов;
- ✗ комплектация номеров всем необходимым перед заселением постояльцев;
- ✗ смена постельного белья и полотенец;
- ✗ стирка и глажка белья (если отель располагает собственной прачечной);
- ✗ поливка растений;
- ✗ проверка состояния электрических приборов — телевизора, кондиционера, холодильника и др.;
- ✗ пополнение запаса предметов личной гигиены, а также мини-бара;
- ✗ проверка комнаты на повреждения при выезде постояльца;
- ✗ уборка зон отдыха, коридоров и служебных помещений;
- ✗ выполнение отдельных поручений постояльцев.



КОНСЬЕРЖ

- ✗ **Консьерж** — это работник гостиницы, который обеспечивает гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах и проводимых мероприятиях на территории.



ШВЕЙЦАР

- ✗ отслеживать приходящих и уходящих гостей;
- ✗ оказывать помощь с багажом или крупногабаритным грузом;
- ✗ следить за презентабельным внешним видом входной группы;
- ✗ реагировать на лица неподобающего поведения или внешнего вида;
- ✗ вызывать необходимые службы при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- ✗ помогать постояльцам и посетителям сориентироваться на местности или вызвать такси
- ✗ следить за паркующимися транспортными средствами, не допускать скопления машин и возникновения препятствий перед входной группой.



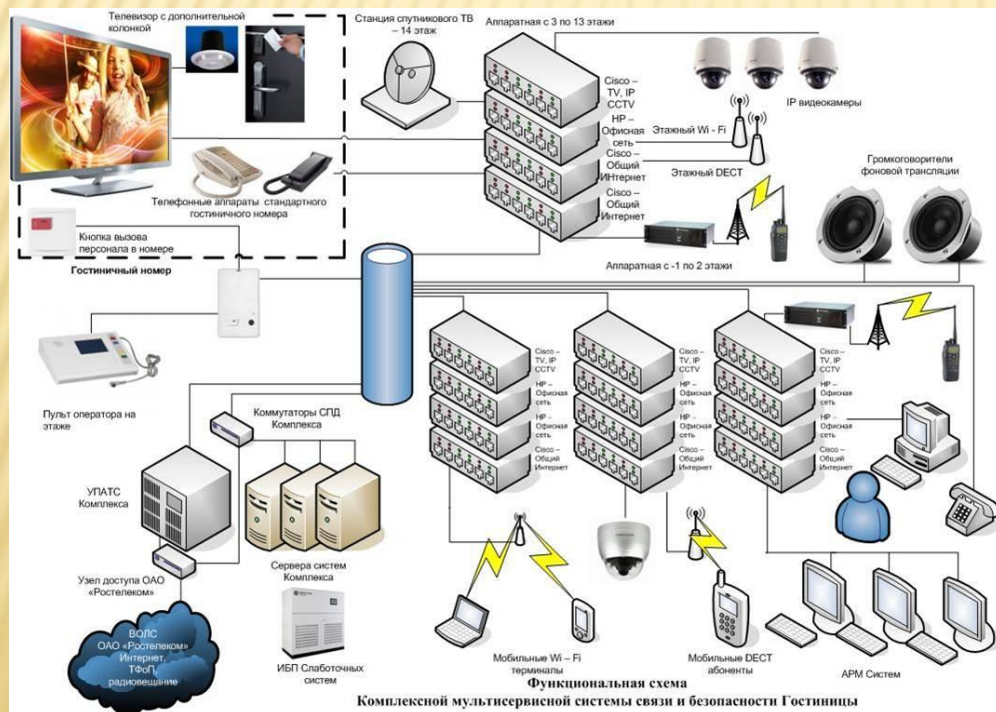
ПОСЫЛЬНЫЙ/ПАЖ

- ✗ Паж (посыльный) или коридорный сопровождает гостя в номер, несет его ручной багаж, открывает номер, проверяет его готовность, объясняет гостю правила пользования оборудованием номера, а также разносит по номерам корреспонденцию и выполняет другие функции посыльного. Кроме того, паж — это глаза и уши директора: он должен докладывать «наверх» все замеченные им подозрительные случаи.





Создают условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи.



СОСТАВ ИНЖЕНЕРНОЙ (ТЕХНИЧЕСКОЙ) СЛУЖБЫ:



- ✖ Главный инженер
- ✖ Служба текущего ремонта
- ✖ Служба благоустройства территории
- ✖ Служба связи и т.д.



СЛУЖБА ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

Обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.



СОСТАВ СЛУЖБЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

- ✖ Кухня
- ✖ Ресторан(ы)
- ✖ Бар(ы)
- ✖ Кафе
- ✖ Служба банкетно
обслуживания



ТРАНСПОРТНАЯ СЛУЖБА

- ✗ **Транспортная служба в гостинице** предоставляет различные услуги, включая:
- ✗ **Организацию встреч и проводов** в аэропорту, на вокзале и других местах (обычно в четырёх- и пятизвёздочных гостиницах).
- ✗ **Вызов такси** (в трёх-, четырёх- и пятизвёздочных гостиницах). Услуги могут оказывать дежурные администраторы, информаторы, сотрудники сервис-бюро, консьержи.
- ✗ **Аренду (прокат) автомашины гостиницы** (обычно в четырёх- и пятизвёздочных гостиницах).
- ✗ **Парковку** (персоналом гостиницы) и подачу из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя (обычно в пятизвёздочных гостиницах).
- ✗ **Бронирование или продажу билетов** на различные виды транспорта (обычно в четырёх- и пятизвёздочных гостиницах).
- ✗ **Гаражная служба** чаще всего имеется в гостиницах, расположенных в центре города, где места для парковки в дефиците. Её работник встречает подъезжающих на автомобилях гостей, открывает дверь автомобиля, помогает выгрузить и разместить багаж на тележке, отвечает за безопасность транспортного средства.
- ✗ Также гостиницы могут предоставлять **шаттл-бусы** — специальные транспортные средства, которые предоставляют регулярные рейсы между гостиницами и главными достопримечательностями или торговыми центрами

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ

Оказывают платные услуги:

- ✗ Парикмахерские
- ✗ Бассейн
- ✗ Сауна
- ✗ Солярий
- ✗ Спортивные заведения и т.д.



ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ

Обеспечивают процесс работы
гостиничного предприятия,
предлагая:

- ✗ Услуги стирки
- ✗ Швейной службы
- ✗ Служба уборки помещений
- ✗ Службы копирования
- ✗ Услуги склада и т.д.



Чем больше отел по
размерам, тем он более
структурирован,
поскольку увеличивается
количество промежуточных
звеньев, на которые
возлагаются функции
выполнения тех,
или иных задач в работе
подразделений

