

# Иерархия менеджеров

## Высший уровень (топ-менеджмент):

- **Управляющий отелем (генеральный менеджер).** Руководит всей деятельностью гостиницы, отвечает за финансовые результаты, стратегическое планирование, развитие бизнеса, качество сервиса и представление отеля перед партнёрами и гостями. [travelline.rubrhonevik.comWork5.ru](http://travelline.rubrhonevik.comWork5.ru)
- **Заместители управляющего.** Курируют определённые отделы, управляют ресурсами, контролируют работу служб, решают конфликтные ситуации, следят за соблюдением стандартов и норм, оценивают эффективность работы отделов. [travelline.ru](http://travelline.ru)

## Средний уровень (руководители функциональных направлений):

- **Менеджер службы номерного фонда (Housekeeping Manager).** Координирует работу горничных, управляет закупками бытовой химии и расходных материалов, организует своевременную уборку номеров. [sberbusiness.live](http://sberbusiness.live)
- **Менеджер по продажам и маркетингу.** Продвигает гостиницу на рынке, разрабатывает маркетинговые кампании, отвечает за бронирования, сотрудничество с туроператорами и онлайн-платформами. [bronevik.com](http://bronevik.com)
- **Менеджер по персоналу (HR-специалист).** Занимается наймом, обучением и развитием работников, проводит собеседования, организует тренинги, следит за корпоративной культурой и мотивацией коллектива. [bronevik.com](http://bronevik.com)
- **Менеджер ресторана или бара.** Руководит работой подразделения, разрабатывает меню, контролирует качество обслуживания. [bronevik.comWork5.ru](http://bronevik.comWork5.ru)
- **Технический директор, финансовый директор, директор по продажам и маркетингу** и другие функциональные руководители среднего звена. [studfile.net](http://studfile.net)

## Низовой уровень (линейный персонал):

- **Супервайзеры номерного фонда, администраторы стойки портье, заведующие отделами бронирования, метрдотели ресторанов** и другие руководители небольших групп исполнителей. Отвечают за выполнение производственных заданий, основная функция — контроль. [studfile.net](http://studfile.net)

# Некоторые специальности менеджеров

- **Администратор (портье).** Работает на стойке ресепшн, регистрирует и выписывает гостей, принимает оплату, выдаёт ключи от номеров, отвечает на вопросы и обрабатывает запросы и жалобы. [sberbusiness.live](http://sberbusiness.live)
- **Консьерж.** Помогает гостям решать организационные вопросы: бронирует столики в ресторанах, заказывает билеты на мероприятия, организует экскурсии и трансферы. [sberbusiness.livebronevik.com](http://sberbusiness.livebronevik.com)
- **Батлер.** Личный помощник гостя в отеле высокого класса. Отвечает за индивидуальное обслуживание, помогает с багажом, заказом еды, организацией встреч и досуга. [bronevik.com](http://bronevik.com)
- **Шеф-повар.** Руководит кухней, разрабатывает меню, составляет бюджет, планирует закупки, проверяет качество продуктов, координирует работу поваров. [travelline.ru](http://travelline.ru)
- **Су-шеф.** Заместитель шеф-повара, контролирует приготовление блюд в его отсутствие и распределяет обязанности между поварами. [bronevik.com](http://bronevik.com)
- **Менеджер по бронированию.** Занимается продажей номеров, принимает и подтверждает бронирования, ведёт график приездов и отъездов, консультирует гостей. [sberbusiness.live](http://sberbusiness.live)

# Организационные структуры управления

- **Линейная.** Чёткая вертикаль подчинения: управляющий отдаёт распоряжения руководителям направлений, а те — своим подчинённым. Применяется в небольших отелях и мини-гостиницах.
- **Функциональная.** Персонал разделён по направлениям (функциям), каждое из которых возглавляет узкий специалист. Характерно для средних и крупных отелей с развитой инфраструктурой.
- **Дивизиональная.** Компания делится на автономные дивизионы (по направлениям бизнеса, брендам или регионам), каждый из которых имеет собственное руководство и операционную самостоятельность. Применяется в крупных гостиничных сетях.

[aleancollection.ru](http://aleancollection.ru)

Конкретный набор должностей и иерархия могут варьироваться в зависимости от масштаба отеля, его концепции, наличия дополнительных услуг (спа, конференц-залы, бассейны и т. д.).

