5. Типы гостиничных предприятий в зависимости от назначения.

В отличие от классификации ВТО в Российской Федерации в зависимости от назначения принята следующая классификация средств размещения гостиничного типа.

Гостиницы для постоянного проживания, - в России в настоящее время отсутствуют.

Транзитные гостиницы, - обслуживают все категории постояльцев при условии кратковременного проживания. Расположены, как правило, на территориях крупных транспортных узлов: железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов. Уровень обслуживания и ассортимент услуг минимален, питание, обычно, не предоставляется.

Гостиницы делового назначения,- обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках. Расположены вблизи административных, общественных и прочих Центров города без обязательного наличия озелененной территории для отдыха и спортивной деятельности.

В таких гостиницах:

- ✔ преобладают одноместные номера с обязательным наличием в номере рабочей зоны: письменный стол, рабочее кресло, настольное освещение, письменные принадлежности и средства оргтехники;
- ✔ номера максимально изолированы от внешней среды;
- ✔ имеются помещения для проведения совещаний, переговоров, семинаров и др.
- ✔ есть бизнес-центр;
- ✔ имеются службы финансового обеспечения;

- **Гостиницы для отдыха**, - обслуживают все категории постояльцев. К таким гостиницам предъявляются следующие требования:
  - размещение среди озелененных массивов, максимально удаленных от городских центров;
  - обязательное наличие озелененной территории, оборудованной для отдыха и занятий спортом;
  - преобладание двухместных номеров;
  - наличие детских площадок, помещений для игр и развлечений;
  - При этом каждая гостиница для отдыха имеет свои собственные характерные особенности.
- **Курортные гостиницы**, - должны иметь помещения лечебно-медицинского, оздоровительного назначения, а также предусматривать возможность диетического питания.
- **Стационарные гостиницы**, - предназначены в основном для семейного отдыха, поэтому должны иметь помещения для игр детей, в том числе и под присмотром персонала, для спортивно-оздоровительных занятий, для развлечений. В них должна быть предусмотрена система объединения жилых номеров.

- **Туристско-экскурсионные гостиницы**, - в своем штате имеют должности экскурсоводов, групповодов, спортивных инструкторов,
- **Гостиницы для спортивного туризма:**

туристские базы,

горные гостиницы, должны иметь помещения для туристско-спортивного обслуживания: туркабинеты, прокат спортинвентаря, бассейны, и находиться вблизи оборудованных туристских трасс в соответствии с требованиями маршрута.

Специализированные гостиницы:

- **кемпинг - лагерь** для автотуристов, расположенный в загородной местности, оснащенный летними домиками или палатками;
- **ротель** - передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-, двухместными номерами: в дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;
- **ботель** - небольшая гостиница на воде, не плавающая, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;
- **флотель** - плавающая гостиница, представляющая собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха, залы для переговоров, конференций, конгрессов, средства связи, многочисленные бары и рестораны. Используются для организации круизного отдыха, который получил бурное развитие в 1990-х гг.

6. Службы гостиниц

Службы и отделы гостиниц могут быть классифицированы в соответствии с различными методами работы.

Согласно одному методу, службы и отделы гостиниц разделяются на приносящие прямой доход и непрямой. Службы, приносящие прямой доход, продают гостям непосредственно услуги и товары. Это такие службы как: служба приема и размещения гостей, служба общественного питания, магазины и киоски розничной торговли, сауны и т. д.
Хозяйственный отдел, бухгалтерия, плановый отдел, отдел кадров, инженерно-техническая служба являются подразделениями, приносящими непрямой доход.

Для классификации структурных подразделений гостиниц могут быть использованы такие термины как **внешние** службы и **внутренние.**

Внешние службы – это службы, где служащие имеют непосредственный прямой контакт с гостями гостиницы (служба приема и размещения, служба общественного питания).

Внутренние службы – это службы, сотрудники которых практически не имеют прямого контакта с гостями (инженерно-техническая служба, бухгалтерия, отдел кадров).

Кроме того, подразделения могут быть ориентированы:

- на производство продукции (прачечная, кухня);
- на предоставление услуг (служба горничных, ресторан);
- на информационное обслуживание (отдел бронирования, отдел портье).

Рассмотрим основные службы гостиниц более подробно.

