



**Справочник
профессий
среднего звена
в гостиничном
предприятии**



2010



**Справочник профессий
среднего звена
в гостиничном
предприятии**

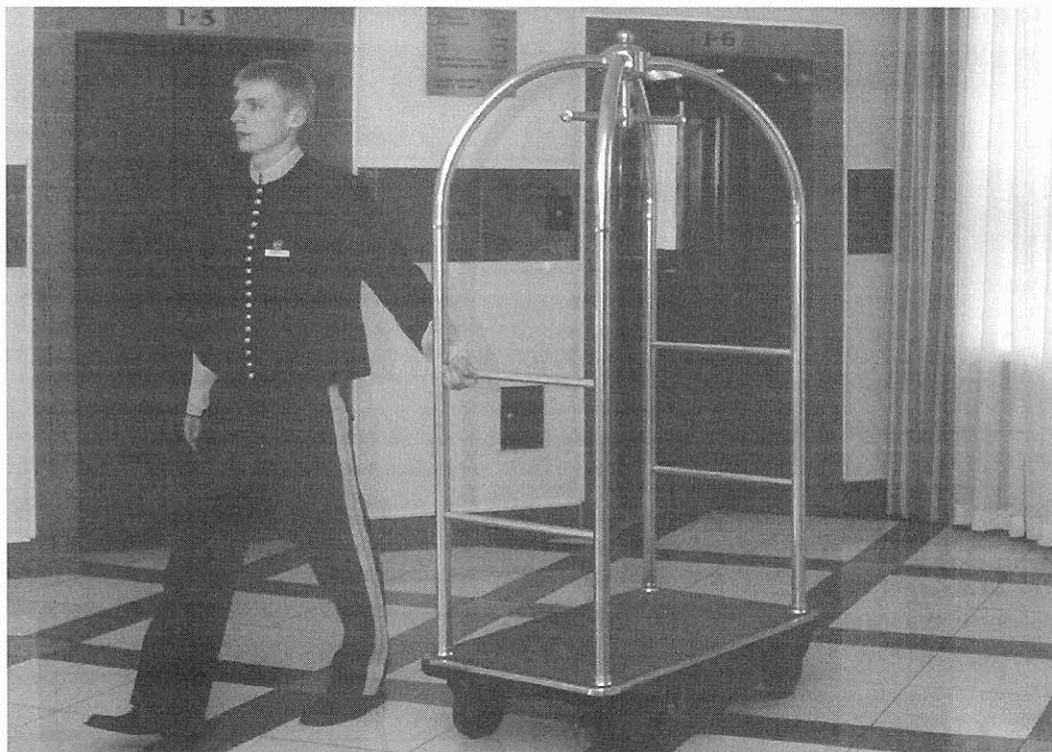
Москва
2010

Аннотация

В справочнике содержится описание основных профессий среднего звена в гостиницах различного уровня. Для удобства рассмотрения в справочнике приведено общее описание профессий. Также все профессии разделены на функциональные блоки персонала среднего звена в гостиничном предприятии, в том числе, службу управления номерным фондом, службу питания и напитков, вспомогательные службы, а также инженерно-техническую службу. В рамках каждого функционального блока описаны основные задачи сотрудников, их обязанности и наиболее распространенные функции.

Все функции и требования к профессиям сгруппированы по квалификационным признакам. Особо выделены должности менеджмента, должности специалистов, должности технических исполнителей. Дополнительно рассмотрены универсальные требования и качественные характеристики обслуживания гостя. Дано понятие стандарта качественного обслуживания гостя, приведены требования к внешнему виду персонала, стандарты поведения и общения персонала гостиниц, а также основные правила ведения телефонных переговоров.

Справочник может быть полезен школьникам, ученикам профильных колледжей и лицеев, а также студентам младших курсов при выборе профессиональной ориентации и для повышения квалификации по получаемой профессии.



Изготовлено по государственному заказу города Москвы
Использование материалов целиком или частично допускается только с
письменного разрешения заказчика по государственному контракту.

Все права принадлежат городу Москве.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИЙ СРЕДНЕГО ЗВЕНА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ.....	6
2 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ БЛОКИ ПЕРСОНАЛА СРЕДНЕГО ЗВЕНА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ	
2.1 СЛУЖБА УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНЫМ ФОНДОМ	7
2.2 СЛУЖБА ПИТАНИЯ И НАПИТКОВ	9
2.3 ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ	11
2.4 ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА	13
3 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИЯМ	
3.1 ДОЛЖНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА	14
3.2 ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ	29
3.3 ДОЛЖНОСТИ ТЕХНИЧЕСКИХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ.....	52
4 КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЯ	
4.1 ПОНЯТИЕ СТАНДАРТА КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЯ.....	57
4.2 ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ ПЕРСОНАЛА	59
4.3 СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ И ОБЩЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ	62
4.4 ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ.....	68
ГЛОССАРИЙ ПРОФЕССИЙ СРЕДНЕГО ЗВЕНА В ГОСТИНИЦЕ	69

ВВЕДЕНИЕ

Одним из ключевых элементов создания благоприятного образа гостиниц у гостей играет персонал – самая уязвимая и нестабильная составляющая успеха гостиничного бизнеса. Репутация гостиницы серьезно зависит от тех людей, которые в ней работают. Без квалифицированных работников гостиница превращается в простой набор комнат и мебели, даже если ее интерьеры прекрасны, а здание является памятником архитектуры. Можно поселить гостя в идеально чистом роскошном номере, но если при этом ему не поднесут чемоданы или накормят несвежей едой, да еще и накричат при поселении, он больше не приедет в эту гостиницу и отсоветует ехать своим знакомым. Поэтому известный лозунг «Кадры решают все» можно назвать девизом любой хорошей гостиницы.

В гостинице работают люди самых разных профессий. На входе приезжих встречают швейцары, багажом занимаются подносчики, размещают гостей в номерах и непосредственно общаются с ними работники службы приема и обслуживания. Убирают в номерах и поддерживают чистоту горничные. Для того чтобы гости чувствовали себя комфортно, в гостинице круглосуточно трудятся повара, официанты, метрдотели. Работу этих людей обеспечивают хозяйственные службы. Все вместе они и создают атмосферу гостеприимства.

Любая гостиница имеет свои собственные стандарты для обслуживающего персонала, определяемые классом гостиницы, сегментом рынка, в котором она работает, спектром дополнительных услуг, фактором сезонности, конкуренцией, системой управления персоналом, осуществляющей не только подбор кадров, но и выбор модели управления. Помимо тех сотрудников, которые постоянно общаются с гостями, в гостинице работают и другие люди, которые обеспечивают бронирование, управление, связи с другими гостиницами, а также техническое обслуживание помещений и самого здания гостиницы. Все эти люди также являются сотрудниками гостиницы.

Наиболее важной составной частью персонала любой гостиницы является так называемое среднее звено. Это люди, которые не занимают ведущих руководящих должностей, но являются наиболее квалифицированным и важным элементом команды, так как именно они координируют и организуют обслуживание гостей, а также обеспечивают качество предоставляемых услуг.

Сразу стать руководителем очень сложно, для этого нужно быть или хозяином гостиницы, или иметь огромное везение. Как правило,

руководители гостиниц являются наиболее успешными выходцами из среднего звена. С другой стороны, чтобы выполнять самую простую работу, не нужно долго учиться, именно поэтому работники низшего звена гостиницы не имеют высшего или среднего специального образования. Мы можем заключить, что основные усилия можно направить на подготовку именно среднего звена работников гостиницы. Но чтобы иметь хороший уровень подготовки, нужно знать, какие требования предъявляются к конкретным должностям. Описанию должностей среднего звена посвящен данный справочник.

1 ОБЩЕЕ ОПИСАНИЕ ПРОФЕССИЙ СРЕДНЕГО ЗВЕНА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

В любой, даже самой простой гостинице есть люди, которые обеспечивают деятельность подразделений и служб гостиницы для оказания услуг гостю. Например, службы размещения, службы уборки, службы питания. Эти люди называются «менеджмент среднего звена» и представляют собой руководителей функциональных направлений гостиницы, например менеджер службы номерного фонда, технический директор, менеджер ресторанов и баров, шеф-повар, главный бухгалтер, финансовый директор, менеджер по персоналу, менеджер службы безопасности, директор по продажам и маркетингу и т.д. Основная задача менеджеров состоит в том, чтобы организовать деятельность своих подчиненных и направить персонал гостиницы на качественное выполнение своих обязанностей качественно, а также на постоянное взаимодействие с другими направлениями. Для этого менеджеры среднего уровня должны иметь навыки для выполнения следующих основных функций:

- согласование и распределение задач между менеджерами нижнего уровня;
- доведение решений менеджеров высшего звена в удобной и доступной форме до младших начальников (в виде конкретных заданий и документов);
- подготовка необходимой информации для руководителей высшего уровня для принятия обоснованных управленческих решений;
- анализ и интерпретация финансово-хозяйственных показателей и характеристик деятельности гостиницы в рамках своего направления;
- содействие своими решениями поддержанию и увеличению конкурентоспособности и конкурентного потенциала гостиницы.

Иными словами, сотрудники среднего звена являются наиболее квалифицированным звеном между конкретным гостем и собственниками гостиницы. В зависимости от наиболее важных функций, которые возложены на конкретного работника, он принадлежит к конкретному функциональному блоку персонала. Рассмотрим эти функциональные блоки подробнее.

2 ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ БЛОКИ ПЕРСОНАЛА СРЕДНЕГО ЗВЕНА В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

2.1 СЛУЖБА УПРАВЛЕНИЯ НОМЕРНЫМ ФОНДОМ

Служба управления номерным фондом состоит из подразделений, наиболее тесно вовлеченных в процесс предоставления услуг непосредственно гостям. Обычно в это подразделение включены служба приема и размещения, подразделение хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, а также обслуживающий персонал, одетый в униформу отеля. Гостиницы с гаражами или услугами паркингов включают предоставление этих услуг в круг обязанностей службы управления номерным фондом. Эти подразделения обычно приносят гостинице наибольший доход.

Служба приема и размещения – это наиболее крупное подразделение гостиницы, осуществляющее основное взаимодействие с клиентами. Регистрационная стойка (ресепшн) и стойка консьержа – это центр функционирования не только службы приема и размещения, но и всей гостиницы, потому что именно здесь гость регистрируется, получает ключи от гостиничного номера и расплачивается при выезде, может задать интересующие его вопросы и предъявить претензии.

Почтовый и информационный отделы службы приема и размещения, как правило, являются наиболее значимыми. В настоящее время функции предоставления информации клиентам и доставки сообщений гостям разделены между сотрудниками службы приема и размещения, телефонными операторами и кассирами. Кассир получает платежи и проводит начисления на счета гостей. Кассовые аппараты позволяют сократить количество ручных проводок. Наиболее интенсивный период работы кассира – в час выезда гостей.

С недавнего времени в некоторых отелях появилась служба консьержей, входящая в состав службы приема и размещения. Эта служба выполняет специальные функции обслуживания, такие как вызов такси, заказ и доставка театральных билетов, организация экскурсий, индивидуальных мероприятий, услуги секретарей, машинисток, переводчиков и т.п.

Телекоммуникации. Как в любой крупной компании, телекоммуникации в службе номерного фонда осуществляются при

помощи организации собственного телефонного узла или внутренней АТС. Персонал может отвечать за прием и передачу звонков гостей, отслеживание и проводку начислений, контроль за работой автоматических систем, координацию коммуникационных систем. В гостиницах с современным оборудованием отслеживание звонков в номерах гостей и осуществление звонков-будильников проводится автоматически.

Бронирование. Отделение бронирования службы номерного фонда отвечает за прием заявок на резервирование и собственно бронирование. Кроме того, этот отдел фиксирует статус номеров и контролирует весь процесс продаж во избежание двойного бронирования. Персонал отдела бронирования тесно взаимодействует с отделом маркетинга и продаж. В настоящее время, в связи с увеличением разнообразия способов бронирования, требования к квалификации службы бронирования постоянно возрастают.

Персонал в униформе. Это наиболее специфическая служба любого отеля. Собственно, именно она определяет внешний облик гостиницы, то, какой она предстает перед клиентами. Обслуживающий персонал паркингов, швейцары, персонал бюро обслуживания, посыльные, носильщики, водители лимузинов и т.д. составляют персонал в униформе. Многие из них встречают, приветствуют и сопровождают клиентов к стойке регистрации и в номера. При выезде они провожают гостей до дверей и до транспортного средства.

Подразделение хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы. Эта служба, возможно, является наиболее важным поддерживающим подразделением службы приема и размещения. Персонал, обслуживающий номерной фонд¹, общественные и прилегающие территории гостиницы, является частью подразделения по управлению номерным фондом. В некоторых гостиницах он образует самостоятельное подразделение.

Эффективная связь персонала этого подразделения со всей службой приема и размещения способствует улучшению работы последней за счет лучшего контроля за состоянием номерного фонда. В большинстве гостиниц служащие подразделения горничных ответственны за уборку занятых и освобожденных номеров и установление их статуса перед поступлением в продажу. Как правило, в этом подразделении работает максимальное количество персонала по сравнению с другими службами отеля. Старшая горничная (заместитель

¹ В зарубежной практике приняты такие названия: housekeeping (для службы обслуживания номерного фонда) и front office (для службы приема и размещения).

начальника хозяйственного отдела, дежурная по этажу и т.д.) обычно выступает в роли заместителя руководителя этой службы.

Помимо горничных в это подразделение также входят инспектора, работники, ответственные за уборку служебных помещений и мест общего пользования, персонал прачечной и химчистки, а также сотрудники различного рода оздоровительных центров. Персонал, выполняющий уборку номерного фонда, обычно отвечает за порядок в определенных секциях гостиницы. В зависимости от классности отеля, размера гостиничных номеров и стандартов уборки норма для одной горничной может колебаться от 8 до 18 номеров за смену. Многие гостиницы имеют собственные прачечные и химчистки, на персонал которых возлагаются обязанности по чистке, стирке и глажке белья, униформы персонала и одежды гостей.

2.2 СЛУЖБА ПИТАНИЯ И НАПИТКОВ

Служба питания и напитков (Food and Beverage Department) (служба организации питания, ресторанов и баров) занимается предоставлением самой важной из всех сопутствующих размещению услуг – организации питания проживающих гостей. Помимо этого, данная служба предоставляет услуги ресторанов и баров клиентам, не проживающим в гостинице, а также обслуживает специальные мероприятия (банкеты, конференции, семинары, переговоры и т.д.), проходящие в отеле.

Данная служба является второй после службы управления номерным фондом по численности работающего персонала – в ней занято от 20% до 30% всех сотрудников, также она занимает второе после номерного фонда место в структуре доходов, принося около трети всех доходов гостиницы. В настоящее время форма и виды услуг, оказываемых данным подразделением, могут предоставляться не только в ресторанах и барах отеля, но и непосредственно в номере гостя или даже за пределами самой гостиницы. В зависимости от классности и специализации гостиницы служба питания и напитков может включать следующие подразделения: кухня; рестораны и бары; служба мини-баров; кафе для персонала; служба стюардинга.