## Тест «Гостиничный сервис: проверь свои знания»

---

### Вопрос 1. Как расшифровывается аббревиатура HoReCa?

- A) Hotel, Restaurant, Cafe
  - B) Hostel, Recreation, Camp
  - C) Holiday, Resort, Cabin
  - D) Home, Restaurant, Catering
- 

### Вопрос 2. Какая служба гостиницы отвечает за чистоту номеров?

- A) Фронт-офис
  - B) Инжиниринг
  - C) Хаускипинг
  - D) Маркетинг
- 

### Вопрос 3. Что означает термин «овербукинг»?

- A) Заполнение всех номеров отеля
- B) Ситуация, когда количество броней превышает количество доступных номеров
- C) Бронирование номера на длительный срок
- D) Отказ гостя от бронирования

---

**Вопрос 4. Кто такой консьерж?**

- A) Сотрудник, отвечающий за охрану отеля
- B) Сотрудник, выполняющий персональные поручения гостей
- C) Сотрудник, занимающийся уборкой номеров
- D) Сотрудник, отвечающий за кухню

---

**Вопрос 5. Какой тип питания обозначается аббревиатурой BB?**

- A) Только завтрак
- B) Завтрак и ужин
- C) Завтрак, обед и ужин
- D) Все включено

---

**Вопрос 6. Какая гостиница считается старейшей из ныне действующих в мире?**

- A) The Ritz (Лондон)
- B) Hoshi Ryokan (Япония)
- C) Hotel de Paris (Монако)
- D) Plaza Hotel (Нью-Йорк)

---

**Вопрос 7. В какое время обычно производится стандартный check-in в большинстве отелей?**

- A) 10:00
- B) 12:00
- C) 14:00
- D) 16:00

---

**Вопрос 8. Что означает маркировка «DND» на дверной ручке номера?**

- A) Do Not Disturb (не беспокоить)
- B) Double Number Door (двойная дверь)

- C) Dinner Not Delivered (ужин не доставлен)
  - D) Do Not Delete (не удалять)
- 

**Вопрос 9. Как расшифровывается показатель RevPAR?**

- A) Revenue Per Available Room
  - B) Reservation Per Available Rate
  - C) Real Price Average Rate
  - D) Room Price Average Ratio
- 

**Вопрос 10. Какой документ обязаны предъявить гости при заселении в отель в России?**

- A) Водительское удостоверение
  - B) Паспорт
  - C) Студенческий билет
  - D) Свидетельство о рождении (для взрослого)
- 

**Вопрос 11. Какая категория номера предполагает наличие двух комнат (гостиной и спальни)?**

- A) Single
  - B) Twin
  - C) Suite
  - D) Studio
- 

**Вопрос 12. Что такое «тайный гость» (mystery guest)?**

- A) Анонимный проверяющий, оценивающий качество сервиса
  - B) Гость, который не хочет раскрывать свое имя
  - C) Сотрудник, внедренный в службу бронирования
  - D) Почетный гость отеля
-

**Вопрос 13. Что означает аббревиатура GOP в гостиничном менеджменте?**

- A) Gross Operating Profit (валовая операционная прибыль)
  - B) Guest Operation Protocol (протокол работы с гостями)
  - C) General Office Plan (общий план офиса)
  - D) Group Occurancy Percentage (процент загрузки групп)
- 

**Вопрос 14. Какой тип питания включает завтрак, обед и ужин?**

- A) BB
  - B) HB
  - C) FB
  - D) AI
- 

**Вопрос 15. Что обычно делает сотрудник ресепшн при обнаружении ценной вещи, забытой гостем?**

- A) Выбрасывает её
  - B) Оставляет в номере для следующего гостя
  - C) Заносит в журнал lost & found и пытается связаться с гостем
  - D) Передает в камеру хранения на неопределенный срок
- 

**Вопрос 16. Какая международная система классификации гостиниц по звездам существует?**

- A) Единой системы нет, каждая страна имеет свою
  - B) Общая система ООН для всех стран
  - C) Система ISO 9001 для гостиниц
  - D) Европейская звездная система обязательна для всех
- 

**Вопрос 17. Что такое GDS (Global Distribution System)?**

- A) Система управления доходами отеля
- B) Глобальная система бронирования (Amadeus, Sabre)
- C) Система оценки удовлетворенности гостей
- D) База данных постоянных клиентов

---

**Вопрос 18. Какой из перечисленных факторов НЕ влияет на стоимость номера?**

- А) Сезонность
- В) Расположение номера (вид из окна)
- С) Цвет стен в номере
- D) Загрузка отеля