Служба приема и размещения (СПиР)

- ✔ Выполнение подготовки к приёму гостей
- ✔ Обработка заказов на бронирование
- ✔ Поселение гостей, фиксация длительности заезда, проверка документов
- ✔ Приём оплаты за проживание
- ✔ Согласование работы с другими одразделениями отеля
- ✔ Ответственность за хранение ключей от номерного фонда
- ✔ Обеспечение доставки почты гостям
- ✔ и т.д

Служба приема и размещения (СПиР):

В функции службы приема и размещения входит бронирование, регистрация, распределение номеров, оказание гостям различных информационных услуг, взимание оплаты за проживание и ведение необходимой документации. В обязанности этой службы входит также введение и поддержание в рабочем состоянии базы данных, отражающих информацию о гостях и состоянии номерного фонда.
В больших гостиницах служба приема и размещения часто подразделяется на отделы, которые специализируются на определенных операциях.

Служба приема и размещения включает в себя несколько должностей. Например:

- агент по приему и размещению гостей (дежурный администратор), оформляющий гостей на проживание;
- кассир, принимающий оплату и выписывающий счет клиенту;
- портье, ответственный за предоставление информации гостям и функциональным службам гостиницы, а также за сбор, подшивку и хранение документации;
- телефонный оператор, поддерживающий связь с междугородней и международной телефонными станциями, фиксирует наличие телефонных переговоров клиентов из номеров, контролирует их оплату, а также оказывает услуги по утренней побудке, по просьбе клиента;
- агент по бронированию мест в гостинице с ведением соответствующей документации;
- портье по выдаче ключей.

Основные цели и стратегии службы приема и размещения гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы, - это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы. Что касается стратегий для достижения поставленных целей, то это, например, улучшение рекламы представления отеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы должны быть предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами никогда не должен прерываться длительным телефонным разговором.

Рабочая смена службы приема и размещения в большинстве гостиниц имеет продолжительность 40 часов в неделю – обычный рабочий день.

Самым рациональным расписанием рабочего дня службы приема и размещения является следующее:

дневная смена 7°° - 15°°

вечерняя смена 15°° - 23°°

ночная смена 23°° - 7°°

Эффективность технологического процесса по приему и обслуживанию проживающих в гостинице зависит прежде всего от четкой организации труда и качественного выполнения обслуживающим персона лом своих служебных обязанностей. С этой целью в гостиницах разрабатываются должностные инструкции, в которых перечисляются требования, предъявляемые к каждому работнику в процессе труда: что он обязан знать по своей профессии, кому подчиняется в процессе труда, какую несет моральную и материальную ответственность перед коллективом и гостиницей.
Прежде всего, работникам сферы гостеприимства следует соблюдать общие должностные обязанности. На службе необходимо быть в форменной одежде, быть вежливым,

- ✔ соблюдать правила служебного этикета,
- ✔ соблюдать правила безопасности труда,
- ✔ четко выполнять правила противопожарного режима, планы эвакуации при пожаре и внутреннего распорядка в гостинице.

В должностных инструкциях должны быть отражены особенности данной работы, перечислены умение, основные черты характера, необходимые для успешного выполнения поставленных целей. В инструкции должны быть включены сведения о необходимом образовании, стаже работы.

В связи с тем, что сотрудники службы приема и размещения имеют непосредственный тесный контакт с гостями гостиницы, они должны обладать следующими качествами:

- **профессиональная манера поведения;**
- **подходящие благоприятные личные качества;**
- **коммуникабельность;**
- **гостеприимное отношение;**
- **хороший внешний вид: одежда, прическа;**
- **старательность, доброжелательность, внимательность.**

С течением времени, с вводом новых систем обслуживания, название служб и отдельных должностей в отелях может изменяться, чтобы избежать отрицательных ассоциаций, вызываемых старыми названиями.

Агент по приему гостей (дежурный администратор); (слово агент происходит от латинского слова – действующий) – это служащий, являющийся представителем гостиницы, общающийся с гостями гостиницы на протяжении всего срока их проживания. Подчиняется старшему агенту или руководителю службы, должен пройти профессиональную подготовку:

- ✔ соответствующую выполняемой работе и по обеспечению безопасности в гостинице,
- ✔ знать иностранные языки в следующем объеме:
- ✔ при работе в гостиницах категории одна, две звезды – одного иностранного языка международного общения или наиболее употребляемого иностранными клиентами в данном регионе;
- ✔ при работе в гостинице категории три, четыре и пять звезд – свободное владение одним из иностранных языков при условии, что в СПиР имеется возможность обеспечения перевода с 2 – 3 иностранных языков. Он должен знать нормативную документацию, включая ГОСТ 28681.4-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», «Правила пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг» и др.