Кухня является производственным подразделением службы питания и напитков, так как отвечает за приготовление и оформление блюд и десертов, предлагаемых гостям в ресторанах в виде «шведского стола» (например, завтрак, обед, ужин) и по меню *a la carte*, при организации кофе-пауз, банкетов и фуршетов, праздничных ужинов, а также выездных мероприятий.

Шеф-повар гостиницы – главный повар кухни – отвечает за разработку меню в ресторанах и барах, вариантов ланчей, кофе-пауз, фуршетов и ужинов для банкетной службы, а также тематических вечеров и фестивалей иностранной кухни. В отдельных случаях сам участвует в приготовлении блюд. Кроме того, шеф-повар руководит персоналом кухни, контролирует качество блюд и затраты на их производство. Повара и кондитеры непосредственно участвуют в приготовлении блюд. Служба стюардинга отвечает за чистоту посуды и столовых приборов кухни, складов, ресторанов и баров, кафе для персонала и банкетных залов.

Рестораны и бары включают помещения, оборудование и персонал, необходимые для непосредственного оказания услуг питания в гостинице. Основной функциональной зоной всех сотрудников службы являются рестораны и бары, работающие в определенные часы. В течение дня официанты и метрдотели обслуживают проходящие в ресторанах в установленное время завтраки, ланчи и ужины для гостей и внешних потребителей (с улицы), а также выполняют специальные заказы (организация питания групп и участников конференций в ресторанах по существующему меню или «шведский стол»). Менеджер этой службы принимает активное участие в разработке меню для ресторанов и баров, калькуляции себестоимости продукции, осуществляет контроль за качеством обслуживания.

Банкетная служба включается в структуру службы питания и напитков в случае, если в гостинице помимо номеров, ресторанов и баров существуют также помещения для проведения бизнес-мероприятий (конференций, семинаров, презентаций, переговоров, встреч), а также банкетов, фуршетов, корпоративных вечеров и т.д. Принадлежность банкетной службы к подразделению питания и напитков объясняется тем, что, как правило, в большинстве случаев обслуживание подобных мероприятий связано с организацией питания их участников.

Сотрудники банкетной службы заняты обслуживанием специальных мероприятий с использованием в большинстве случаев представительских помещений отеля (банкетных залов, переговорных комнат, конференц-холлов и т.д.). Кроме того, обслуживание таких мероприятий с использованием официантов является лишь одной из стадий многоступенчатого процесса, требующего предварительной организации, – обсуждение деталей мероприятия, установление сроков его проведения, выбор зала и технического оборудования, составление меню, определение формы оплаты и подготовка контракта.

2.3 ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ

Отдел маркетинга и внешних связей (PR and Marketing Department) объединяет подразделения, а также сотрудников отдела продаж и маркетинга, которые непосредственно не связаны прямыми контактами с крупными клиентами. Тем не менее, результаты их работы оказывают серьезную поддержку отделу продаж за счет организации продвижения услуг гостиницы средствами рекламы, связей с общественностью, формирования позитивного имиджа гостиницы, проведения специальных мероприятий. Отдел маркетинга также подготавливает на постоянной основе информацию о состоянии и параметрах рынка гостиничных услуг, проводит сравнительный анализ конкуренции.

Отдел бронирования отвечает за получение, обработку и подтверждение предварительных заказов на проживание напрямую от гостей, а также компаний, туристических агентств и операторов, осуществляющих бронирование от их имени посредством телефонных звонков, факсимильных и электронных сообщений, Интернета и т.д. В последнее время гостиницы все чаще используют электронное бронирование, так как это позволяет оперативно вносить изменения в график использования номеров и планировать закупку продуктов, загрузку прачечной и потребность в горничных.

Финансовая служба осуществляет контроль над внутренней и внешней финансовой деятельностью гостиницы и, как правило, объединяет три отдела – бухгалтерию, отдел финансового контроля и отдел снабжения. В состав данных подразделений входят экономисты и финансисты, обязанности которых заключаются в том, чтобы правильно определять себестоимость конкретных услуг, обеспечивать минимальный уровень успешности гостиницы, а также следить за тем, чтобы деньги расходовались правильно и не было злоупотреблений.

Отдел безопасности отвечает за нормальную, безопасную работу отеля, гостей и сотрудников, а также систем безопасности (видеосистем, системы магнитных ключей, противопожарной системы и т.п.). Отдел безопасности может состоять из штата собственных работников гостиницы либо из сотрудников привлекаемого частного охранного предприятия (ЧОП). Основными функциональными зонами работников службы безопасности являются: территория вокруг гостиницы, все входы в гостиницу, лобби отеля, рестораны, гостевые этажи. Для удобства гостей контроль над гостевыми зонами, как правило, осуществляется через систему видеонаблюдения.

Отдел кадров отвечает за работу с сотрудниками гостиницы, а также за решение связанных с этим юридических и иных вопросов.

Работники отдела кадров занимаются поиском, приемом и увольнением сотрудников отеля, а также документационным обеспечением этих процедур, ведут личные дела сотрудников отеля, разрабатывают и проводят кадровую политику (например, определяют требования к возрасту и уровню квалификации новых сотрудников, а также необходимость переподготовки и расширения знаний), планируют внутренние перестановки, разрабатывают программы подготовки и повышения квалификации сотрудников отеля, а также планируют и проводят внутренние тренинги, занимаются решением трудовых споров и конфликтов, планируют и оформляют отпуска, пенсии и т.п., занимаются юридическим обеспечением трудовых отношений.

Отдел информационных технологий осуществляет техническую и консультационную поддержку в работе информационных и компьютерных систем всей гостиницы и ее отдельных служб. Ввиду того что все больше процессов и процедур гостиницы подвергаются автоматизации, работа отдела приобретает особую значимость. Основной его задачей является обеспечение бесперебойности работы главного сервера гостиницы (хранителя информации), основных информационных систем, а также гостевых и компьютерных точек.

Юридический отдел осуществляет правовое обеспечение бизнес-процессов внутри гостиницы, а также связей с другими организациями. При непосредственном участии этого отдела разрабатываются проекты различного рода договоров и соглашений о сотрудничестве с внешними партнерами, а также подписываются контракты на приобретение товаров и услуг со сторонними организациями.

Медицинская служба. Несмотря на то, что в последнее время многие гостиницы предпочитают подписывать договоры с медицинскими центрами на обслуживание их гостей и сотрудников, а также на оказание экстренной медицинской помощи, некоторые отели все же предпочитают держать в штате должность доктора. В любом случае квалифицированная медицинская помощь должна оказываться вне гостиницы в специализированных медицинских учреждениях. Работа же гостиничного доктора определяется созданием условий для оказания экстренной медицинской помощи, обеспечением соответствия санитарно-гигиеническим нормам помещений отеля, а также проведением тренингов, повышающих осведомленность персонала в вопросах соблюдения норм гигиены и оказания первой медицинской помощи.

2.4 ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА

Инженерно-техническая служба ответственна за организацию контроля и наблюдения над всеми техническими системами, механизмами и устройствами, обеспечивающими функционирование отеля, а также проведение профилактических, ремонтных и иных видов технических работ. В центре внимания данной службы находятся следующие системы жизнеобеспечения и функциональные объекты гостиницы: водопровод и канализация; водоснабжение; вентиляция и кондиционирование воздуха; отопление и охлаждение; противопожарная безопасность; электроснабжение; лифтовое оборудование и шахты; электрооборудование; общественные помещения и гостевые номера; производственные помещения и склады.

Главной целью работы инженерно-технической службы является поддержание требуемого состояния материально-технической базы гостиницы (здания, комнат, оборудования, технических систем), а также планирование технических работ для организации нормального, бесперебойного функционирования всего комплекса. В этой связи важна координация действия служб, контактирующих с гостями отеля, и инженерно-технической службы. Однако не все виды работ должны выполняться техническим персоналом гостиницы – для выполнения более сложных и специализированных работ с использованием специального оборудования могут привлекаться сторонние организации и работники (например, для тестирования системы противопожарной безопасности).

Возглавляет службу технический директор (главный инженер), осуществляющий управление техническим персоналом отеля, который обычно составляет 5-7% всех работников. Он же осуществляет планирование профилактических работ и ремонта объектов здания и оборудования, а также контроль над соответствующими издержками.

Таким образом, гостиница представляет собой достаточно сложный механизм, который действует не только, общаясь со своими клиентами, но и неявно, обеспечивая бесперебойное решение всех задач с высоким уровнем качества. Все службы состоят из конкретных сотрудников. Для нормального выполнения своих должностных обязанностей все сотрудники должны четко понимать требования к своей работе, а также обладать необходимым для выполнения работы уровнем знаний. Рассмотрим подробнее основные должности среднего звена гостиницы, а также требования, предъявляемые к этим должностям.

3 ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ТРЕБОВАНИЯ К ПРОФЕССИЯМ

3.1 ДОЛЖНОСТИ МЕНЕДЖМЕНТА

Заведующий хозяйством

Одна из самых ответственных должностей в гостинице – это заведующий хозяйством. Он осуществляет руководство работой по хозяйственному обслуживанию всей гостиницы, обеспечивает сохранность хозяйственного инвентаря, его восстановление и пополнение, а также соблюдение чистоты в помещениях и на прилегающей территории. Следит за состоянием помещений и принимает меры по своевременному их ремонту. Обеспечивает работников канцелярскими принадлежностями и предметами хозяйственного обихода. Руководит работой обслуживающего персонала.

Заведующий хозяйством должен знать различные постановления, распоряжения, приказы, которые касаются хозяйственной деятельности гостиницы; должен знать средства труда его персонала; правила эксплуатации помещений; основы организации труда; законодательство о труде; правила внутреннего трудового распорядка; правила и нормы охраны труда. Для того чтобы стать заведующим хозяйством необходимо иметь среднее профессиональное образование и стаж работы по хозяйственному обслуживанию не менее 1 года или начальное профессиональное образование и стаж работы по хозяйственному обслуживанию не менее 3 лет.

Менеджер

Менеджер – самая популярная должность в гостинице, он осуществляет различные функции, такие как: управление коммерческой деятельностью гостиницы, удовлетворение нужд потребителей и получение прибыли; планирование коммерческой деятельности. Менеджер в гостинице контролирует разработку и реализацию бизнес-планов и коммерческих условий, заключаемых соглашений, договоров и контрактов. Анализирует и решает организационно-технические, экономические, кадровые и социально-психологические проблемы в целях стимулирования производства и увеличения объема сбыта продукции, повышения качества и конкурентоспособности товаров и

услуг, экономного и эффективного использования материальных, финансовых и трудовых ресурсов.

К менеджерам в гостинице предъявляется много требований, таких как знание иностранных языков, основы маркетинга, социологии, психологии и мотивации труда; этики делового общения; структуры управления гостиницей. Также менеджер должен уметь работать на компьютере, знать правила и нормы охраны труда. Менеджер в гостинице должен иметь высшее профессиональное образование (по специальности менеджмент) или высшее профессиональное образование и дополнительную подготовку в области теории и практики менеджмента, при этом опыт работы по специальности не менее 2 лет.

Менеджер службы обслуживания гостиничного фонда

Менеджер службы обслуживания гостиничного фонда относится к категории руководителей. Назначение на должность менеджера службы обслуживания гостиничного фонда и освобождение от должности осуществляется приказом (распоряжением) руководителя организации. На должность менеджера службы обслуживания гостиничного фонда назначается лицо, имеющее высшее или среднее профессиональное (экономическое) образование, дополнительную подготовку по направлению «Менеджмент в гостиничном бизнесе», стаж работы в гостиничном бизнесе на руководящих должностях не менее 3 лет.

Менеджер службы обслуживания гостиничного фонда оказывает помощь подчиненным в разрешении возникающих в ходе работы проблем, следит за своими подчиненными, осуществляет контроль за проведением повседневной уборки; возобновлением расходных материалов; процедурами и последовательностью выполнения технологических операций по уборке и сдаче номеров; процедурой замены номеров; организацией рабочих мест подчиненных, материально-техническим обеспечением рабочих мест; соблюдением персоналом мер и техники безопасности, правил личной гигиены, делового стиля и опрятности работников гостиницы.

Менеджер по бронированию

Менеджер по бронированию занимается обработкой заявок от потенциальных клиентов, в том числе, принимает пожелания о категории номера, сроках пребывания, а также об индивидуальных просьбах и пожеланиях. Например, гостю может понадобиться кровать для малолетнего ребенка, либо номер для некурящих. Очень важно для менеджера по бронированию согласовать сроки пребывания гостей так,

чтобы поддерживать в гостинице приемлемый уровень загрузки. Поскольку служба бронирования является одним из подразделений, которые непосредственно общаются с клиентами, назначение на должность менеджера по бронированию и освобождение от должности осуществляется приказом руководителя гостиницы.

К менеджерам по бронированию предъявляются достаточно высокие квалификационные требования, например, на должность менеджера по бронированию как правило, принимаются люди, имеющие высшее или среднее специальное образование и стаж работы на руководящих должностях в сфере гостиничных услуг не менее 3 лет. Помимо образования менеджер по бронированию должен иметь приятный голос, уметь вести деловые переговоры. Это очень ответственная должность, так как менеджер по бронированию несет персональную ответственность за последствия принятого им необоснованного решения, повлекшего за собой нарушение сохранности имущества, неправомерное его использование или иной ущерб гостинице.

Менеджер службы организации питания

Питание – это одна из главных статей дохода гостиницы, поэтому от того, насколько качественно будет организовано питание гостей, зависит успех всей гостиницы. Качество питания любой гость может определить практически сразу по своему физическому состоянию. Для обеспечения качественного питания менеджер службы организации питания вынужден вести жесткие переговоры с поставщиками продуктов, а также взаимодействовать с прачечной и инженерно-техническим персоналом.

В силу специфики своей работы менеджер службы организации питания должен знать различные нормативно-правовые документы, правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; правила оказания услуг общественного питания; законодательство о защите прав потребителей. Чтобы правильно разместить гостей на различных мероприятиях менеджер службы организации питания должен ясно представлять себе структуру и планировку ресторанов, кафе, баров гостиницы, а также нормы оснащения оборудованием и мебелировки помещений ресторана гостиницы.

Знание вариантов обслуживания, типов посуды, бокалов, столовых приборов, салфеток, скатертей, принципов и технологии сервировки блюд, видов продуктов, ассортимента, приемов и методов составления меню, карты вин и напитков позволяет менеджеру службы организации питания сделать своим гостям и групповым клиентам очень хорошее предложение по проведению конкретного мероприятия. Также очень

важными для менеджера службы организации питания являются знания психологии продвижения продукта и продаж, основ ресторанного маркетинга и теории продаж. Как правило, менеджер службы организации питания руководит службой организации питания гостиницы, создает условия для оказания услуг общественного питания. Именно от него зависит обеспечение культурного обслуживания клиентов, создание для них комфортных условий в ресторанах и барах гостиницы.

