

СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ И ИХ ФУНКЦИИ



Службы гостиничного предприятия



✘ Службы бэк-офиса в гостинице

- ✘ Это административные подразделения, работники которых практически не контактируют с гостями напрямую. К таким службам относят инженерные и технические, хозяйственную службу, бухгалтерию, отдел продаж и маркетинга, отдел кадров и другие.
- ✘ Также работниками службы бэк-офиса являются телефонные операторы, паспортисты и администратор, которые выполняют функции по работе с гостями дистанционно.

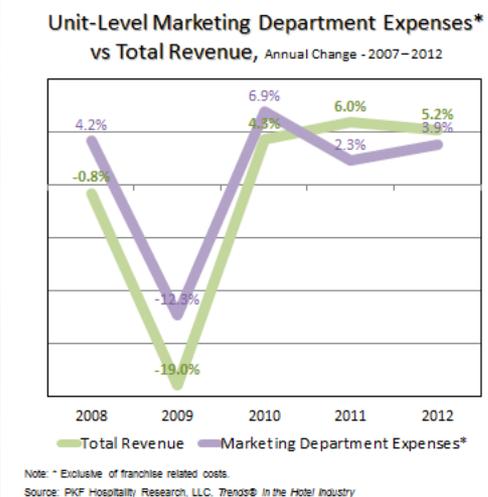
АДМИНИСТРАТИВНАЯ СЛУЖБА

- ✘ 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.



ФИНАНСОВАЯ/КОММЕРЧЕСКАЯ/БУХГАЛТЕРСКАЯ СЛУЖБЫ (ОТДЕЛ МАРКЕТИНГА И ПРОДАЖ)

- ✘ занимается вопросами оперативного и стратегического планирования.
- ✘ анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.



БУХГАЛТЕРСКАЯ СЛУЖБА

Бухгалтерия в гостинице — это процесс фиксации и контроля финансовых операций, а также подготовка отчётов для проверяющих органов и развития бизнеса. Он помогает собственнику отслеживать финансовые операции и оценивать результативность бизнеса за месяц, квартал или год



ХОЗЯЙСТВЕННАЯ СЛУЖБА

При проведении уборочных работ используется современный инвентарь и оборудование



ХОЗЯЙСТВЕННАЯ СЛУЖБА

Хозяйственная служба выполняет следующие задачи:

- ✘ готовит номера к заселению по действующему стандарту;
- ✘ убирает коридоры и подсобные помещения;
- ✘ следит за наличием в номерах полотенец, тапочек, халатов, мыла, шампуня;
- ✘ убирает комнаты с жильцами в период их отсутствия;
- ✘ если в отеле есть цветочная служба, то наличие свежих цветов также обеспечивается хозяйственным отделом.

КАДРОВАЯ СЛУЖБА

- ✘ **Кадровая служба в гостинице — важный сегмент административной службы.** В маленьких гостиницах в отделе кадров может быть нет необходимости, достаточно специалиста или менеджера по персоналу.
- ✘ **Основные задачи кадровой службы:**
- ✘ **Формирование кадров** организации (планирование, отбор и найм, высвобождение, анализ текучести и т. п.).
- ✘ **Развитие работников** (профессиональная ориентация и переподготовка, аттестация и оценка персонала, организация продвижения по службе).
- ✘ **Совершенствование организации труда** и его стимулирование, создание безопасных условий труда.

СЛУЖБА ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ

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



ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ

Оказывают платные услуги:

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



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