Его основные функции:

- выполнение различных подготовительных действий по приему гостей;
- подборка номеров для брони;
- фиксация продолжительности проживания гостей;
- проверка документов при регистрации, выявление срока их действия;
- подбор необходимого номера клиенту в соответствии с его требованиями;
- определение стоимости номера, включая скидки и налоги (НДС, гостиничный сбор);
- определение способа оплаты и проведение необходимых кредитно-чековых процедур;
- сбор и классификация необходимой информации о гостях и номерах гостиницы;
- координирование своей работы с хозяйственной службой и другими подразделениями гостиницы;
- отвечает за движение и сохранение ключей от номеров;
- ответственен за оборудование, установленное в СПиР, включая сейф;
- обеспечение доставки почты и посылок проживающим.

Агент по бронированию номеров – несет ответственность за все аспекты бронирования номеров в гостинице. Осуществляет тесное сотрудничество с отделом маркетинга и сбыта, что очень важно при бронировании мест для больших организованных групп.

В его обязанности входит:

- принятие заказов на резервирование мест в гостинице по почте, телефону, факсу, телеграмме или нарочным;
- регистрация заказа, его даты, даты прибытия и фамилии прибывающих в алфавитном порядке;
- подготовка и отправка писем подтверждений;
- регистрация отмены или изменения заказа;
- проверка наличия свободных мест;
- прогнозирование занятости номеров;
- сообщение необходимой информации о забронированных номерах службе приема и размещения;
- подготовка необходимых документов к приезду гостей и передача

Подробнее о Бронировании

Кассир службы приема и размещения. Подчиняется главному бухгалтеру, а в административном отношении агенту по приему и размещению. Как и все работники бухгалтерии, должен обладать квалификационными знаниями, должен быть предельно внимателен в ведении всей документации, особенно счетов. Должен хорошо знать правила приема и обслуживания граждан, знать прейскуранты цен на номера и места, систему расчетов при бронировании и оплате за проживание, за предоставленные дополнительные услуги. Он должен хранить в картотеке счета и при выезде гостя производить с ним окончательный расчет. В его обязанности входит получение денег по актам за причиненный ущерб имуществу гостиницы. Он осуществляет операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также производит возврат денег лицам, выезжающим из гостиницы ранее установленного срока. Должен знать и соблюдать правила эксплуатации и технической безопасности при работе на электронно-счетных машинах.

Основные обязанности кассира можно обобщить следующим образом:

- внесение полной суммы в счет клиента;
- получение оплаты в полной мере от клиента при выезде;
- согласование оплаты счетов кредитными карточками и чеками с бухгалтерией;
- подсчет всех счетов и общей суммы выручки в конце каждой смены;
- несение персональной ответственности за все деньги, имеющиеся в обращении во время смены.

Во многих гостиницах кассир отвечает также за безопасность сейфов вместо других сотрудников СПиР. Кассиру также могут вменить в обязанности выполнять некоторые банковские операции, выдавать наличные деньги по чеку и т. п.

Ночной аудитор – проверяет правильность составления бухгалтерской документации и составляет дневной отчет по данным коммерческой деятельности гостиницы. Обычно этот отчет составляется в конце рабочего дня, во время ночной смены и поэтому эта проверка называется ночной аудиторской проверкой, а служащий ночным аудитором. В его обязанности входит:

- проверка правильности составления счетов;
- проверка правильности оплаты по кредитным карточкам;
- внесение в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня;
- проверка талонов, дающих право на предоставление скидки;
- суммирует результаты всех финансовых операций и на следующий день докладывает о них руководителю гостиницы.

Аудитор проверяет полученный доход от проживания в гостинице, процент фактической занятости и остальные данные, полученные от СПиР, делает кассовую сводку, включая оплату чеками и кредитными карточками.

Во многих гостиницах функции ночного аудитора выполняет один из бухгалтеров. Однако практика показывает, что ночной аудитор себя всегда оправдывает.

Консьерж.