Менеджер службы приема и размещения клиентов

Одним из первых сотрудников гостиницы, с которым встречается гость по прибытии, является менеджер службы приема и размещения клиентов. В случае, если сотрудник службы испытывает затруднения в решении проблем, менеджер службы приема и размещения клиентов должен быстро прийти ему на помощь и решить возникшую проблему. Именно поэтому данный менеджер наделен определенными полномочиями и относится к категории руководителей. Для квалифицированного исполнения своих обязанностей он должен знать системы приема и регистрации клиентов, протокол и этикет, процедуры размещения клиентов, расположение номеров; преискуранты, потребности и ожидания клиентов. Менеджер службы приема и размещения клиентов руководит службой приема и размещения клиентов, следит за обеспечением культурного обслуживания клиентов.

От деятельности менеджера службы приема и размещения клиентов зависит итоговое впечатление от гостиницы, которое останется у гостя после отъезда, именно поэтому менеджер службы приема и размещения клиентов исполняет следующие обязанности: разрабатывает процедуры и схемы приема и размещения клиентов; доводит их до сведения персонала службы (проводит инструктажи, обучающие занятия, выдает инструктивные материалы, пр.); координирует работу по созданию в холле приемов благоприятного микроклимата (комфортное освещение, вентиляция, температурный режим, музыка, пр.). Также менеджер службы приема и размещения клиентов встречает особо важных клиентов, организует и контролирует работу персонала службы по размещению клиентов, проживанию и выезду.

Менеджер по персоналу

Для гостиницы очень важно, какой персонал в ней работает, поэтому очень важной является должность менеджера по персоналу. Он организует работу с персоналом в соответствии с общими целями

развития гостиницы и конкретными направлениями кадровой политики для достижения эффективного использования и профессионального совершенствования работников. Он должен знать и уметь находить для гостиницы тех работников, которые ей необходимы. Именно он определяет потребность в персонале, изучает рынок труда с целью определения возможных источников обеспечения необходимыми кадрами. Для того, чтобы принять сотрудника на работу менеджер по персоналу осуществляет подбор кадров, проводит собеседования с нанимающимися, в том числе с выпускниками учебных заведений, с целью комплектования штата работников. В процессе работы в гостинице менеджер по кадрам организует обучение персонала, координирует работу по повышению квалификации сотрудников и развитию их деловой карьеры, оценивает результаты трудовой деятельности работников. Совместно с другими руководителями подразделений гостиницы участвует в принятии решений по вопросам найма, перевода, продвижения по службе, понижения в должности, а также увольнения работников.

Менеджер по персоналу должен знать различные правила, регламентирующие деятельность гостиницы по управлению персоналом; законодательство о труде; основы рыночной экономики, предпринимательства и ведения бизнеса; формы и методы обучения и повышения квалификации кадров; порядок разработки трудовых договоров (контрактов); методы и организацию менеджмента; основы технологии производства и перспективы развития гостиницы, структуру управления и их кадровый состав; основы общей и социальной психологии, социологии и психологии труда; основы производственной педагогики; этику делового общения; передовой отечественный и зарубежный опыт в области управления персоналом; основы организации делопроизводства; методы обработки информации с применением современных технических средств, коммуникаций и связи, вычислительной техники; правила и нормы охраны труда. Менеджер по персоналу должен иметь высшее профессиональное образование в области менеджмента, иметь стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Менеджер по рекламе

Менеджер по рекламе – одна из самых творческих и увлекательных профессий. Менеджер по рекламе организует работу по рекламированию гостиничных услуг с целью повышения их популярности среди клиентов. Он осуществляет руководство, планирование и координацию работ по проведению различных

рекламных кампаний и различных мероприятий в средствах массовой информации, их текстового, цветового и музыкального оформления в газетах, журналах, рекламных роликах на телевидении и др. В процессе работы менеджер по рекламе изучает рынок сбыта и спроса с целью определения наилучшего времени и места размещения рекламы, масштабов и сроков проведения рекламных кампаний, круга лиц, на которых должна быть направлена реклама. Организует разработку рекламных текстов, плакатов, проспектов, каталогов, буклетов, контролирует их качество, обеспечивая наглядность и доступность рекламы, соблюдение норм общественной морали, не допуская нарушений правил конкурентной борьбы. Менеджер по персоналу часто встречается с деловыми партнерами, поддерживает необходимые связи с другими структурными подразделениями гостиницы в процессе разработки и проведения рекламных мероприятий, привлекает к решению поставленных задач консультантов и экспертов, приглашает к участию в рекламе широко известных и популярных лиц, заключая с ними договоры на коммерческой основе. Осуществляет руководство подчиненными сотрудниками.

Менеджер по рекламе должен быть амбициозным и творческим человеком, должен обладать высокими знаниями и умениями в области ведения рекламных кампаний; разработки договоров и контрактов на организацию и проведение рекламных кампаний; знать этику делового общения; основы социологии, общую и специальную психологию; уметь работать на компьютере, общаться на иностранных языках. Менеджеру по рекламе в гостинице необходимо иметь высшее профессиональное образование и опыт работы по специальности не менее 2 лет.

Менеджер по связям с инвесторами

Менеджер по связям с инвесторами осуществляет управление одним из направлений деятельности гостиницы в области связей с инвесторами. Он разрабатывает перспективные и текущие программы и планы, отдельные мероприятия и/или комплекс мероприятий, их информационное сопровождение, схему материально-финансового и организационного обеспечения. Участвует в подготовке и проведении годовых собраний акционеров, реализации системы раскрытия информации, формировании информационно-рекламной стратегии отдельного направления деятельности организации в области связей с инвесторами в соответствии с общими приоритетами политики организации и перспективами ее развития. Осуществляет выбор форм и методов взаимодействия с инвесторами, организациями, средствами массовой информации. Организует сбор, обработку и анализ

информации, в том числе, с применением социологических, маркетинговых исследований; непрерывный мониторинг информационных источников. Осуществляет контроль за подготовкой и исполнением договоров и контрактов по информационному, рекламному, организационному и финансовому обеспечению программ и мероприятий по отдельным направлениям деятельности организации в области связей с инвесторами. Осуществляет руководство подчиненными сотрудниками.

Менеджер по связям с инвесторами должен быть коммуникабельным человеком, уметь вести деловые переговоры, знать инвестиционное законодательство; законодательство о средствах массовой информации и рекламе; кодексы профессиональных и этических принципов в области связей с инвесторами; кодекс корпоративного управления; основы экономики, предпринимательства и инвестиционного менеджмента. Менеджер по связям с инвесторами должен иметь высшее профессиональное (экономическое или финансовое) образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Менеджер по связям с общественностью

Менеджер по связям с общественностью осуществляет руководство одним из направлений деятельности гостиницы в области связей с общественностью. Разрабатывает перспективные и текущие программы и планы, отдельные мероприятия или их комплекс в рамках данного направления, их информационное сопровождение, схему финансового и организационного обеспечения. Участвует в формировании информационно-рекламной стратегии отдельного направления деятельности организации в области связей с общественностью в соответствии с общими приоритетами политики гостиницы и перспективами ее развития. Как и менеджер по связям с инвесторами осуществляет выбор форм и методов взаимодействия с общественностью, организациями, средствами массовой информации. Также он обеспечивает взаимодействие внутренних структурных подразделений организации при совместной деятельности. Привлекает к решению поставленных задач независимых внешних консультантов и экспертов в области связей с общественностью. Осуществляет руководство подчиненными сотрудниками.

Менеджеру по связям с общественностью необходимо знать кодексы профессиональных и этических принципов в области связей с общественностью; основы экономики, предпринимательства и менеджмента. Он должен уметь правильно вести себя в обществе, знать этику делового общения. К менеджеру по связям с общественностью предъявляются следующие требования к квалификации: высшее

профессиональное образование по специальности «Связи с общественностью» или высшее профессиональное образование и дополнительная подготовка в области связей с общественностью, а также опыт работы по специальности не менее 2 лет.

Начальник отдела материально-технического снабжения

Начальник отдела материально-технического снабжения фактически занимается решением всех хозяйственных задач в гостинице. Если необходимо обновить мебель, купить новые пылесосы, утюги или провести остекление балконов, со всеми этими вопросами сотрудники гостиницы обращаются в отдел материально-технического снабжения. Работа в отделе требует знания самых разных вопросов, а начальник отдела снабжения должен иметь самые разнообразные знания и умения.

В рамках своей работы начальник отдела материально-технического снабжения не только организует обеспечение гостиницы всеми необходимыми для деятельности материальными ресурсами требуемого качества и их рациональное использование с целью сокращения затрат и получения максимальной прибыли, но и руководит разработкой проектов перспективных и текущих планов и балансов материально-технического обеспечения программы, ремонтно-эксплуатационных нужд гостиницы и ее подразделений, а также создания необходимых материальных запасов на основе определения потребности в материальных ресурсах (сырье, материалах, полуфабрикатах, оборудовании, комплектующих изделиях, топливе, энергии и др.) с использованием прогрессивных норм расхода.

Также на начальника отдела материально-технического снабжения возложена задача по изысканию источников покрытия материальных потребностей за счет внутренних ресурсов. Он обеспечивает подготовку заключения договоров с поставщиками, согласование условий и сроков поставок, изучает возможность и целесообразность установления прямых долгосрочных хозяйственных связей по поставкам материально-технических ресурсов, организует изучение оперативной маркетинговой информации и рекламных материалов с целью выявления возможности приобретения материально-технических ресурсов в порядке оптовой торговли, а также закупку материально-технических ресурсов, реализуемых в порядке свободной продажи.

Начальник отдела материально-технического снабжения организует учет движения материальных ресурсов на складах, принимает участие в проведении инвентаризации материальных ценностей, обеспечивает составление установленной отчетности о выполнении плана материально-технического обеспечения гостиницы, руководит

работниками отдела. Для решения стоящих перед ним задач начальник отдела материально-технического снабжения должен иметь высшее профессиональное (экономическое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы по специальности в области материально-технического снабжения не менее 5 лет.

Начальник отдела подготовки кадров

Подготовка кадров является важнейшей задачей по повышению качества обслуживания гостей. Для обеспечения высокого качества подготовки кадров в гостинице работает специальное подразделение – отдел подготовки кадров, который занимается обеспечением постоянного повышения уровня профессиональных знаний, умений и навыков сотрудников гостиницы в соответствии с ее целями и стратегией, кадровой политикой, направлениями и уровнем развития техники, технологии и организации управления, освоением новых видов услуг, имеющимися ресурсами и интересами работников для достижения и поддержания высокой эффективности труда по оказанию высококачественных услуг.

Для решения стоящих перед отделом задач начальник отдела обеспечивает создание и эффективное функционирование системы непрерывного обучения всех категорий работников гостиницы, принимает участие в разработке стратегии развития персонала гостиницы, программ профессионального развития. На основе анализа общей потребности гостиницы в кадрах определенного уровня и профиля подготовки, заявок структурных подразделений, с учетом результатов аттестации и индивидуальных планов развития работников осуществляет планирование их подготовки, переподготовки и повышения квалификации, определяет направления, формы, методы и сроки обучения.

Обеспечивает заключение договоров с учреждениями профессионального образования, курсами повышения квалификации, гостиницами, в том числе зарубежными, по обучению и стажировке персонала, определение затрат на обучение, организует направление работников на учебу в соответствии с заключенными договорами, оформляет необходимые документы сотрудникам, направляемым на обучение за рубеж. Осуществляет организационно-методическое руководство, оснащение и развитие материальной базы учреждений профессионального образования и курсов повышения квалификации, входящих в структуру гостиницы, внедрение в учебный процесс автоматизированных средств обучения и различных типов

автоматизированных тренажерных комплексов по новой технике и новым технологическим процессам.

Начальник отдела непосредственно участвует в организации подбора кадров преподавателей, мастеров производственного обучения, наставников молодежи и инструкторов из числа специалистов и высококвалифицированных сотрудников, в соответствии с учебными программами устанавливает режим занятий для всех видов профессионального обучения кадров. Руководит работой по профессиональной ориентации молодежи и организации профотбора, использованию научных методов отбора контингента для обучения массовым профессиям и специальностям, осуществляет связь со службами профориентации.

Одной из важных задач, стоящих перед начальником отдела подготовки кадров, является обеспечение функционирования системы адаптации молодых специалистов, включая подготовку специальных изданий и другой информации о гостинице, проведение «дней открытых дверей», церемоний поступления на работу, реализацию программ практического обучения, развитие наставничества. Также начальник отдела организует производственную практику студентов и учащихся. Обеспечивает заключение трудовых соглашений с преподавателями и инструкторами производственного обучения, составление документов на оплату труда за обучение и руководство производственной практикой.

Все задачи необходимо решать на очень высоком уровне, поэтому начальник отдела подготовки кадров обеспечивает контроль систематичности и качества проводимых занятий, успеваемости учащихся, соблюдения сроков обучения, выполнения учебных планов и программ, правильности ведения установленной документации, разрабатывает меры по повышению уровня профессиональной подготовки и педагогической квалификации наставников, преподавателей и инструкторов производственного обучения. Организует работу по анализу качественных результатов обучения и его эффективности, разработке предложений по совершенствованию форм и методов обучения и повышения квалификации, мер по устранению имеющихся недостатков с учетом пожеланий работников гостиницы, проходящих обучение. В соответствии с большим объемом стоящих перед ним задач, начальник отдела подготовки кадров должен иметь высшее профессиональное образование и стаж работы по подготовке кадров на инженерно-технических и руководящих должностях не менее 5 лет.

Начальник отдела стандартизации

Стандартизация является очень важной составной частью оказания услуг. Установленные в гостинице стандарты обслуживания позволяют устанавливать соответствующие цены на услуги, получать рейтинги и оказывать более широкий спектр услуг. Стандарт – это документ, в котором приводятся требования к конкретной работе, позволяющие считать эту работу выполненной правильно. Например, стандарты уборки номера могут включать ежедневную замену белья или полотенец, замену напитков в мини-баре, приведение в порядок постели, сервис отхода ко сну. В каждом стандарте описываются конкретные правила оценки. То есть, работа по стандартизации – это достаточно кропотливое занятие, для которого требуются определенные навыки и умения.

Начальник отдела стандартизации осуществляет руководство разработкой новых и пересмотром действующих стандартов, технических условий и других документов по стандартизации и сертификации, их внедрением на предприятии, обеспечивает проведение работ по повышению качества и конкурентоспособности продукции и услуг методами стандартизации, а также проведение обязательного нормализационного контроля технической документации. Организует планирование работ по стандартизации, нормализации и унификации, подготовку для включения в план по стандартизации, нормализации и унификации заданий по внедрению новых прогрессивных стандартов на выпускаемую продукцию и по уровню стандартизации и унификации разрабатываемых на предприятии проектов.

Также в обязанности начальника отдела входит руководство изучением потребительского уровня оказываемых гостиницей услуг и результатов эксплуатации оборудования, проведением экспертизы новых услуг по оценке уровня их стандартизации и унификации. Он организует систематическую проверку применяемых в гостинице стандартов, технических условий и других документов по стандартизации и сертификации с целью обеспечения соответствия их показателей современному уровню развития науки и техники, требованиям внутреннего рынка, международным требованиям, например, в части соблюдения стандартов питания и чистки белья.

Начальник отдела участвует в подготовке предложений о необходимости изменений утверждаемых на предприятии стандартов и технических условий, изменений, вносимых в техническую документацию, а также рекомендаций, направляемых в соответствующую базовую (головную) организацию, по пересмотру или отмене устаревших централизованно разработанных документов по стандартизации, внедрению прогрессивных форм, методов и систем стандартизации.