---

**Вопрос 19. Что означает услуга «room service»?**

- А) Уборка номера
- В) Доставка еды и напитков в номер
- С) Заказ такси
- D) Глажка одежды

---

**Вопрос 20. Какая гостиница считается самой высокой в мире (по состоянию на 2025 год)?**

- А) Burj Al Arab (Дубай)
- В) Gevora Hotel (Дубай)
- С) Marina Bay Sands (Сингапур)
- D) Lotte World Tower (Сеул)

## Ответы

Вопрос	Правильный ответ
1	А) Hotel, Restaurant, Cafe
2	С) Хаускипинг
3	В) Ситуация, когда количество броней превышает количество доступных номеров
4	В) Сотрудник, выполняющий персональные поручения гостей
5	А) Только завтрак
6	В) Hoshi Ryokan (Япония)
7	С) 14:00
8	А) Do Not Disturb (не беспокоить)
9	А) Revenue Per Available Room
10	В) Паспорт
11	С) Suite
12	А) Анонимный проверяющий, оценивающий качество сервиса
13	А) Gross Operating Profit (валовая операционная прибыль)
14	С) FB

15	С) Заносит в журнал lost & found и пытается связаться с гостем
16	А) Единой системы нет, каждая страна имеет свою
17	В) Глобальная система бронирования (Amadeus, Sabre)
18	С) Цвет стен в номере
19	В) Доставка еды и напитков в номер
20	В) Gevora Hotel (Дубай)

## Шкала оценки

Количество правильных ответов	Уровень
18–20	🏆 Эксперт гостиничного сервиса
15–17	★ Профессионал
10–14	👤 Знающий сотрудник (стоит повторить)
Менее 10	📖 Нужно освежить знания (рекомендуется обучение)

Если нужен **расширенный вариант** (30–40 вопросов), **с вопросами по этикету** или **с ситуационными кейсами** — дайте знать!

нужен

Понял, продолжаю! Вот **расширенная версия теста по гостиничному сервису** — больше вопросов, новые тематические блоки и ситуационные кейсы.

## Расширенный тест «Гостиничный сервис: профессиональный уровень»

### Блок 1. Терминология и показатели (вопросы 1–10)

### **Вопрос 1. Что означает показатель ADR?**

- A) Average Daily Rate — средняя цена проданного номера
  - B) Average Discount Rate — средняя скидка
  - C) Annual Demand Rate — годовой спрос
  - D) Actual Departure Rate — фактический выезд
- 

### **Вопрос 2. Что такое GOPPAR?**

- A) Gross Operating Profit Per Available Room — валовая прибыль на доступный номер
  - B) General Operational Plan Per Average Room — общий операционный план
  - C) Guest Occupancy Performance Per Room — эффективность загрузки
  - D) Gross Operating Payment Per Rate — валовая операционная выплата
- 

### **Вопрос 3. Как переводится термин «upselling» в гостиничном сервисе?**

- A) Продажа более дорогого номера или услуги при бронировании/заселении
  - B) Снижение цены для привлечения гостей
  - C) Возврат денег за неоказанную услугу
  - D) Отмена бронирования без штрафа
- 

### **Вопрос 4. Что такое «no-show»?**

- A) Гость, который не заселился без предварительного уведомления
  - B) Гость, который выехал раньше срока
  - C) Сотрудник, не вышедший на смену
  - D) Номер, не прошедший уборку
- 

### **Вопрос 5. Какой показатель рассчитывается как отношение количества проданных номеров к общему количеству номеров?**

- A) ADR
- B) RevPAR
- C) Occupancy Rate (загрузка)
- D) GOP

---

**Вопрос 6. Что означает термин «walk the guest»?**

- A) Разместить гостя в другом отеле при отсутствии свободных номеров
  - B) Провести гостя до номера
  - C) Предложить гостю экскурсию
  - D) Проверить номер перед заселением
- 

**Вопрос 7. Как расшифровывается C/I и C/O в гостиничной терминологии?**

- A) Check-In / Check-Out
  - B) Customer Information / Customer Order
  - C) City Information / City Offer
  - D) Commercial Invoice / Commercial Order
- 

**Вопрос 8. Что такое «yield management»?**

- A) Управление доходностью — динамическое ценообразование в зависимости от спроса
  - B) Управление персоналом
  - C) Управление запасами
  - D) Управление качеством уборки
- 