Эта должность существует во всех европейских гостиницах и курортах, но в гостиницах стран СНГ это редкий случай. Однако всем руководителям гостиниц понятно, что сотрудники бывают слишком занятыми, чтобы оказывать на соответствующем уровне дополнительные услуги, а в распоряжении консьержа достаточно времени и возможностей для оказания специфических услуг гостям.

Консьерж должен обладать достаточной информацией как о гостинице, так и о ближайших достопримечательностях. Не взирая на то, относятся просьбы гостей к компетенции служб гостиницы или нет. Консьерж специализируется на оказании любого вида услуг.

Обычно в обязанности консьержа включаются:

- **сообщение гостям необходимой информации, мест назначения;**
- **заказ билетов на самолеты, поезда, зрелищные заведения или другие места;**
- **организация особых мероприятий, таких, например, как VIP – приемов;**
- **исполнение секретарских обязанностей.**

Консьерж также может обзванивать гостей после того как они поселились в номера, чтобы узнать, не нуждаются ли они в какой-либо помощи. В некоторых гостиницах консьерж отвечает на жалобы посетителей. В отсутствие консьержа во многих гостиницах его функции выполняет один из сотрудников.

www.tvoyrebenok.ru

Служба общественного питания

Служба общественного питания обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе, барах, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т. д.

Согласно представленной «Организационной схеме гостиницы большой вместимости» в этой службе непосредственно на директоре ресторана замыкаются кухня во главе с завпроизводством, санврач, кондитерский цех во главе с заведующим и продовольственный склад.

Заместителю директора ресторана подчинены метрдотели, официанты, музыканты оркестра, буфетчики, бармены, а также обслуживающий персонал помещений ресторана. Таким образом, директору подчинены работники производства, а заместителю – службы, занимающиеся обслуживанием гостей. Такое распределение обязанностей между руководством ресторана рационально и логично.

Служба питания это подразделение представляет собой неотъемлемую часть гостиничного бизнеса, поскольку гостеприимство без стола не бывает.

- ✔ полный пансион (трехразовое питание - завтрак, обед и ужин);
- ✔ полупансион (двухразовое питание - завтрак плюс обед или ужин);
- ✔ только завтрак (одноразовое питание).
- ✔ работу кухни;
- ✔ работа буфетов;
- ✔ банкетная деятельность;
- ✔ организацию обслуживания в ресторане;
- ✔ обслуживание в номерах;
- ✔ снабжение мини-баров;
- ✔ обслуживание в комнатах или зонах отдыха;
- ✔ обслуживание гостей в барах;

работу уборщиков и мойщиков посуды.

Инженерно-техническая служба

Значение инженерно-технической службы в любых гостиничных комплексах по мере насыщения их современным высокотехнологичным оборудованием все больше и больше возрастает.

Службу возглавляет главный инженер (в некоторых гостиницах - технический директор). Как показано на структурной схеме «Организационная схема гостиницы большой вместимости», эта служба разделена на две части. Дежурная служба подчинена заместителю руководителя службы, а ремонтная подчинена мастеру.

Обособленно выглядит инженер-программист, который подчинен непосредственно руководителю службы.

Такое построение инженерно-технической службы вполне оправдано, т. к. наличие ремонтной группы позволяет сократить расходы на выполнение ремонтных работ силами подрядных ремонтно-строительных организаций.

Служба по работе с персоналом

Основное содержание работы кадровой службы составляет:

- формирование кадров организации (планирование, отбор и наем, высвобождение, анализ текучести ит.д.);
- обучение работников (переподготовка, аттестация и оценка персонала, организация продвижения по службе, проведение воспитательной работы);
- совершенствование организации труда, его стимулирование, создание безопасных условий труда.

Кадры – это основной штат работников гостиницы (за исключением руководства), выполняющий различные производственно-хозяйственные функции. В совокупности с внештатными работниками они образуют персонал. По характеру выполнения трудовых функций кадры подразделяются на рабочих и служащих.

Рабочие – непосредственно создают материальные блага или оказывают услуги производственного характера. К рабочим относится и младший обслуживающий персонал гостиницы – дворники, уборщицы и т. д.

Служащие осуществляют организацию деятельности людей, управление производством, финансово-бухгалтерские, снабженческие, юридические и другие функции. Они относятся к лицам, занятым преимущественно умственным, интеллектуальным трудом, и объединяются в несколько подгрупп.