Руководит составлением технических заданий на подготовку проектов стандартов, заявок на проведение сертификации. Организует работу по определению экономической эффективности мероприятий по стандартизации и сертификации, по внедрению на предприятии утвержденных стандартов, технических условий и других документов по стандартизации и сертификации. Обеспечивает участие отдела в разработке мероприятий по подготовке продукции к государственной аттестации и сертификации, в опытно-конструкторских и экспериментальных работах, необходимых для разработки стандартов, в изучении передового отечественного и зарубежного опыта в области стандартизации и сертификации, в реализации рекомендаций международных организаций по стандартизации и сертификации. Осуществляет контроль за изготовлением и испытаниями опытных образцов стандартизованных и унифицированных изделий, деталей, за выполнением подразделениями гостиницы заданий по стандартизации и подготовке к проведению сертификации продукции и услуг, осуществляет оказание им необходимой методической помощи по разработке и применению стандартов, технических условий и других документов по стандартизации и сертификации. Организует обмен опытом разработки и применения стандартов, выставки, семинары, конференции по вопросам стандартизации и сертификации, подготовку для представления в отраслевой орган научно-технической информации информационных материалов о стандартах, разработанных на предприятии, а также заключений на проекты нормативно-технической документации, поступающие на отзыв от сторонних организаций. Руководит работой по учету стандартов, а также по анализу применимости стандартизованных и унифицированных деталей и отдельных элементов, обеспечению подразделений гостиницы документацией по стандартизации и сертификации, информацией о наличии стандартов, их изменении и аннулировании. Осуществляет контроль за правильностью ведения библиотеки стандартов, хранения контрольных экземпляров документов по стандартизации, своевременностью внесения изменений в стандарты и изъятия отмененной документации. Консультирует специалистов гостиницы по вопросам стандартизации и сертификации. Обеспечивает своевременное ведение учета и отчетности по стандартизации. Для решения стоящих перед отделом задач начальник отдела должен иметь высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы по стандартизации на инженерно-технических и руководящих должностях не менее 5 лет.

Начальник планово-экономического отдела

Осуществляет руководство работой по экономическому планированию на предприятии, направленному на организацию рациональной хозяйственной деятельности в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов, выявление и использование резервов производства с целью достижения наибольшей эффективности работы гостиницы. Возглавляет подготовку подразделениями гостиницы текущих планов по всем видам деятельности в соответствии с заказами потребителей продукции, работ (услуг) и заключенными договорами, а также обоснований и расчетов к ним. Участвует в разработке стратегии гостиницы с целью адаптации ее хозяйственной деятельности и системы управления к изменяющимся в условиях рынка внешним и внутренним экономическим условиям. Руководит составлением среднесрочных и долгосрочных комплексных планов производственной, финансовой и коммерческой деятельности (бизнес-планов) гостиницы, согласовывает и взаимно увязывает все их разделы. Обеспечивает доведение плановых заданий до подразделений гостиницы. Организует разработку прогрессивных плановых технико-экономических нормативов материальных и трудовых затрат, проектов оптовых и розничных цен на продукцию гостиницы, тарифов на работы (услуги) с учетом спроса и предложения и с целью обеспечения запланированного объема прибыли, составление нормативных калькуляций продукции и контроль за внесением в них текущих изменений планово-расчетных цен на основные виды сырья, материалов и полуфабрикатов, используемых в производстве, сметной калькуляции товарной продукции. Требования к квалификации: высшее профессиональное (экономическое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы по специальности в области экономического планирования не менее 5 лет.

Начальник финансового отдела

Организует управление движением финансовых ресурсов гостиницы и регулирование финансовых отношений, возникающих между хозяйствующими субъектами в условиях рынка, в целях наиболее эффективного использования всех видов ресурсов в процессе производства и реализации продукции (работ, услуг) и получения максимальной прибыли. Обеспечивает разработку финансовой стратегии гостиницы и ее финансовую устойчивость. Руководит разработкой проектов перспективных и текущих финансовых планов, прогнозных балансов и бюджетов денежных средств. Обеспечивает доведение

утвержденных финансовых показателей до подразделений гостиницы. Участвует в подготовке проектов планов реализации продукции (работ, услуг), капитальных вложений, научных исследований и разработок, планировании себестоимости продукции и рентабельности производства, возглавляет работу по расчету прибыли и налога на прибыль. Определяет источники финансирования производственно-хозяйственной деятельности гостиницы, включающие бюджетное финансирование, краткосрочное и долгосрочное кредитование, выпуск и приобретение ценных бумаг, лизинговое финансирование, привлечение заемных и использование собственных средств, проводит исследование и анализ финансовых рынков, оценивает возможный финансовый риск применительно к каждому источнику средств и разрабатывает предложения по его уменьшению. Осуществляет инвестиционную политику и управление активами гостиницы, определяет оптимальную их структуру, подготавливает предложения по замене, ликвидации активов, следит за портфелем ценных бумаг, проводит анализ и оценку эффективности финансовых вложений. Организует разработку нормативов оборотных средств и мероприятий по ускорению их оборачиваемости. Обеспечивает своевременное поступление доходов, оформление в установленные сроки финансово-расчетных и банковских операций, оплату счетов поставщиков и подрядчиков, погашение займов, выплату процентов, заработной платы рабочим и служащим, перечисление налогов и сборов в федеральный, региональный и местный бюджеты, в государственные внебюджетные социальные фонды, платежей в банковские учреждения. Анализирует финансово-хозяйственную деятельность гостиницы, участвует в разработке предложений, направленных на обеспечение платежеспособности, предупреждение образования и ликвидацию неиспользуемых товарно-материальных ценностей, повышение рентабельности производства, увеличение прибыли, снижение издержек на производство и реализацию продукции, укрепление финансовой дисциплины. Осуществляет контроль за выполнением финансового плана и бюджета, плана реализации продукции, плана по прибыли и другим финансовым показателям, за прекращением производства продукции, не имеющей сбыта, правильным расходованием денежных средств и целевым использованием собственных и заемных оборотных средств. Обеспечивает ведение учета движения финансовых средств и составления отчетности о результатах финансовой деятельности в соответствии со стандартами финансового учета и отчетности, достоверность финансовой информации, контролирует правильность составления и оформления отчетной документации, своевременность ее предоставления внешним и внутренним пользователям. Руководит работниками отдела, должен

иметь высшее профессиональное (экономическое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы по специальности в области организации финансовой деятельности не менее 5 лет.

Начальник хозяйственного отдела

Обеспечивает хозяйственное обслуживание и надлежащее состояние в соответствии с правилами и нормами производственной санитарии и противопожарной защиты зданий и помещений, в которых расположены подразделения гостиницы, а также контроль за исправностью оборудования (лифтов, освещения, систем отопления, вентиляции и др.). Принимает участие в разработке планов текущих и капитальных ремонтов основных фондов (зданий, систем водоснабжения, воздухопроводов и других сооружений), составлении смет хозяйственных расходов. Организует проведение ремонта помещений, осуществляет контроль за качеством выполнения ремонтных работ. Обеспечивает подразделения гостиницы мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами механизации инженерного и управленческого труда, осуществляет наблюдение за их сохранностью и проведением своевременного ремонта. Организует оформление необходимых документов для заключения договоров на оказание услуг, получение и хранение канцелярских принадлежностей, необходимых хозяйственных материалов, оборудования и инвентаря, обеспечивает ими структурные подразделения, а также ведение учета их расходования и составление установленной отчетности. Контролирует рациональное расходование материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей. Организует прием, регистрацию и необходимое обслуживание делегаций и лиц, прибывших в служебные командировки. Руководит работами по благоустройству, озеленению и уборке территории, праздничному художественному оформлению фасадов зданий, проходных. Организует хозяйственное обслуживание проводимых совещаний, конференций, семинаров и других мероприятий. Выполняет работы по организации табельного учета, рационального питания работников во время обеденных перерывов, составлению графиков отпусков и распорядка рабочего дня. Обеспечивает выполнение противопожарных мероприятий и содержание в исправном состоянии пожарного инвентаря. Принимает меры по внедрению средств связи, вычислительной и организационной техники. Руководит работниками отдела.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет или среднее профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 5 лет.

3.2 ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Администратор зала (метрдотель)

От администратора зала зависит, насколько гости будут удовлетворены качеством питания. Ведь часто правильно подобранная компания за столом является более важным фактором хорошего ужина, нежели дороговизна поданных блюд. Администратор зала может менять расстановку столов, он должен следить за скоростью обслуживания гостей. На должность администратора зала назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Администратор зала должен знать основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей; правила внутреннего трудового распорядка. Администратор зала: обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей гостиницы, созданию для них комфортных условий, консультирует посетителей по вопросам предоставления услуг, обеспечивает их ознакомление с ассортиментом имеющихся в наличии услуг, принимает меры к предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций, рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.

Юрист

Юрист относится к категории специалистов среднего звена. Он обеспечивает соблюдение требований законодательства при осуществлении деятельности по оказанию гостиничных услуг, разрабатывает или принимает участие в разработке документов правового характера, осуществляет методическое руководство правовой работой и оказывает правовую помощь сотрудникам гостиницы, проводит изучение, анализ и обобщение результатов рассмотрения претензий, судебных и арбитражных дел, практики заключения и исполнения хозяйственных договоров с целью разработки соответствующих предложений об устранении выявленных недостатков и улучшения хозяйственно-финансовой деятельности гостиницы.

Назначение на должность юриста и освобождение от должности осуществляется приказом (распоряжением) директора гостиницы. На должность юриста назначается лицо, имеющее высшее профессиональное

(юридическое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (юридическое) образование и стаж работы в должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

Администратор

Администратор является лицом гостиницы. Он осуществляет работу по эффективному и культурному обслуживанию посетителей, созданию для них комфортных условий. Обеспечивает контроль за сохранностью материальных ценностей. Консультирует посетителей по вопросам, касающимся оказываемых услуг. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием посетителей, проводит необходимые организационно-технические мероприятия. Осуществляет контроль за соответствующим оформлением помещений, следит за размещением, обновлением и состоянием рекламы внутри помещения и на здании. Обеспечивает чистоту и порядок в помещении и на прилегающей к нему или зданию территории. Контролирует соблюдение подчиненными работниками трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, требований производственной санитарии и гигиены. Информировывает руководство об имеющихся недостатках в обслуживании посетителей, принимаемых мерах по их ликвидации. Обеспечивает исполнение работниками указаний руководства гостиницы.

Как правило, на должности администратора находится сотрудник, имеющий среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности не менее 2 лет.

Диспетчер

Осуществляет с использованием средств вычислительной техники, коммуникаций и связи оперативное регулирование хода производства и других видов основной деятельности гостиницы или его подразделений в соответствии с производственными программами, календарными планами и сменно-суточными заданиями. Контролирует обеспеченность подразделений гостиницы необходимыми материалами, конструкциями, комплектующими изделиями, оборудованием, а также транспортом и погрузочно-разгрузочными средствами. Осуществляет оперативный контроль за ходом производства, обеспечивая максимальное использование производственных мощностей, ритмичное и

бесперебойное движение незавершенного производства, сдачу готовой продукции, выполнение работ (услуг), складских и погрузочно-разгрузочных операций по установленным графикам. Обеспечивает соблюдение установленных норм заделов на участках и в цехах, размеров партий запусков и сроков их подач. Принимает меры по предупреждению и устранению нарушений хода производства, привлекая при необходимости соответствующие службы гостиницы. Выявляет резервы производства по установлению наиболее рациональных режимов работы технологического оборудования, более полной и равномерной загрузке оборудования и производственных площадей, сокращению длительности цикла изготовления продукции. Осуществляет внедрение и обеспечивает рациональное использование технических средств оперативного управления производством. Ведет диспетчерский журнал, составляет отчетные рапорты и другую техническую документацию о ходе производства. Участвует в работе по анализу и оценке деятельности подразделений гостиницы, выявлению внутривыпускных резервов. Руководит работой операторов диспетчерской службы.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по оперативному регулированию процесса управления (производства) не менее 3 лет, в том числе на данном предприятии не менее 1 года.

Документовед

Работа гостиницы, как и любой коммерческой компании, связана с составлением, обработкой и хранением документов. Для этого в гостинице могут работать документоведы. Как правило, в обязанности документоведа входит разработка и внедрение технологических процессов работы с документами и документной информацией на основе использования организационной и вычислительной техники (учет, контроль исполнения, оперативное хранение, справочная работа). Он принимает участие в планировании, организации и совершенствовании деятельности службы документационного обеспечения управления, осуществляет контроль за состоянием делопроизводства.

Документовед подготавливает предложения по обеспечению эргономических условий труда, рационализации рабочих мест работников службы документационного обеспечения управления, разрабатывает унифицированные системы документации и таблицы документов различного назначения и уровня управления, классификаторы документной информации, организует внедрение систем ведения документации, принимает меры по упорядочению состава

документов и информационных показателей, сокращению их количества и оптимизации документопотоков. Участвует в отборе документов, передаваемых на государственное хранение, организации хранения и экспертизе ценности документов.

Также документовед принимает участие в постановке задач, проектировании, эксплуатации и совершенствовании (в части информационного обеспечения) автоматизированных информационных систем и систем управления, а также в разработке новейших информационных технологий (в том числе безбумажных), базирующихся на применении вычислительной и микропроцессорной техники, проектировании и актуализации баз и банков данных. Изучает и обобщает передовой отечественный и зарубежный опыт в области документационного обеспечения управления, разрабатывает нормативно-методические документы по вопросам документационного обеспечения. Принимает участие в работе по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров службы документационного обеспечения управления. Документоведом может быть человек, имеющий высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.

