

Основные виды и категории персонала гостиницы



Основные службы гостиницы

Гость

Первый

уровень

Гость

Служба
бронирования

Служба
обслуживания

Служба приема
и расчетная
часть

Служба
эксплуатации
номерного
фонда

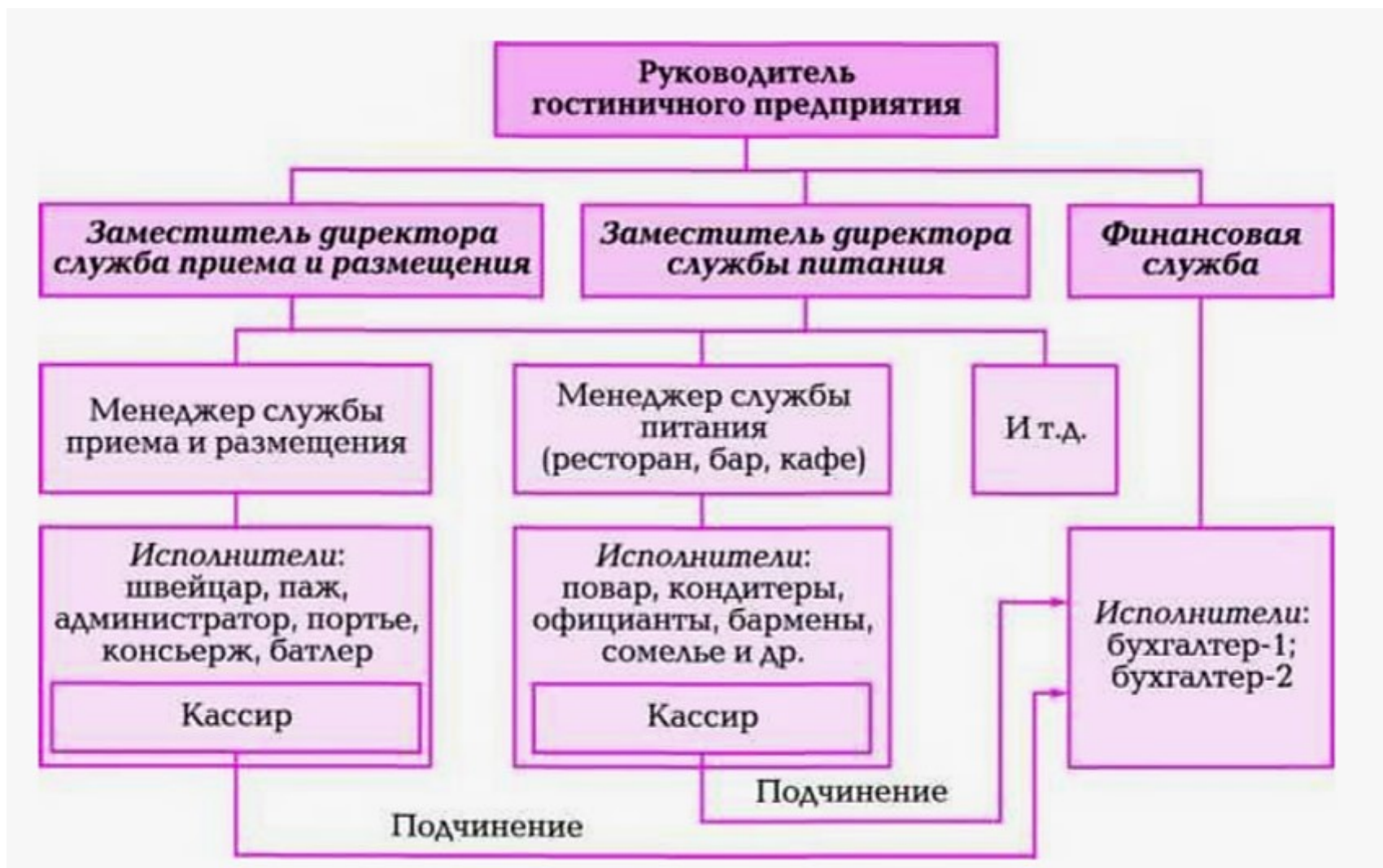
Второй

уровень

Инженерно-
эксплуатационная
служба

Финансово-
бухгалтерская
служба

Коммерческая
служба



Административный персонал



Административная служба управляет всеми процессами в отеле, решает финансовые вопросы, определяет стратегию управления отелем, следит за работой отделов, соблюдением норм и качеством обслуживания.