**Вопрос 9. Какая аббревиатура обозначает «полный пансион»?**

- A) BB
  - B) HB
  - C) FB
  - D) AI
- 

**Вопрос 10. Что такое «внутренний аудит» в гостинице?**

- A) Проверка качества обслуживания и соблюдения стандартов собственными службами
- B) Проверка бухгалтерской отчетности налоговой
- C) Оценка работы персонала гостями

- D) Анонимная проверка сторонней организацией
- 

## **Блок 2. Стандарты и процедуры (вопросы 11–20)**

**Вопрос 11. Что должен сделать сотрудник ресепшн при заселении гостя без предварительной брони?**

- A) Отказать, если нет свободных номеров
  - B) Предложить доступный номер, объяснить стоимость и условия
  - C) Направить гостя в другой отель
  - D) Все вышеперечисленное в зависимости от ситуации
- 

**Вопрос 12. Какая информация ОБЯЗАТЕЛЬНО фиксируется при заселении гостя в России?**

- A) Паспортные данные
  - B) Цель визита
  - C) Семейное положение
  - D) Номер телефона работодателя
- 

**Вопрос 13. Что такое «scheduled maintenance»?**

- A) Плановое техническое обслуживание
  - B) Аварийный ремонт
  - C) Уборка номеров
  - D) Обучение персонала
- 

**Вопрос 14. Какой стандарт приветствия гостя является общепринятым?**

- A) Улыбка, зрительный контакт, приветствие (добрый день/вечер), предложение помощи
- B) Строгий кивок головой
- C) Ожидание, пока гость заговорит первым
- D) Громкое приветствие на весь холл

---

**Вопрос 15. Что означает категория номера «Family room»?**

- А) Номер с двумя отдельными кроватями
- В) Номер, рассчитанный на размещение семьи (часто с дополнительным спальным местом или смежными комнатами)
- С) Номер с кухней
- D) Номер повышенной комфортности

---

**Вопрос 16. Какие документы оформляются при заселении группы туристов?**

- А) Один договор на всю группу с указанием списка гостей
- В) Отдельные анкеты на каждого гостя
- С) Не требуется оформления, достаточно устной договоренности
- D) Только счет на оплату

---

**Вопрос 17. Что такое «overstay»?**

- А) Гость, который не выехал вовремя
- В) Гость, который заселился раньше
- С) Гость, который продлил проживание
- D) Гость, который оставил вещи в номере

---

**Вопрос 18. Как правильно обработать жалобу гостя?**

- А) Выслушать, извиниться, предложить решение, выполнить, поблагодарить за обратную связь
- В) Сказать, что это не ваша проблема
- С) Предложить скидку сразу, не разбираясь
- D) Перевести разговор на другого сотрудника

---

**Вопрос 19. Что входит в стандарт уборки номера (housekeeping)?**

- А) Смена белья и полотенце
- В) Удаление пыли, мытье пола, чистка санузла

- C) Пополнение расходных материалов (мыло, шампунь, чай, кофе)
  - D) Все вышеперечисленное
- 

**Вопрос 20. Как часто должна проводиться генеральная уборка номера?**

- A) Ежедневно
  - B) Раз в 3 дня
  - C) Раз в 7–14 дней или после выезда гостя (в зависимости от стандартов отеля)
  - D) Раз в месяц
- 

## **Блок 3. Ситуационные кейсы (вопросы 21–25)**

**Вопрос 21. Ситуация: Гость жалуется на шум от соседнего номера в 2 часа ночи. Ваши действия?**

- A) Сказать, что ничего нельзя сделать до утра
  - B) Позвонить в соседний номер, вежливо попросить соблюдать тишину, при повторном обращении — пригласить службу безопасности или предложить переселение
  - C) Переселить гостя немедленно без выяснения
  - D) Предложить беруши и извиниться
- 

**Вопрос 22. Ситуация: Гость хочет продлить проживание, но его номер уже забронирован другим гостем. Что делать?**

- A) Отказать, объяснив, что номер занят
  - B) Предложить альтернативный номер (если есть), если нет — помочь найти другой отель рядом
  - C) Попросить гостя съехать в любом случае
  - D) Переселить гостя, который должен заехать, в другой номер
- 

**Вопрос 23. Ситуация: Гость оставил в сейфе номера дорогие часы после выезда. Сотрудник обнаружил их через час. Что делать?**

- A) Оставить часы в номере для следующего гостя

- В) Занести в журнал найденных вещей (lost & found), немедленно связаться с гостем по телефону или email
  - С) Передать часы в полицию
  - D) Хранить в камере хранения 6 месяцев, затем утилизировать
- 