Инженер

Выполняет с использованием средств вычислительной техники, коммуникаций и связи работы в области научно-технической деятельности по проектированию, строительству, информационному обслуживанию, организации производства, труда и управления, метрологическому обеспечению, техническому контролю и т.п. Разрабатывает методические и нормативные документы, техническую документацию, а также предложения и мероприятия по осуществлению разработанных проектов и программ. Проводит технико-экономический анализ, комплексно обосновывает принимаемые и реализуемые решения, изыскивает возможности сокращения цикла выполнения работ (услуг), содействует подготовке процесса их выполнения, обеспечению подразделений гостиницы необходимыми техническими данными, документами, материалами, оборудованием и т.п. Участвует в работах по исследованию, разработке проектов и программ гостиницы (подразделений гостиницы), в проведении мероприятий, связанных с испытаниями оборудования и внедрением его в эксплуатацию, а также выполнении работ по стандартизации технических средств, систем, процессов, оборудования и материалов, в рассмотрении технической документации и подготовке необходимых обзоров, отзывов, заключений по вопросам выполняемой работы. Изучает и анализирует информацию,

технические данные, показатели и результаты работы, обобщает и систематизирует их, проводит необходимые расчеты, используя современную электронно-вычислительную технику. Составляет графики работ, заказы, заявки, инструкции, пояснительные записки, карты, схемы, другую техническую документацию, а также установленную отчетность по утвержденным формам и в определенные сроки. Оказывает методическую и практическую помощь при реализации проектов и программ, планов и договоров. Осуществляет экспертизу технической документации, надзор и контроль за состоянием и эксплуатацией оборудования. Следит за соблюдением установленных требований, действующих норм, правил и стандартов. Организует работу по повышению научно-технических знаний работников. Способствует развитию творческой инициативы, рационализации, изобретательства, внедрению достижений отечественной и зарубежной науки, техники, использованию передового опыта, обеспечивающих эффективную работу гостиницы. Для работы в должности инженера необходимо иметь высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы, дополнительным преимуществом является опыт работы в должности техника I категории не менее 3 лет либо других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

Инженер по инвентаризации строений и сооружений

Разрабатывает документацию, отражающую состав и техническое состояние строений и сооружений производственного и гражданского назначения, подлежащих государственному надзору, осуществляет систематический контроль за внесением в нее корректировок, связанных с фактическими изменениями в наличии, местоположении, составе, техническом состоянии строений и сооружений. Производит оценку стоимости строений и сооружений для целей государственного учета, налогообложения, взимания государственной пошлины и иных государственных целей. Участвует в приемке вновь вводимых строений и сооружений, а также в расследовании аварий и несчастных случаев, связанных с техническим состоянием строений и сооружений. Проводит обследование, техническое освидетельствование строений и сооружений, их плановую съемку и линейные замеры с помощью геодезических и измерительных приборов, подготавливает по их результатам графические и поясняющие материалы. Ведет журналы полевых работ, составляет акты о техническом состоянии и оценке стоимости строений и сооружений. Осуществляет учет строений и сооружений, ведет реестры объектов учета, а также составляет установленную статистическую

отчетность. Формирует инвентарные дела на объекты учета, составляет технические паспорта, подготавливает их для хранения в архиве. Выдает выписки из технических паспортов, экспликаций и реестров строений и сооружений. Дает консультации юридическим и физическим лицам по вопросам технической инвентаризации и регистрации строений и сооружений, оформлению сделок, прав и обязательств собственников строений и сооружений.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности техника по инвентаризации строений и сооружений не менее 3 лет.

Инженер по нормированию труда

Разрабатывает и внедряет технически обоснованные нормы трудовых затрат применительно к конкретным производственно-техническим условиям по различным видам работ, выполняемых на предприятии, на основе использования межотраслевых, отраслевых и других прогрессивных нормативов по труду с учетом психофизиологических и социально-экономических факторов, а также местные нормы, рассчитанные на основе технических данных о производительности оборудования, результатов анализа затрат рабочего времени при применении наиболее производительных приемов и методов труда. Анализирует состояние нормирования, степень обоснованности и напряженности норм, проводит работу по улучшению их качества, обеспечению равной напряженности норм на однородных работах, выполняемых при одинаковых организационно-технических условиях. Устанавливает нормы времени (выработки) на разовые и дополнительные работы, связанные с отступлением от технологических процессов

Также инженер по нормированию труда проводит работу по изучению трудовых процессов и затрат рабочего времени на выполнение операций с помощью современных средств вычислительной техники, коммуникаций и связи, анализирует полученные данные, выявляет наиболее эффективные приемы и методы труда, содействует их распространению. Осуществляет контроль за правильностью применения в подразделениях гостиницы нормативных материалов по труду (разрядов работ, расценок, тарифных сеток и ставок при оформлении первичных документов по учету выработки, простоев, доплат при наличии отклонений от нормальных условий труда и т.п.). Составляет извещения об изменениях утвержденных норм трудовых затрат и расценок. Участвует в определении взаимных обязательств

администрации, рабочих и служащих, включаемых в коллективные договоры, по снижению трудоемкости изделий, повышению производительности труда, уровня его нормирования, в том числе обязательств по увеличению удельного веса технически обоснованных норм, а также по организации нормативно-исследовательских работ, способствующих повышению уровня нормирования труда, расширению сферы его применения, разработке межотраслевых и отраслевых нормативных материалов по труду. Организует проведение и осуществляет проверку в производственных условиях проектов межотраслевых и отраслевых нормативных материалов для нормирования труда и их внедрение после утверждения. Ведет учет количества, состава и уровня выполнения норм трудовых затрат, выполнения заданий по снижению трудоемкости изделий, применению технически обоснованных норм, а также экономического эффекта от их внедрения. Изучает передовой отечественный и зарубежный опыт в области организации, нормирования и оплаты труда и использует его в своей работе. Обеспечивает составление отчетности о состоянии нормирования труда.

Требования к квалификации.

Инженер по нормированию труда I категории: высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы в должности инженера по нормированию труда II категории не менее 3 лет.

Инженер по нормированию труда II категории: высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы в должности инженера по нормированию труда или других должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее 3 лет.

Инженер по нормированию труда: высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование без предъявления требований к стажу работы либо среднее профессиональное образование и стаж работы в должности техника I категории не менее 3 лет или других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

Инженер по организации труда

Разрабатывает мероприятия по совершенствованию организации труда всех категорий работников гостиницы с целью дальнейшего повышения производительности и качества труда, эффективности производства. Участвует в составлении проектов программ и планов по

организации труда гостиницы, выполняет необходимые расчеты экономической эффективности планируемых мероприятий, а также разрабатывает задания по внедрению организации труда для подразделений гостиницы, контролирует выполнение мероприятий. Изучает непосредственно на рабочих местах существующие организационно-технические условия производства, трудовые процессы, приемы и методы труда, подготавливает необходимые материалы для разработки мероприятий по совершенствованию организации рабочих мест и их аттестации в целях улучшения условий труда и сокращения тяжелых, трудоемких и ручных работ, а также мероприятий, направленных на повышение производительности труда и снижение трудоемкости продукции. Проводит работу по комплексному совершенствованию организации труда и повышению ее эффективности на основе применения методических и нормативных материалов с учетом конкретных производственных условий. Анализирует эффективность предусмотренных в планах мероприятий и результаты их внедрения. Осуществляет контроль за соблюдением требований организации труда при разработке предложений (проектов) по расширению и реконструкции производства, внедрению новой техники и технологии, автоматизации и механизации производственных процессов, а также применением разработанных в централизованном порядке методических и нормативных материалов по совершенствованию организации труда. Анализирует существующие организационно-технические условия производства, разрабатывает совместно с другими службами и внедряет рациональные режимы работы и рациональные формы организации труда, предусматривающие сокращение применения малоквалифицированного и тяжелого физического труда, осуществляет контроль за их выполнением.

Требования к квалификации.

Инженер по организации труда I категории: высшее профессиональное (инженерно-экономическое или техническое) образование и стаж работы в должности инженера по организации труда II категории не менее 3 лет.

Инженер по организации труда II категории: высшее профессиональное (инженерно-экономическое или техническое) образование и стаж работы в должности инженера по организации труда либо других инженерно-технических должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее 3 лет.

Инженер по организации труда: высшее профессиональное (инженерно-экономическое или техническое) образование без предъявления требований к стажу работы либо среднее

профессиональное образование и стаж работы в должности техника I категории не менее 3 лет или других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

Инженер по охране труда

Осуществляет контроль за соблюдением в подразделениях гостиницы законодательных и иных нормативных правовых актов по охране труда, за предоставлением работникам установленных льгот и компенсаций по условиям труда. Изучает условия труда на рабочих местах, подготавливает и вносит предложения о разработке и внедрении более совершенных конструкций оградительной техники, предохранительных и блокировочных устройств, других средств защиты от воздействия опасных и вредных производственных факторов. Участвует в проведении проверок, обследований технического состояния зданий, сооружений, оборудования, машин и механизмов, эффективности работы вентиляционных систем, состояния санитарно-технических устройств, санитарно-бытовых помещений, средств коллективной и индивидуальной защиты работников, определении их соответствия требованиям нормативных правовых актов по охране труда и при выявлении нарушений, которые создают угрозу жизни и здоровью работников или могут привести к аварии, принимает меры по прекращению эксплуатации машин, оборудования и производства работ в цехах, на участках, на рабочих местах.

Инженер по охране труда проводит вводные инструктажи по охране труда со всеми вновь принимаемыми на работу, командированными, учащимися и студентами, прибывшими на производственное обучение или практику. Участвует в составлении раздела «Охрана труда» коллективного договора, в расследовании случаев производственного травматизма, профессиональных и производственно-обусловленных заболеваний, изучает их причины, анализирует эффективность проводимых мероприятий по их предупреждению. Осуществляет контроль за организацией хранения, выдачи, стирки, химической чистки, сушки, обеспыливания, обезжиривания и ремонта специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты, состоянием предохранительных приспособлений и защитных устройств, а также правильным расходованием в подразделениях гостиницы средств, выделенных на выполнение мероприятий по охране труда. Составляет отчетность по охране труда по установленным формам и в соответствующие сроки.

Требования к квалификации.

Инженер по охране труда I категории: высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности инженера по охране труда II категории не менее 3 лет.

Инженер по охране труда II категории: высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности инженера по охране труда или других инженерно-технических должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее 3 лет.

Инженер по охране труда: высшее профессиональное (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности техника I категории не менее 3 лет либо других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным (техническим) образованием, не менее 5 лет.

Инженер по подготовке кадров

Организует профессиональное обучение рабочих и повышение квалификации руководящих работников и специалистов (подготовку, переподготовку и повышение квалификации рабочих кадров на производстве, в средних профессиональных учебных заведениях, экономическую учебу, практическое обучение учащихся и молодых специалистов в период прохождения ими стажировки, а также производственной практики студентов и учащихся). Исходя из потребности гостиницы в квалифицированных кадрах и с учетом требований рыночной экономики разрабатывает проекты перспективных и текущих планов подготовки кадров, повышения квалификации и мастерства работающих с необходимыми обоснованиями и расчетами. Устанавливает контакты с учебными заведениями, оформляет договоры на подготовку, переподготовку и повышение квалификации работников гостиницы. Составляет графики направления руководящих работников и специалистов в учебные заведения для повышения квалификации в соответствии с заключенными договорами, контролирует их выполнение. Принимает участие в работе по профессиональной ориентации молодежи, а также в разработке учебно-методической документации (учебных планов и программ профессионального развития, пособий и рекомендаций, расписаний занятий учебных групп и т.д.). Осуществляет руководство учебно-методической работой по всем видам и формам подготовки и повышения квалификации кадров на производстве. Подбирает кадры преподавателей и инструкторов из числа специалистов и высококвалифицированных рабочих с последующим утверждением их в установленном порядке, комплекзует учебные группы. Контролирует

систематичность и качество проводимых занятий, успеваемость учащихся, соблюдение сроков обучения, выполнение учебных планов и программ, правильность ведения установленной документации. Выполняет работу по обеспечению учебного процесса необходимой методической литературой, а также оснащению учебных и методических кабинетов оборудованием, техническими средствами обучения, инвентарем, наглядными пособиями, а также внедрению в учебный процесс автоматизированных средств и современных активных методов обучения. Участвует в проведении итоговых занятий, экзаменов, квалификационных проб, конкурсов профессионального мастерства рабочих. Организует лекции и доклады, проведение семинаров и консультаций в целях повышения уровня профессиональной подготовки наставников, преподавателей и инструкторов.

Требования к квалификации.

Инженер по подготовке кадров I категории: высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы в должности инженера по подготовке кадров II категории не менее 3 лет.

Инженер по подготовке кадров II категории: высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы в должности инженера по подготовке кадров либо других инженерно-технических должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее 3 лет.

Инженер по подготовке кадров: высшее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование без предъявления требований к стажу работы либо среднее профессиональное (техническое или инженерно-экономическое) образование и стаж работы в должности техника I категории не менее 3 лет или других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

Инженер по ремонту

Осуществляет разработку перспективных и текущих планов (графиков) различных видов ремонта оборудования и других основных фондов гостиницы (зданий, систем водоснабжения, канализации, воздухопроводов и т.д.), а также мер по улучшению их эксплуатации и обслуживания, контролирует выполнение утвержденных планов (графиков). Способствует внедрению систем комплексного регламентированного обслуживания, обеспечивающих своевременную наладку и ремонт оборудования, эффективную работу гостиницы,

прогрессивной технологии ремонта, высокоэффективных ремонтных приспособлений, механизации трудоемких процессов. Принимает участие в проверке технического состояния оборудования, качества ремонтных работ, а также в приемке вновь поступающего на предприятие оборудования, в необходимых случаях оформляет документацию на его списание или передачу другим гостиницам. Организует подготовку ремонтных работ, определяет потребность в запасных частях для ремонта оборудования, по обеспечению ими гостиницы на условиях кооперации. Осуществляет контроль за деятельностью подразделений гостиницы, участвующих в проведении ремонтных работ и испытаний оборудования, за соблюдением правил эксплуатации, технического обслуживания и надзора за ним. Разрабатывает мероприятия, направленные на совершенствование организации обслуживания и ремонта оборудования, на снижение трудоемкости и стоимости ремонтных работ, улучшение их качества, повышение эффективности использования основных фондов (повышение износоустойчивости и уменьшение простоев оборудования). Участвует в работе по планированию технического развития производства, капитального ремонта и модернизации основных фондов, составлении баланса производственных мощностей и их использования. Разрабатывает нормативные материалы по профилактическому обслуживанию и ремонту оборудования (нормативы ремонтно-эксплуатационных затрат, сроков службы запасных частей, номенклатуры сменных и быстроизнашивающихся деталей, нормы и лимиты расхода смазочных материалов). Анализирует причины повышенного износа, аварий и простоев оборудования и участвует в расследовании их причин, а также причин производственного травматизма, принимает меры по его предупреждению. Осуществляет контроль за соблюдением установленных сроков составления ведомостей дефектов, заявок на проведение ремонта. Составляет заявки и спецификации на запасные части, материалы, инструмент, контролирует правильность их расходования. Готовит материалы для заключения договоров с гостиницами-изготовителями на поставку запасных частей и оборудования, а также со специализированными подрядными организациями на капитальный ремонт основных (промышленно-производственных и непромышленных) фондов, осуществляет контроль за расходованием средств на эти цели. Принимает участие в работе, связанной с разработкой и внедрением стандартов и технических условий по эксплуатации, содержанию и ремонту оборудования. Дает заключения по рационализаторским предложениям и изобретениям, по вопросам совершенствования конструкции оборудования, организации ремонтных работ и технического обслуживания оборудования, оказывает рационализаторам и изобретателям практическую помощь и организует

внедрение принятых предложений. Обобщает и распространяет передовой опыт организации ремонта и эксплуатации оборудования. Ведет учет и паспортизацию оборудования, зданий, сооружений и других основных фондов гостиницы, вносит в паспорта изменения после их ремонта, модернизации и реконструкции, составляет необходимую техническую документацию и ведет установленную отчетность.

Требования к квалификации.

Инженер по ремонту I категории: высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности инженера по ремонту II категории не менее 3 лет.

Инженер по ремонту II категории: высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности инженера по ремонту или других инженерно-технических должностях, замещаемых специалистами с высшим профессиональным образованием, не менее 3 лет.