Хозяйственная служба

Самое крупное подразделение гостиницы. Повседневное поддержание в должном порядке огромного числа жилых комнат требует большой ответственности и пунктуальности. От руководителя этой службы требуется организаторская способность, требовательность, стремление соответствовать самым высоким стандартам.

Опросы гостей показывают, что чистота и порядок в гостиницах – основные критерии, привлекающие их выбор, где остановиться.

Служба дополнительных и сопутствующих услуг

в ряде случаев имеет собственное экскурсионное бюро, собственное автохозяйство (или арендованный транспорт), специальное бюро по обеспечению деловых, конгрессных и бизнес-туров, включающее в себя штат секретарей-референтов, гидов-переводчиков, а также оборудованные конференц-залы, кабинеты, оргтехнику и т.д.

В составе этой службы также находятся:

- парикмахерские, косметические салоны;
- прачечные;
- ателье, швейные и сапожные мастерские;
- мастерские бытовых услуг;
- службы ухода за детьми;
- службы медицинских услуг;
- химчистка;
- служба проката;
- другие службы.

Служба досуга обеспечивает туристов физкультурно-оздоровительными и зрелищными услугами, включая

- ✔ кино,
- ✔ концерты,
- ✔ телевидение (в том числе кабельное и спутниковое),
- ✔ видео,
- ✔ работу специальных клубов и другие услуги.

Работу всех инженерных систем и коммуникаций (лифтовое хозяйство, энергоснабжение, тепло-, водо- и газоснабжение, эксплуатация здания и пр.) обеспечивает техническая служба во главе с техническим директором или главным инженером.

Техническая эксплуатация гостиничного комплекса осуществляется в соответствии с “Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования”.

В некоторых туристских комплексах имеется централизованная информационно-справочная служба.

Работу гостиницы (туристско-гостиничного комплекса) возглавляет дирекция, в составе которой имеется коммерческая служба.

Опытный руководитель службы должен придерживаться следующих правил:

- рационально и эффективно использовать подчиненный ему обслуживающий персонал;
- применять рациональные приемы и технологические процессы в работе службы;
- постоянно осуществлять контроль, быть пунктуальным в работе;
- не допускать панибратства, относиться ко всем предельно объективно;
- регулярно проводить инвентаризацию;
- не уклоняться от возникающих проблем, ставящихся перед ним гостями или руководством;
- поддерживать в коллективе принципы высокой культуры и морали;
- поддерживать стремление сотрудников к повышению образовательного уровня;
- поощрять рационализаторские предложения работников;
- воспитывать у подчиненных чувство взаимоуважения, коллективизма, добропорядочности, взаимопомощи, милосердия.

Бухгалтерия (финансово-экономическая служба)

Финансово-экономическая служба:

- отвечает за своевременное составление бухгалтерской отчетности в строгом соответствии с нормативными документами;
- несет ответственность за соблюдение финансовой и договорной дисциплины;
- проводит анализ финансово-хозяйственной деятельности;
- организовывает составление бизнес-планов;
- составляет финансово-хозяйственные планы и сметы по установленным формам;
- несет ответственность за своевременность составления отчетов, балансов и счетов, прибылей и убытков;
- выполняет работу по учету, вводу в эксплуатацию и списанию материальных ценностей и учету денежных средств в установленном порядке;
- несет ответственность за соблюдением ценообразования и правильности составления тарифов;
- производит учет поступления и выбытия производственных запасов в соответствии с Положением (стандартом) бухгалтерского учета (П(С)БУ) 9 «Запасы»·
- организовывает работу по получению лицензий.

Коммерческий отдел

Основной задачей коммерческого отдела является обеспечение гостиничного комплекса материально-технический и производственными ресурсами.

Работникам коммерческого отдела необходимо хорошо знать законы и другие нормативные акты, регламентирующие коммерческую деятельность, уметь принимать правильные решения, выгодные для предприятия, проявлять инициативу. Они должны четко себе представлять, что коммерческая деятельность должна строиться на основе коммерческого этикета. Коммерсанты, которыми, по сути, являются сотрудники этого отдела, должны с уважением относиться к своей: профессии. Признавая необходимость конкуренции, они должны понимать необходимость сотрудничества, доверять себе и другим, уважать профессионализм и компетенцию.

В коммерческий отдел целесообразно включать и группу менеджеров, занимающихся маркетингом, продажей номеров, организацией банкетов, рекламой.