

image not found or type unknown



Эффективная организация работы нужна каждой гостинице. Единой, идеальной для всех структуры управления отелем не существует. На старте бизнеса и маленьких объектах она может быть сильно сокращена и сведена до нескольких человек — генеральный директор, он же бухгалтер и revenue менеджер, администраторы reception, горничная и ремонтник на фрилансе. В крупных и сетевых гостиницах штат структурируется и разделяется на сегменты.

Но в любом случае выстраивание организационной структуры преследует одну цель — удовлетворение потребностей клиентов при лучшей управляемости, меньших финансовых и трудовых затратах.

Качество обслуживания гостей напрямую зависит от грамотно выстроенной организационной структуры управления отелем. Попытки свести количество персонала к минимуму, чтобы оптимизировать расходы, могут привести к ухудшению сервиса, потере репутации и прибыли.

Основные функциональные подразделения и система менеджмента:

Руководители высшего звена или управляющий персонал

Линейные и функциональные руководители — директора служб и менеджеры решают вопросы на конкретном участке, координируют непосредственных исполнителей и контролируют качество исполнения работ.

Низший персонал — слабое звено в бизнес-схеме из-за уровня ответственности, добросовестности, собранности, грубых ошибок и отсутствия профессиональной ориентации. Его нужно обучать, проверять, поддерживать и мотивировать.

Служба приема и размещения гостей — дежурные администраторы, кассир, портье

Занимаются процессами бронирования от стойки, регистрации и заселения гостей, выдают ключи от номеров, принимают оплату за проживание, информируют клиентов лично и по внутреннему телефону. На reception могут предоставляться и дополнительные услуги — обмен валюты, временное хранение багажа, прием заказов на завтрак в номер при раннем выезде.

Служба обслуживания гостей — носильщики, швейцары, курьеры, парковщики

Персонал, фактически отвечающий за удобство и уровень сервиса. В небольших отелях может входить в службу приема и размещения. Насыщенность операционного штата зависит от оказываемых услуг.

Хозяйственная служба — горничные, прачечная, уборщики территории и общественных мест

Обеспечивает чистоту номерного фонда и всех внутренних помещений, своевременную смену постельного белья и полотенец, контролирует наличие туалетных принадлежностей. Прачечная при отеле оказывает и бытовые услуги — стирку одежды гостей и глажку. Не все гости хотят пользоваться гладильной комнатой или просить комплект из доски и утюга.

Служба питания — шеф-повар, повара, бармены, официанты, стюарды на кухне

Включает в себя персонал всех баров и ресторанов на территории отеля, который отвечает на производство, подачу, обслуживание и «черную» работу. На концепцию подразделения влияют звездность, размер номерного фонда, расположение и ЦА гостиницы. В крупных отелях добавляются сотрудники для обслуживания номеров и мини-баров.

Служба безопасности — охранники

Дежурят в местах скопления людей — у входа и ресепшн, на этажах и зонах отдыха, следят за правопорядком, помогают решать конфликты и спорные ситуации с гостями. Количество охранников зависит от размеров отеля и бюджета. По международным стандартам на 20-23 м² требуется один человек.

Инженерная служба — электрики, сантехники, ремонтники

Отвечают за работу коммуникаций, техники и оборудования, исправное состояние мебели, дверных замков и пожарную безопасность. В мини-отелях и средних гостиницах сотрудники рабочих специальностей могут предоставляться по звонку в специализированную компанию, с которой нужно иметь налаженную связь.

Закупки — административно-хозяйственный отдел или снабженцы

Обеспечивают бесперебойные поставки всего, что нужно для обслуживания гостей — продуктов питания, средств для уборки, стирки и мытья посуды, комплектации санузлов в номерах. В обязанности входит все составляющие процесса от отслеживания потребностей до поиска лучших поставщиков, приема и распределения товара.

Кадровая и финансовая службы — HR-менеджеры, бухгалтер

Отдел персонала занимается формированием штата и присутствует не в каждом отеле — вопросы подбора сотрудников отдают на аутсорсинг. Однако, собственный HR-менеджер выступает ещё и связующим звеном в организационной структуре между руководителями и коллективом. Финансовый отдел занимается движениями денежных средств, оплатами счетов и итоговой отчетностью.

Основными нормативными и технологическими документами в любом предприятии общественного питания являются:

калькуляционная карточка (форма №ОП-1);

план-меню (форма №ОП-2);

требование в кладовую (форма №ОП-3);

ведомость учета движения посуды и приборов (форма №ОП-9);

акт о реализации и отпуске изделий из кухни (форма №ОП-10).

Альбом унифицированных форм первичной учетной документации по учету операций в общественном питании утвержден Постановлением Госкомстата Российской Федерации от 25 декабря 1998 года №132.

В заключении скажу: Для хорошей работы отеля количество персонала должно быть таким, чтобы обеспечивать непрерывное и эффективное обслуживание гостей при любой загруженности. При существенной разнице в наполняемости в низкий и высокий сезон можно использовать два штатных расписания и заключать срочные трудовые договора. Для повышения качества обслуживания необходимы тренинги и обучение даже для низшего звена, которое зачастую не знает стандартов сервиса и профессиональной этики.