Инженер по ремонту: высшее профессиональное (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности техника I категории не менее 3 лет либо других должностях, замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

Инженер-технолог (технолог)

Разрабатывает, применяя средства автоматизации проектирования, и внедряет прогрессивные технологические процессы, виды оборудования и технологической оснастки, средства автоматизации и механизации, оптимальные режимы производства на выпускаемую предприятием продукцию и все виды различных по сложности работ, обеспечивая производство конкурентоспособной продукции и сокращение материальных и трудовых затрат на ее изготовление. Устанавливает порядок выполнения работ и пооперационный маршрут обработки деталей и сборки изделий. Составляет планы размещения оборудования, технического оснащения и организации рабочих мест, рассчитывает производственные мощности и загрузку оборудования. Участвует в разработке технически обоснованных норм времени (выработки), линейных и сетевых графиков, в отработке конструкций изделий на технологичность, рассчитывает нормативы материальных затрат (нормы расхода сырья, полуфабрикатов, материалов, инструментов, технологического топлива, энергии), экономическую эффективность проектируемых технологических процессов. Разрабатывает технологические нормативы, инструкции, схемы сборки,

маршрутные карты, карты технического уровня и качества продукции и другую технологическую документацию, вносит изменения в техническую документацию в связи с корректировкой технологических процессов и режимов производства. Согласовывает разработанную документацию с подразделениями гостиницы. Разрабатывает технические задания на проектирование специальной оснастки, инструмента и приспособлений, предусмотренных технологией, технические задания на производство нестандартного оборудования, средств автоматизации и механизации. Принимает участие в разработке управляющих программ (для оборудования с ЧПУ), в отладке разработанных программ, корректировке их в процессе доработки, составлении инструкций по работе с программами. Проводит патентные исследования и определяет показатели технического уровня проектируемых объектов техники и технологии. Участвует в проведении экспериментальных работ по освоению новых технологических процессов и внедрению их в производство, в составлении заявок на изобретения и промышленные образцы, а также в разработке программ совершенствования организации труда, внедрения новой техники, организационно-технических мероприятий по своевременному освоению производственных мощностей, совершенствованию технологии и контролирует их выполнение. Осуществляет контроль за соблюдением технологической дисциплины в цехах и правильной эксплуатацией технологического оборудования. Изучает передовой отечественный и зарубежный опыт в области технологии производства, разрабатывает и принимает участие в реализации мероприятий по повышению эффективности производства, направленных на сокращение расхода материалов, снижение трудоемкости, повышение производительности труда. Анализирует причины брака и выпуска продукции низкого качества и пониженных сортов, принимает участие в разработке мероприятий по их предупреждению и устранению, а также в рассмотрении поступающих рекламаций на выпускаемую предприятием продукцию. Разрабатывает методы технического контроля и испытания продукции. Участвует в составлении патентных и лицензионных паспортов, заявок на изобретения и промышленные образцы. Рассматривает рационализаторские предложения по совершенствованию технологии производства и дает заключения о целесообразности их использования.

Требования к квалификации.

Инженер-технолог: высшее профессиональное (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное образование и стаж работы в должности техника-технолога I категории не менее 3 лет либо других должностях,

замещаемых специалистами со средним профессиональным образованием, не менее 5 лет.

Инспектор по кадрам

Ведет учет личного состава гостиницы, его подразделений в соответствии с унифицированными формами первичной учетной документации. Оформляет прием, перевод и увольнение работников в соответствии с трудовым законодательством, положениями и приказами руководителя гостиницы, а также другую установленную документацию по кадрам. Формирует и ведет личные дела работников, вносит в них изменения, связанные с трудовой деятельностью. Подготавливает необходимые материалы для квалификационных, аттестационных, конкурсных комиссий и представления работников к поощрениям и награждениям. Заполняет, учитывает и хранит трудовые книжки, производит подсчет трудового стажа, выдает справки о настоящей и прошлой трудовой деятельности работников. Производит записи в трудовых книжках о поощрениях и награждениях работающих. Вносит информацию о количественном, качественном составе работников и их движении в банк данных о персонале гостиницы, следит за его своевременным обновлением и пополнением. Ведет учет предоставления отпусков работникам, осуществляет контроль за составлением и соблюдением графиков очередных отпусков. Оформляет карточки пенсионного страхования, другие документы, необходимые для назначения пенсий работникам гостиницы и их семьям, установления льгот и компенсаций. Изучает причины текучести кадров, участвует в разработке мероприятий по ее снижению. Подготавливает документы по истечении установленных сроков текущего хранения к сдаче на хранение в архив. Осуществляет контроль за состоянием трудовой дисциплины в подразделениях организации и соблюдением работниками правил внутреннего трудового распорядка. Составляет установленную отчетность.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование, специальная подготовка по установленной программе и стаж работы по профилю не менее 3 лет, в том числе на данном предприятии не менее 1 года.

Механик

Обеспечивает безаварийную и надежную работу всех видов оборудования, их правильную эксплуатацию, своевременный

качественный ремонт и техническое обслуживание, проведение работ по его модернизации и повышение экономичности ремонтного обслуживания оборудования. Осуществляет технический надзор за состоянием и ремонтом защитных устройств на механическом оборудовании, зданий и сооружений цеха. Организует подготовку календарных планов (графиков) осмотров, проверок и ремонта оборудования, заявок на централизованное выполнение капитальных ремонтов, на получение необходимых для планово-предупредительных и текущих ремонтов материалов, запасных частей, инструмента и т.п., составление паспортов на оборудование, спецификаций на запасные части и другой технической документации. Участвует в приемке и установке нового оборудования, проведении работ по аттестации и рационализации рабочих мест, модернизации и замене малоэффективного оборудования высокопроизводительным, во внедрении средств механизации тяжелых ручных и трудоемких работ. Организует учет всех видов оборудования, а также отработавшего амортизационный срок и морально устаревшего, подготовку документов на их списание. Изучает условия работы оборудования, отдельных деталей и узлов с целью выявления причин их преждевременного износа, осуществляет анализ причин и продолжительности простоев, связанных с техническим состоянием оборудования. Разрабатывает и внедряет прогрессивные методы ремонта и восстановления узлов и деталей механизмов, а также мероприятия по увеличению сроков службы оборудования, сокращению его простоев и повышению сменности, предупреждению аварий и производственного травматизма, снижению трудоемкости и себестоимости ремонта, улучшению его качества. Подготавливает для предъявления органам государственного надзора подъемные механизмы и другие объекты государственного надзора. Осуществляет техническое руководство смазочно-эмульсионным хозяйством, внедряет прогрессивные нормы расхода смазочных и обтирочных материалов, организует регенерацию отработанных масел. Участвует в проверке оборудования цеха на техническую точность, в установлении оптимальных режимов работы оборудования, способствующих его эффективному использованию, в разработке инструкций по технической эксплуатации, смазке оборудования и уходу за ним, по безопасному ведению ремонтных работ. Рассматривает рационализаторские предложения и изобретения, касающиеся ремонта и модернизации оборудования, дает заключения по ним, обеспечивает внедрение принятых предложений. Организует учет выполнения работ по ремонту и модернизации оборудования, контролирует их качество, а также правильность расходования материальных ресурсов, отпущенных на эти цели. Обеспечивает соблюдение правил и норм охраны труда, требований

экологической безопасности при производстве ремонтных работ. Руководит работниками подразделений гостиницы, осуществляющими ремонт оборудования и поддержание его в работоспособном состоянии.

Должен знать: постановления, распоряжения, приказы, методические, нормативные материалы по организации ремонта оборудования, зданий, сооружений; организацию ремонтной службы на предприятии; Единую систему планово-предупредительного ремонта и рациональной эксплуатации технологического оборудования; перспективы технического развития гостиницы; технические характеристики, конструктивные особенности, назначение, режимы работы и правила эксплуатации оборудования гостиницы; организацию и технологию ремонтных работ; методы монтажа, регулировки и наладки оборудования; основы технологии производства продукции гостиницы; порядок составления паспортов на оборудование, инструкций по эксплуатации, ведомостей дефектов, спецификаций и другой технической документации; правила сдачи оборудования в ремонт и приема после ремонта; организацию смазочно-эмульсионного хозяйства; требования рациональной организации труда при эксплуатации, ремонте и модернизации оборудования; передовой отечественный и зарубежный опыт ремонтного обслуживания на предприятии; основы экономики, организации производства, труда и управления; основы трудового законодательства; основы экологического законодательства; правила и нормы охраны труда.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы по специальности на инженерно-технических должностях не менее 3 лет или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы по специальности на инженерно-технических должностях не менее 5 лет.

Психолог

Изучает влияние психологических, экономических и организационных факторов производства на трудовую деятельность работников гостиницы в целях разработки мероприятий по улучшению их условий труда и повышению эффективности работы. Выполняет работу по составлению проектов планов и программ социального развития, определению психологических факторов, оказывающих влияние на работающих. Проводит совместно с физиологом обследования индивидуальных качеств работников, особенностей трудовой деятельности рабочих и служащих различных профессий и специальностей, а также связанные с профессиональным подбором, проверкой психологических условий труда, выявлением интересов и

склонностей, удовлетворенностью трудом. Участвует в экспериментах по определению влияния условий труда на психику работающих. Анализирует трудовые процессы и психологическое состояние работника во время работы. Совместно с социологом и другими специалистами участвует в определении задач социального развития. Осуществляет выбор наиболее актуальных вопросов и проблем, требующих решения (текучесть кадров, нарушения трудовой дисциплины, малоэффективный труд), определяет пути устранения причин, их вызывающих. Разрабатывает профессиограммы и детальные психологические характеристики профессий рабочих и должностей служащих, определяемые влиянием производственной среды на нервно-психическое напряжение работающего, дает рекомендации относительно условий оптимального использования личных трудовых возможностей человека с учетом перспективы развития его профессиональных способностей. Участвует в осуществлении мер по производственной и профессиональной адаптации молодых рабочих и специалистов. Подготавливает рекомендации и предложения по внедрению результатов психологических исследований в практику, а также мероприятия по конкретным направлениям совершенствования управления социальным развитием, способствующие организации оптимальных трудовых процессов, установлению рациональных режимов труда и отдыха, улучшению морально-психологического климата, условий труда и повышению работоспособности человека, осуществляет контроль за их выполнением. Анализирует причины текучести кадров, подбор и их расстановку, исходя из требований организации труда и управления производством, разрабатывает предложения по обеспечению стабильности кадров, принятию необходимых мер по адаптации работников. Принимает участие в формировании трудовых коллективов, в проектировании систем организации труда (организации рабочего времени, рационализации рабочих мест) с учетом психологических факторов и эргономических требований. Консультирует руководителей гостиницы по социально-психологическим проблемам управления производством и социального развития коллектива, а также работников, занимающихся кадровыми и трудовыми вопросами.

Требования к квалификации.

Психолог I категории: высшее профессиональное (психологическое) образование и стаж работы в должности психолога II категории не менее 3 лет.

Психолог II категории: высшее профессиональное (психологическое) образование и стаж работы в должности психолога не менее 3 лет.

Психолог: высшее профессиональное (психологическое) образование без предъявления требований к стажу работы.

Специалист по кадрам

Выполняет работу по комплектованию гостиницы кадрами требуемых профессий, специальностей и квалификации. Принимает участие в работе по подбору, отбору, расстановке кадров. Проводит изучение и анализ должностной и профессионально-квалификационной структуры персонала гостиницы и его подразделений, установленной документации по учету кадров, связанной с приемом, переводом, трудовой деятельностью и увольнением работников, результатов аттестации работников и оценки их деловых качеств с целью определения текущей и перспективной потребности в кадрах, подготовки предложений по замещению вакантных должностей и созданию резерва на выдвижение. Участвует в изучении рынка труда для определения источников удовлетворения потребности в кадрах, установления и поддержания прямых связей с учебными заведениями, контактов с гостиницами аналогичного профиля. Информировывает работников гостиницы об имеющихся вакансиях. Принимает участие в разработке перспективных и текущих планов по труду. Осуществляет контроль за размещением и расстановкой молодых специалистов и молодых рабочих в соответствии с полученной в учебном заведении профессией и специальностью, проведением их стажировок, принимает участие в работе по адаптации вновь принятых работников к производственной деятельности. Участвует в подготовке предложений по развитию персонала, планированию деловой карьеры, обучению и повышению квалификации кадров, а также в оценке эффективности обучения. Принимает участие в организации работы, методическом и информационном обеспечении квалификационных, аттестационных, конкурсных комиссий, оформлении их решений. Анализирует состояние трудовой дисциплины и выполнение работниками гостиницы правил внутреннего трудового распорядка, движение кадров, участвует в разработке мероприятий по снижению текучести и улучшению трудовой дисциплины. Контролирует своевременное оформление приема, перевода и увольнения работников, выдачу справок об их настоящей и прошлой трудовой деятельности, соблюдение правил хранения и заполнения трудовых книжек, подготовку документов для установления льгот и компенсаций, оформления пенсий работникам и другой установленной документации по кадрам, а также внесение соответствующей информации в банк данных о персонале гостиницы. Составляет установленную отчетность.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы.

Специалист по маркетингу

Осуществляет разработку мер по производству продукции (товара) и оказанию услуг, которые находят наибольший спрос и рынок сбыта. Содействует сбалансированному развитию производства и сферы услуг, готовит предложения по выбору и изменению направлений развития товарного ассортимента, производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности. Участвует в разработке маркетинговой политики, определении цен, создает условия для планомерной реализации товара и расширения оказываемых услуг, удовлетворения спроса покупателей (клиентов) на товары и услуги. Изучает рынок аналогичных товаров и услуг (анализ спроса и потребления, их мотиваций и колебаний, деятельности конкурентов) и тенденций его развития. Прогнозирует объем продажи и формирует потребительский спрос на товары и услуги, выявляет наиболее эффективные рынки сбыта, а также требования к качественным характеристикам товара (способ его производства, срок службы, правила пользования, упаковку) или оказываемой услуги. Исследует факторы, влияющие на сбыт товара и имеющие значение для успешной реализации оказываемых услуг, типы спроса (устойчивый, ажиотажный, кратковременный и др.), причины его повышения и снижения, дифференциацию покупательной способности населения. Совершенствует информационное обеспечение проводимых исследований рынка. Разрабатывает программы по формированию спроса и стимулированию сбыта, рекомендации по выбору рынка в соответствии с имеющимися ресурсами. Определяет меры, подготавливает предложения и разрабатывает рекомендации по повышению качества и улучшению потребительских свойств товаров и услуг, перспективы освоения новой продукции и рынков сбыта, с учетом социально-демографических особенностей различных групп населения, состояния и динамики их доходов, традиций и вкусов, а также необходимые для этого затраты всех видов ресурсов, включая сырье, материалы, энергию, кадры. Анализирует конкурентную среду с учетом изменений в налоговой, ценовой и таможенной политике государства, объем оборота, прибыль от продажи, конкурентоспособность, скорость реализации, факторы, влияющие на сбыт. Ведет контроль за сбытом, проводит сопоставление запланированных данных с полученными результатами по объему, выручке, времени сбыта (оказания услуг) и территории их распространения, выявляет отклонения и изменения конъюнктуры рынка.