К персоналу этой службы обычно относятся:

— *менеджеры*: управляющий отелем (генеральный менеджер) и его заместители;

— *административные сотрудники*: офис-менеджеры, бухгалтеры, HR-менеджеры, инспекторы по противопожарной и технике безопасности.



Структура отдела приема и размещения в гостинице





СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТИНИЦЫ

СЛУЖБА БРОНИРОВАНИЯ

✓ ОТДЕЛ
БРОНИРОВАНИЯ

Вспомогательные
службы:

- ✓ Почта
- ✓ Телефонная
служба

СЛУЖБА ПРИЕМА

✓ Администр
аторы

✓ Кассиры

✓ Старшие
смены

✓ Консьержи

СЛУЖБА РАЗМЕЩЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ

✓ Портье

✓ Лифтеры

✓ Швейцары

✓ Посыльные

✓ Гардеробщики

Функции ресепшен в отеле

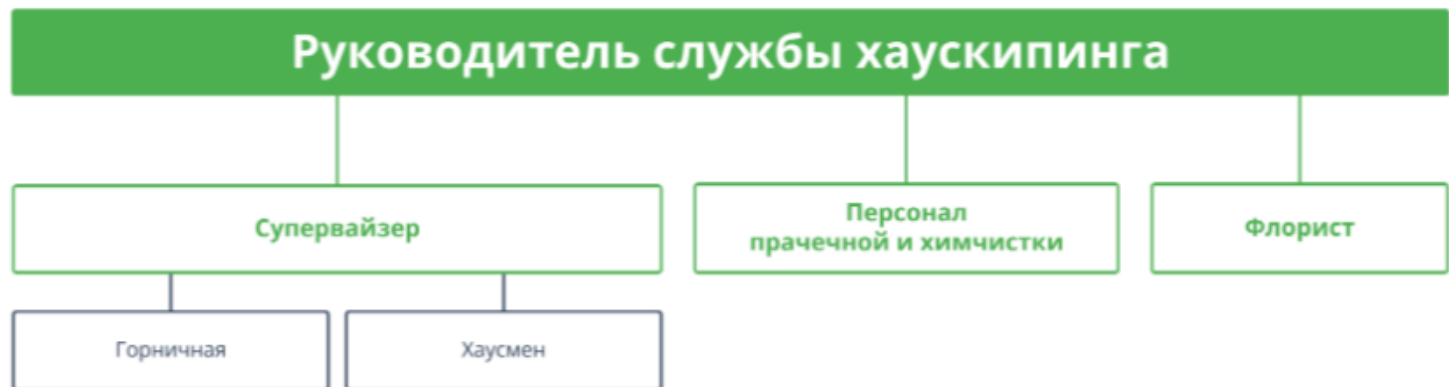
Гости приходят на ресепшен с вопросами и обращаются к администратору для покупки услуг, а сотрудники отеля используют стойку, как центр управления. Администратор координирует работу разных подразделений и выступает посредником, между гостем и отельными службами.





Су-шеф и шеф-повар отличаются тем, что шеф-повар — главный на кухне, а су-шеф — его правая рука.





Служба хаускипинга (housekeeping) — подразделение в структуре отеля, отвечающее за поддержание чистоты, порядка и общего уровня комфорта на всей территории гостиницы. Ранее эту службу называли по-разному: «службой хозяйственного обеспечения»



Начальник службы безопасности

**Отдел режима и охраны
(охрана территории,
номеров, зданий)**

**Группа инженерно-
технической защиты
(специальные устройства)**

**Противопожарная
охрана**