**Вопрос 24. Ситуация: Гость предъявляет претензию, что в номере не работает кондиционер, хотя он был заявлен в описании. Ваши действия?**

- А) Сказать, что это не ваша проблема
  - В) Извиниться, проверить работоспособность, предложить ремонт или переселение в другой номер
  - С) Сделать скидку без проверки
  - D) Обвинить гостя в поломке
- 

**Вопрос 25. Ситуация: Гость просит разбудить его в 5:00 для раннего выезда, но после звонка будильника не отвечает и не открывает дверь. Что делать?**

- А) Оставить гостя спать, он сам решит свои проблемы
  - В) Попробовать дозвониться повторно через 5–10 минут, связаться с ответственным за выезд, при необходимости войти в номер с менеджером и службой безопасности
  - С) Вызвать полицию
  - D) Снять деньги за дополнительную ночь
- 

## **Блок 4. История и факты (вопросы 26–30)**

**Вопрос 26. В каком городе находится отель «Burj Al Arab», известный как «самый роскошный отель в мире»?**

- А) Абу-Даби
  - В) Доха
  - С) Дубай
  - D) Эр-Рияд
-

**Вопрос 27. Как называется старейшая гостиница Европы, работающая до сих пор?**

- A) The Ritz (Лондон)
  - B) Hotel de Paris (Монако)
  - C) Zum Roten Bären (Фрайбург, Германия, открыта в 1387 году)
  - D) Grand Hotel (Стокгольм)
- 

**Вопрос 28. Какая страна является мировым лидером по количеству отелей категории 5 звезд?**

- A) США
  - B) Китай
  - C) ОАЭ
  - D) Франция
- 

**Вопрос 29. Как называется первый в мире отель, построенный полностью изо льда и снега?**

- A) Ice Hotel (Швеция)
  - B) Snow Castle (Финляндия)
  - C) Igloo Village (Швейцария)
  - D) Glacier Palace (Норвегия)
- 

**Вопрос 30. Какая сеть отелей считается самой большой в мире по количеству номеров?**

- A) Hilton
  - B) Marriott International
  - C) Accor
  - D) Wyndham Hotels & Resorts
- 

**Блок 5. Этикет и коммуникация (вопросы 31–35)**

**Вопрос 31. Как правильно поприветствовать гостя, подошедшего к стойке ресепшн?**

- А) «Чего надо?»
  - В) «Добрый день! Чем я могу вам помочь?»
  - С) Молча ждать, пока гость заговорит первым
  - D) «Вы по какому вопросу?»
- 

**Вопрос 32. Если гость говорит на иностранном языке, который вы не знаете, что делать?**

- А) Пожать плечами и отвернуться
  - В) Использовать переводчик на телефоне или обратиться к коллеге, владеющему языком
  - С) Говорить громче на русском
  - D) Отправить гостя в другое место
- 

**Вопрос 33. Как правильно передать гостю ключ от номера?**

- А) Бросить на стойку
  - В) Протянуть в руке с указанием номера, при необходимости — объяснить, как пройти
  - С) Положить в конверт без пояснений
  - D) Отдать ключ, не глядя на гостя
- 

**Вопрос 34. Гость выражает недовольство и повышает голос. Ваша реакция?**

- А) Повысить голос в ответ
  - В) Сохранять спокойствие, выслушать, не перебивать, предложить решение
  - С) Уйти, не дослушав
  - D) Позвать охрану немедленно
- 

**Вопрос 35. Как попрощаться с выезжающим гостем?**

- А) «Ну, давай, пока!»
- В) «Спасибо за выбор нашего отеля. Будем рады видеть вас снова! Хорошего дня!»
- С) Молча кивнуть
- D) «Заезжайте еще, если что»

---

## Ответы

Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ	Вопрос	Ответ
1	A	13	A	25	B
2	A	14	A	26	C
3	A	15	B	27	C
4	A	16	A	28	C
5	C	17	A	29	A
6	A	18	A	30	B
7	A	19	D	31	B
8	A	20	C	32	B
9	C	21	B	33	B
10	A	22	B	34	B
11	D	23	B	35	B
12	A	24	B		

---

## Шкала оценки

### Количество правильных ответов

32–35

28–31

24–27

18–23

12–17

Менее 12

### Уровень

 Элита гостиничного сервиса

 Эксперт

 Профессионал

 Практик (есть над чем работать)

 Начинающий (рекомендуется обучение)

 Требуется интенсивная подготовка