Обеспечивает рост эффективности предпринимательской деятельности, прибыли и доходов, повышение конкурентоспособности товаров и услуг. Принимает участие в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное (экономическое) образование без предъявления требований к стажу работы или высшее профессиональное образование и дополнительная подготовка по маркетингу без предъявления требований к стажу работы.

Специалист по связям с инвесторами

Выполняет работу по реализации политики организации в области связей с инвесторами и отдельных ее этапов. Участвует в реализации системы раскрытия информации, политики открытости (транспарентности), рабочих планов организации в области связей с инвесторами. Осуществляет постоянное взаимодействие и поддерживает контакты с инвесторами, представителями средств массовой информации, знакомит их с официальными решениями и приказами руководства организации, готовит ответы на официальные запросы, следит за своевременным распространением информационных материалов о деятельности организации. Участвует в подготовке и проведении брифингов, пресс-конференций, других мероприятий и акций информационно-рекламного характера, проводимых с участием представителей средств массовой информации, годовых собраний акционеров, обеспечивает их комплексное информационное и организационное сопровождение. Готовит пресс-релизы и другие информационные материалы для представителей средств массовой информации, осуществляет мониторинг электронных и печатных средств массовой информации, участвует в подготовке информационно-аналитических материалов для внутреннего пользования. Разрабатывает информационно-рекламные материалы, готовит тексты для корпоративного издания, официального интернет-ресурса организации. Участвует в подготовке технических заданий для исследований и составлении итоговых отчетов по результатам проведения мероприятий информационно-рекламного характера. Выполняет расчетно-аналитические операции и работы по регистрации, оформлению, сбору, хранению, использованию и распространению информационных материалов. Формирует дела в соответствии с утвержденной номенклатурой, составляет описи дел. Обеспечивает исполнение решений руководства, своевременно информирует его о текущем ходе работ и их результатах.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное (экономическое или финансовое) образование и дополнительная подготовка в области связей с инвесторами без предъявления требований к стажу работы.

Специалист по промышленной безопасности подъемных сооружений

Выполняет работу, связанную с проведением экспертизы промышленной безопасности подъемных сооружений (лифтов, эскалаторов, платформ подъемных для инвалидов и других технических устройств). Осуществляет техническое обследование зданий и сооружений на опасных производственных объектах, в которых установлены подъемные сооружения. Участвует в проведении экспертизы эксплуатационных документов, проектной документации на строительство, расширение, реконструкцию, техническое перевооружение, консервацию и ликвидацию опасных производственных объектов. Представляет на утверждение результаты экспертизы промышленной безопасности подъемных сооружений, предлагаемые технические решения и рекомендации по обеспечению их безопасной эксплуатации. Выполняет необходимые инженерные расчеты, связанные с определением остаточного ресурса подъемных сооружений, отработавших нормативный срок эксплуатации, составляет проекты экспертных заключений о соответствии объекта экспертизы установленным требованиям. Участвует в работе комиссий по расследованию причин аварий и несчастных случаев на подъемных сооружениях, разработке мер по предупреждению аварий и несчастных случаев.

Требования к квалификации.

Специалист по промышленной безопасности подъемных сооружений I категории: высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности специалиста по промышленной безопасности подъемных сооружений II категории не менее 2 лет.

Специалист по промышленной безопасности подъемных сооружений II категории: высшее профессиональное (техническое) образование и стаж работы в должности специалиста по промышленной безопасности подъемных сооружений не менее 1 года.

Специалист по промышленной безопасности подъемных сооружений: высшее профессиональное (техническое) образование без предъявления требований к стажу работы или среднее профессиональное (техническое) образование и стаж работы по специальности не менее 3 лет.

Специалист по связям с общественностью

Выполняет работу по реализации политики организации в области связей с общественностью и отдельных ее этапов. Участвует в разработке конкретных планов внутренней и внешней политики организации в области связей с общественностью. Осуществляет постоянное взаимодействие и поддерживает контакты с представителями средств массовой информации и общественности, знакомит их с официальными решениями и приказами руководства организации, подготавливает ответы на официальные запросы, следит за своевременным распространением информационных материалов о деятельности организации. Участвует в подготовке и проведении брифингов, пресс-конференций, других мероприятий и акций информационно-рекламного характера, проводимых с участием представителей средств массовой информации и общественности, обеспечивает их комплексное информационное и организационное сопровождение. Готовит пресс-релизы и другие информационные материалы для представителей средств массовой информации, проводит мониторинг электронных и печатных средств массовой информации, участвует в подготовке информационно-аналитических материалов для внутреннего пользования. Разрабатывает информационно-рекламные материалы, готовит тексты для корпоративного издания, официального WEB-ресурса организации. Участвует в подготовке заданий для социологических исследований и составлении итоговых отчетов по результатам проведения мероприятий информационно-рекламного характера. Выполняет работу по сбору, хранению, использованию и распространению информационных материалов, подготовке документов для сдачи в архив. Обеспечивает исполнение решений руководства, своевременно информирует его о текущем ходе работ и их результатах.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование по специальности «Связи с общественностью» без предъявления требований к стажу работы или высшее образование и дополнительная подготовка по специальности связи с общественностью без предъявления требований к стажу работы.

3.3 ДОЛЖНОСТИ ТЕХНИЧЕСКИХ ИСПОЛНИТЕЛЕЙ

Оператор механизированного расчета

Оператор механизированного расчета относится к категории технических исполнителей. Назначение на должность оператора механизированного расчета и освобождение от должности осуществляется приказом (распоряжением) директора гостиницы. На должность оператора механизированного расчета назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или среднее (полное) общее образование и индивидуальное обучение по установленной программе и стаж работы по профилю не менее 1 года.

Оператор механизированного расчета подчиняется непосредственно менеджеру службы приема и размещения клиентов и выполняет следующие функции: расчет с клиентами за номер, место, предоставляемые дополнительные услуги; прием денег от клиентов. Оператор механизированного расчета ведет расчеты с проживающими за номер, место, предоставляемые дополнительные услуги, хранит в картотеке счета и при выезде проживающего проводит окончательный расчет с ним, осуществляет операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, ведет учет движения номерного фонда, оформляет отчетную документацию при оплате по безналичному расчету, заменяет в случае производственной необходимости дежурного администратора или портье.

Портье

Портье ведет учет движения номерного фонда гостиницы, оформляет разрешение на поселение клиентов по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, принимает и оформляет необходимые документы, осуществляет контроль за своевременной подготовкой номеров к приему клиентов, осуществляет контроль за соблюдением проживающими правил пользования гостиницами.

На должность портье назначается лицо, имеющее среднее (полное) общее образование и индивидуальное обучение или среднее профессиональное образование. Портье должен знать правила приема и обслуживания клиентов; прејскуранты и тарифы на номера, места и предоставляемые проживающим услуги; расположение номеров; основы этики; иностранный язык основной клиентуры. Портье подчиняется непосредственно менеджеру службы приема и размещения клиентов; заведующему жилым корпусом гостиницы и осуществляет прием клиентов, а также оформление разрешений на поселение и выдачу и прием ключей от номеров.

Регистратор

Регистратор оформляет клиентов, осуществляет информационное обслуживание клиентов; предоставляет клиентам интересующую их информацию непосредственно или по телефону с помощью справочных материалов; организует деловые встречи для клиентов; осуществляет прием и направление клиентов в желаемое место или к определенному лицу.

На должность регистратора назначается лицо, имеющее среднее (полное) общее образование и индивидуальное обучение или среднее профессиональное образование. Регистратор должен знать правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации; технологию оказания гостиничных услуг; правила пользования гостиницами; правила приема и обслуживания клиентов; правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; порядок использования номерного фонда и бронирования; иностранный язык основной клиентуры;

Рекламный агент в гостиничном обслуживании

Рекламный агент занимается рекламой гостиничных услуг, мотивацией потенциальных клиентов на обращение за гостиничными услугами, а также осуществляет взаимодействие с другими рекламными агентами. На должность рекламного агента назначается лицо, имеющее среднее (полное) общее образование и специальную подготовку по установленной программе без предъявления требований к стажу работы.

Рекламный агент должен знать конъюнктуру рынка гостиничных услуг; виды рекламы и основы рекламной деятельности; основы организации связи со средствами массовой информации, приемы и методы делового общения и ведения переговоров; методы сбора и

подготовки рекламных материалов; порядок подготовки и проведения рекламных кампаний; правила делового общения.

Гардеробщик

Гардеробщик осуществляет прием на хранение верхней одежды, головных уборов, обуви и других личных вещей от клиентов гостиницы; производит выдачу клиенту жетона с указанием номера места хранения вещей; осуществляет выдачу одежды и других вещей клиенту по предъявлению жетона; оказывает помощь инвалидам и престарелым клиентам при раздевании и одевании; производит при необходимости чистку одежды.

Гардеробщик является рабочим гостиницы и подчиняется непосредственно менеджеру службы обслуживания гостиничного фонда. Гардеробщик должен знать технологию оказания гостиничных услуг;— правила приема и обслуживания клиентов; правила приема и хранения личных вещей; режим работы гостиницы; правила внутреннего распорядка гостиницы;

Горничная

Горничная осуществляет уборку и содержание в чистоте жилых номеров гостиницы, санузлов и других закрепленных помещений; производит смену постельного белья и полотенец после каждого выезда проживающего, а при продолжительном проживании – в сроки, предусмотренные Правилами пользования и внутреннего распорядка в гостинице; осуществляет уборку постелей в жилых номерах; производит приемку белья от проживающих при их выезде из номеров; принимает заказы от проживающих на бытовые услуги и обеспечивает их своевременное выполнение;

Горничная является рабочим гостиницы и подчиняется непосредственно менеджеру службы обслуживания гостиничного фонда. Горничная должна знать технологию оказания гостиничных услуг; правила пользования гостиницами; устройство электропылесосов и электрополотеров; места расположения местной запорной арматуры; режим работы гостиницы; правила оказания первой (доврачебной) помощи пострадавшим при травмировании, отравлении и внезапном заболевании;

Кастелянша

Кастелянша получает, проверяет и выдает спецодежду, белье, портьеры и т.п., производит сортировку бывшей в употреблении одежды, белья и т.п., их метку, сдачу в стирку; ведет учет и осуществляет контроль за правильным использованием спецодежды, белья и т.д.; участвует в составлении актов на списание пришедшей в негодность специальной и санитарной одежды, обуви, оформляет установленную документацию. Кастелянша является рабочим гостиницы и подчиняется непосредственно менеджеру службы обслуживания гостиничного фонда. При выполнении своих обязанностей кастелянша проходит и установленном порядке периодические медицинские осмотры.

Кастелянша должна знать технологию оказания гостиничных услуг; правила пользования гостиницами; порядок получения, выдачи, хранения и списания вследствие износа специальной и санитарной одежды, обуви, белья, предохранительных приспособлений; сроки их носки, обмена и правила метки.

Подносчик багажа

Подносчик багажа является рабочим гостиницы и подчиняется непосредственно менеджеру службы приема и размещения клиентов. Носильщик должен знать правила обслуживания клиентов; расположение номеров и других помещений гостиницы; правила передвижения внутри гостиницы; правила транспортировки багажа; правила выполнения погрузочно-разгрузочных работ; правила внутреннего распорядка гостиницы;

В течение рабочего дня он оказывает услуги клиентам по погрузке, разгрузке и перемещению багажа; информирует клиентов о расположении номеров и других помещений гостиницы; а в случае необходимости осуществляет доставку багажа клиентов с вокзалов, из портов, аэропортов, доставку почты клиентов;

Старший официант по обслуживанию в номерах

Основная функция старшего официанта по обслуживанию в номерах – это обеспечить контроль, координацию и руководство в качестве помощи заведующему по обслуживанию в номерах в целях обеспечения высокого уровня обслуживания гостей быстрой, четкой и вежливой работой, действуя в соответствии с установленными стандартами, бюджетом и целями.

Он непосредственно контролирует и помогает в приеме заказов, подготовке подносов и доставке блюд и напитков в номера и другие указанные помещения; определяет готовность сервировки; проводит обучение путем инструктажа перед началом обслуживания и в соответствии с программой обучения; осуществляет управление и руководство отделом по обслуживанию в номерах во время определенной смены в отсутствие заведующего обслуживанием в номерах, включая дисциплину персонала, ведение записей, обеспечение достаточного количества рабочих материалов. Также он следит, чтобы сотрудники носили форменную одежду, имели чистый и опрятный вид; принимает меры по жалобам гостей или, в случае некомпетентности, незамедлительно передает их заведующему; разделяет ответственность совместно с заведующим и шеф-поваром или назначенным им лицом за качество блюд, их оформление, приготовление и описание.

Швейцар

Швейцар является рабочим гостиницы и подчиняется непосредственно (менеджеру службы приема и размещения клиентов. Швейцар должен знать правила приема и обслуживания клиентов; размещение номеров и других помещений гостиницы; номера телефонов вызова такси, милиции, скорой помощи, пожарной команды и др.; местонахождение ближайших предприятий общественного питания, торговли, коммунального хозяйства и др.; расположение средств противопожарной защиты, сигнализации и правила пользования ими; правила санитарии и гигиены; способы чистки металлических предметов; правила оказания первой (доврачебной) помощи пострадавшим при травмировании, отравлении и внезапном заболевании; режим работы гостиницы.

Швейцар перед началом рабочего дня: проходит инструктаж по охране труда; принимает рабочее место; а в процессе работы: осуществляет наблюдение за входом и выходом посетителей в гостиницу, открывает им двери; по просьбе клиента вызывает носильщика, такси; информирует клиентов и посетителей о размещении номеров, помещений гостиницы, наличии свободных мест.

4 КАЧЕСТВЕННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЯ

4.1 ПОНЯТИЕ СТАНДАРТА КАЧЕСТВЕННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОСТЯ

Стандарты качества обслуживания – это критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества. Под стандартами обслуживания подразумевается совокупность процедур и каждодневных операций, выполняемых персоналом и способствующих максимальному удовлетворению посетителей. Залогом коммерческого успеха гостиницы является умение его владельцев предугадать любое возможное желание потенциального клиента. Под стандартами подразумевается не только правильная технология обслуживания гостей, но и отношение персонала к своей работе, т.е. к посетителям. Необходимо соблюдать некоторые правила гостеприимства: улыбайтесь и смотрите гостям в глаза; поприветствуйте гостя по возможности на его языке, на английском или на местном языке; радуйтесь каждой возможности общения с гостем, даря теплоту и свет гостеприимства; поддерживайте позитивный язык жестов, внимательно слушайте, что говорит Вам гость; используйте имя гостя в разговоре как можно чаще; всегда предлагайте свою помощь, давайте гостю почувствовать себя значимым, оказывайте персональный и дружелюбный сервис, показывайте уважение и стремление помочь в любой ситуации; замечайте гостей, которые выглядят смущенными, потерянными, предложите им свою помощь, указав нужное направление, также необходимо предложить сопровождение гостей до места назначения, если они спрашивают Вас как пройти.; открывайте перед гостем дверь и пропускайте их вперед, показывая свое уважение: давайте гостям правильную информацию об услугах гостиницы, отделах, часах работы ресторанов, баров, фитнес-центра, бизнес услуг, местонахождение банкомата и др.

Зачастую причина заведомо неудачного обслуживания кроется не в отсутствии какого-либо дорогого оборудования и недостаточном лоске интерьера, а в «ненавязчивом» сервисе, поэтому каждая гостиница должна иметь свой собственный кодекс нормативов, касающихся:

- поведения;
- внешнего вида;

- технологического процесса;
- знания иностранного языка в рамках профессии;
- знания концепции гостиницы и ее структуры².

В гостиничном бизнесе, прежде всего, продается впечатление, поэтому важно, чтобы клиентам не передавались негативные эмоции, они должны чувствовать себя психологически комфортно.

Стандарты гостиничных корпораций выше стандартов, так называемых независимых гостиниц, поэтому клиентов, которые посещают заведения своей любимой системы, привлекает определенная предсказуемость – одинаковое качество оказываемых услуг. Поддержанию высокого уровня качества услуг способствуют обучающие программы, применяемые в гостиничных цепочках по всему миру, такие программы призваны подчеркнуть значимость корпоративных стандартов и их прямую взаимосвязь с ростом удовлетворенности гостей.

Стандарты многих известных гостиничных цепочек определяют, что персонал должен быть: коммуникабельным, доброжелательным, обладать приятной внешностью, уметь работать в коллективе. Стандарты обслуживания могут варьироваться, многое зависит от концепции гостиницы, – ее категории и целевой аудитории. Для того чтобы обучить персонал отеля от горничной до менеджера, необходимо соблюдать профессиональные стандарты для каждого вида деятельности. Суть их заключается в том, что они определяют, каким должно быть обслуживание в каждом подразделении гостиничного комплекса. При этом отступлений от стандартов быть не должно ни при каких обстоятельствах. Выполнение стандартов гарантирует стабильность качественных показателей: не может быть «плохой или хорошей» смены официантов, портье, горничных», все и всегда работают именно так. Консьерж, водитель, охранник, администратор или официант – каждый из них должен знать, понимать и неукоснительно соблюдать профессиональные стандарты³.

Всех сотрудников отеля с точки зрения квалификационных требований можно разделить на три большие группы руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов, супервайзеры) персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье) поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды).

² Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебник. – М.: ПрофОбИздат, 2009.

³ Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства: учебник. – М.: Финансы и статистика, 2007.

Компетенция персонала этих групп имеет огромное значение для управления качеством. Менеджмент отеля должен заботиться о том, чтобы у персонала была необходимая квалификация, а также знания и навыки для выполнения своей работы наилучшим образом. Общие требования ко всему персоналу:

- вежливость, дружелюбие, энтузиазм, взаимодействие с коллегами, отношения с гостями;
- гибкость, адаптируемость;
- принятие ответственности, инициативность;
- личная гигиена;
- дисциплинированность, пунктуальность;
- знание работы, качество работы, внимание к деталям;
- работа с нагрузкой, при стрессе;
- способность выполнять задания до конца;
- осознание затрат; владение иностранным языком.

Таким образом, стандарты качества обслуживания позволяют не только добиться того, чтобы каждый работник четко знал что, как и когда он должен делать, но и объективно, совершенно беспристрастно оценить качество его работы, что часто бывает очень сложной задачей в коллективах.

4.2 ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ ПЕРСОНАЛА

Внешний вид персонала, его манеры и умение со вкусом одеваться, делать прически, правильно ходить или сидеть, вести беседу или слушать – все это вместе взятое имеет социальный, общественный характер и, в конечном счете, отражает его внутренний мир, уровень культуры, эстетические взгляды и вкусы. Внешний вид персонала далеко не личное дело. Он должен отвечать нормам и правилам, установленным в гостиницах, в соответствии с международными стандартами обслуживания⁴.

Фирменная одежда работника гостиницы подчеркивает официальность обслуживающего персонала, принадлежность его к данному предприятию, помогает проживающему легко найти представителя гостиницы, при необходимости обратиться к нему с вопросами, с просьбой о предоставлении услуги или в содействии в ее

⁴ Сенин В.С. Гостиничный бизнес: Классификация гостиниц и других средств размещения: Учеб. пособие для вузов. – М.: Проспект, 2004

оказании. Ношение фирменной одежды персоналом является функциональной обязанностью, подчеркивающей дисциплину, организованность, культуру коллектива и каждого работника. Правильно подобранные модели, ткани и расцветки фирменной одежды дополняют ее эстетическое восприятие.

Одновременно фирменная одежда должна отвечать определенным гигиеническим и профессиональным требованиям. Покрой одежды – свободный, не препятствующий движениям в процессе работы. Ткани должны обеспечивать умеренную теплопроводность, проницаемость. Важным качеством является легкость чистки или стирки фирменной одежды.

Для фирменной одежды швейцаров, подносчиков багажа, гардеробщиков лучше подходят шерстяные и полушерстяные костюмы с небольшим процентом искусственного волокна, темных тонов, брюки с лампасами или кантом с галунами золотого или серебристого тонов.

Удобны и гигиеничны полушерстяные ткани для костюмов и платьев администраторов, переводчиков бюро обслуживания иностранных граждан, операторов механизированного расчета, работников справочного стола. Одной из лучших тканей для платья горничных и уборщиц признано льняное полотно. Синтетические ткани не рекомендуются из-за низкой теплопроводности и проницаемости. Оптимальными цветами фирменной одежды для гостиниц признаны неяркие, однотонные, сочетающиеся в определенной степени с интерьерами общественных помещений гостиниц: залов, вестибюля, холлов, коридоров⁵.

Весь персонал обязан носить личные значки, выданные отделом кадров гостиницы, на левой стороне верхней одежды в период исполнения служебных обязанностей. Других значков, булавок или брошей любого вида носить не полагается.

Возрастающие потребности и вкусы людей требуют от фирменной одежды эстетичности и соответствия моде времени. Предпочтение отдается оригинальности, национальному стилю с характерным орнаментом или отделкой. Приятно воспринимается фирменная одежда, которая символично характеризует художественное мастерство местности, народный стиль костюма или соответствует названию гостиницы. В то же время гостиничная фирменная одежда по сравнению с общепринятыми моделями должна быть более строгой и скромной. Неприемлемы пестрые ткани, очень яркие расцветки.

⁵ Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник. – М.: ПрофОБИздат, 2001

Для всех категорий женского персонала по общепринятым правилам рекомендуются модели платьев, блузок с небольшим шейным вырезом. Декольтированные модели недопустимы. Платья и юбки должны быть не короче верхнего уровня коленной чашечки, что обусловлено характером работы.

Высокая культура во внешнем виде обслуживающего персонала предполагает постоянную опрятность, безукоризненную чистоту и аккуратность одежды и белья. Признаком низкой культуры считается работа без чулок. Также форма подразумевает у женщин чулки нейтрального или черного цвета, у мужчин – носки черного цвета.

Работники, контактирующие с гостями, должны носить черную закрытую обувь без украшений, каблук женской обуви не должен превышать 5 см. Обувь должна быть удобной, в хорошем состоянии и начищенной до блеска.

Ювелирные украшения должны быть сведены к минимуму. Они должны быть небольшого размера и неброскими. Макияж женщин должен быть неярким. Ногти – чистыми, короткими, с маникюром.

Если у девушки волосы длиннее плеч, они не должны падать на лицо, их нужно закреплять лентой или заколкой. Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды – ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями).

В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперспирантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать. Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим и не раздражающим⁶.

Все сотрудницы должны накладывать деловой макияж со вкусом. На губах должна быть неброская помада. Не допускается использование помады темного цвета. Лицо должно быть чистым и свежим. Оно не должно блестеть. Рекомендуется использовать тональный крем натурального цвета. Разрешается использовать тени только мягких тонов. (Они должны быть заметны, но естественны и натуральны). Накладывать блестящий макияж или макияж темного цвета на глаза и щеки не разрешается. Можно использовать бесцветный, нежно розовых оттенков лак для ногтей. Так как внешний вид персонала создает для гостя первое впечатление о гостинице, поэтому все сотрудники гостиницы должны позаботиться о том, чтобы выглядеть нарядными, ухоженными и опрятными.

⁶ Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание: Учеб. пособие. – М.: ПрофОБИздат, 2009

4.3 СТАНДАРТЫ ПОВЕДЕНИЯ И ОБЩЕНИЯ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦ

Работники гостиничной индустрии должны владеть основами профессиональной этики, правилами международных этических норм, обеспечивать высокую организованность труда и дисциплины. Однако овладение социальными нормами не свидетельствует о высокой культуре обслуживания. Только глубокое понимание ситуации, умение самостоятельно вырабатывать правила общения с клиентами, понимать себя и других – вот суть культуры человеческих отношений и высший тип моральной регуляции поведения, чем, несомненно, должен владеть обслуживающий персонал гостиниц.

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, можно выделить 2 стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное – общение с клиентом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общение с клиентом.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружественной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг⁷.

Необходимо проявлять заботу о гостях, потому что гость – это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

⁷ Уокер Д. Введение в гостеприимство: Учеб. – М.: ЮНИТИ, 1999

Гость – это не кто – то, кто мешает работе персонала, напротив, он – главная причина, по которой трудиться весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.

Гость не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав.

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество – это не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей.

Немаловажную роль играют и взаимоотношения персонала между собой. Если персонал гостиницы многонационален, сотрудники должны относиться к друг другу с уважением независимо от положения и культурных различий. Должностные лица, начальники отделов и департаментов, а также весь остальной персонал должны знать друг друга и общую организационную структуру. Очень важен навык персонала работать в команде. Необходимым для работы являются принцип демократического управления и возможность профессионального роста и повышение квалификации.

Каждый член коллектива становится единым целым с теми товарами и услугами, которые предоставляет гостиница.

Культура поведения гостиничного работника включает в себя все стороны внешней и внутренней культуры человека, а именно: правила обхождения и обращения, умение правильно выражать свои мысли, соблюдать речевой этикет.

Вежливость свидетельствует о культуре человека, его отношении к работе и к коллективу. Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку.

Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов. Главный из них – это умение не замечать ошибок и недостатков в поведении гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям. Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей – нельзя расспрашивать о цели их визита, заходить в номер без разрешения проживающего.

Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательным и тактичным надо быть к пожилым людям, прощать их слабости – ведь они часто рассеяны, забывчивы и ранимы.

Достоинство и скромность – обязательные для гостиничного работника черты человеческого характера. Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина – соблюдение установленного порядка, аккуратности, точности. Скромность и дисциплина предполагают и высокое чувство ответственности за порученный участок работы.

Обслуживающий персонал должен помнить всегда, что этаж или комната горничных – это, прежде всего, служебные помещения, а персонал, занятый в смене, находится при исполнении служебных обязанностей.

Культура поведения и общения связаны и с понятием культуры речи. Гостиничному работнику необходимо уметь грамотно, ясно излагать свои мысли. За культурой речи, как и за тоном, нужно следить постоянно. Культура речевого этикета предполагает не только умение говорить, но и умение слушать. Внимательно выслушать собеседника, не перебивая его, и проявить при этом искренне участие – искусство.

Многое зависит от умения правильно встретить гостя. Гость должен быть встречен в администраторской и на этаже приветливой фразой: «Добро пожаловать в нашу гостиницу!». Ему должны быть даны краткая характеристика гостиницы и точная информация о порядке проживания, об услугах, которыми он может воспользоваться. Провожая гостя, администрация и работники этажа помимо вежливого прощания должны обязательно пожелать гостю доброго пути и пригласить снова посетить отель. Разумеется, это не имеет ничего общего с раболепством и заискиванием перед гостями.

Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе⁸.

Очень важны безукоризненные манеры – умение держать себя в обществе в соответствии с правилами хорошего тона и этикета. В манерах проявляется нравственный облик человека, внутренняя культура, отношение к окружающим.

По тому, как человек стоит, ходит, сидит, держит руки и ноги, можно судить об уважении или пренебрежении к окружающим. Каждая поза должна быть корректной, естественной и соответствовать

⁸ Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник. – М.: ЮНИТИ, 2008

обстановке. То, что можно разрешить себе, находясь в одиночестве, недопустимо в присутствии других.

Приятное впечатление производит человек с прямым станом и хорошо тренированным телом. Его походка, осанка и движения плавны и в то же время умеренно энергичны. Существуют определенные нормы манер поведения:

- стоять нужно прямо, но не напряженно;
- походка человека с прямой осанкой, гибкими и размеренными движениями является красивой и здоровой. Руки движутся в ритме с шагами. Ступни при ходьбе почти параллельны, пальцы немного развернуты наружу;
- при поклоне корпус должен оставаться прямым, руки опущены по бокам и пятки соединены. Легкий поклон представляет собой плавный наклон головы. Глубокий поклон также начинается с опускания головы и затем переходит в поклон верхней части тела. Кланяться принято медленно, плавно и спокойно;
- на стуле нужно сидеть прямо и свободно, не горбясь и не облокачиваясь. Не следует раскачиваться на стуле, сидеть на краешке либо верхом. Сидеть нужно, держа колени вместе, ступни по возможности – одна возле другой;
- считается некрасивым подпирать щеку рукой или класть голову на руки;
- незанятые руки нужно держать спокойно, некрасиво выглядит привычка теревить что – либо, стучать пальцами по столу или стулу;
- пальцы необходимо всегда по возможности держать вместе. Отставленный мизинец выглядит манерно;
- кашлять, чихать и сморкаться следует бесшумно и незаметно и непременно пользоваться носовым платком;
- нельзя смеяться с широко открытым ртом;

Работникам гостиниц необходимо соблюдать принцип – сидеть в холлах, вестибюлях, коридорах, местах отдыха проживающих не положено. Для этого персонал имеет служебные комнаты.

Всему персоналу гостиницы при исполнении служебных обязанностей необходимо выработать привычку ходить мягко, спокойно, бесшумно, уверенно, не бегать, но и не двигаться слишком медленно. Спокойная, умеренная походка подчеркивает служебное положение должностного лица⁹.

⁹ Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник. – Ростов – на – Дону: Феникс, 2010

Таким образом, чтобы гостиница соответствовала мировым стандартам обслуживания, персоналу следует быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку, соблюдать культуру речевого этикета и постоянно следить за культурой речи, т.к. работники гостиницы оказываются объектом наблюдения других, оценки и суждений о культуре и воспитании каждого человека.

Говоря о культуре поведения работников сферы гостиничного сервиса, следует выделить две стороны: контакты с клиентом и контакты с персоналом, которые подразумевают в первую очередь организацию проживания и самое главное – общение с клиентом. Независимо от интерьера и условий проживания в гостинице крайне важным остаются уровень обслуживания и общения с клиентом.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание отечественных и иностранных гостей. Поэтому неукоснительным правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордостью любой гостиницы является персонал, способный говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения.

Целью обслуживающего персонала является создание открытой, дружественной атмосферы, поэтому, обращаясь к гостю по имени или фамилии, любой работник гостиницы сможет добиться расположения гостя. Гости и сотрудники должны строить свои отношения на взаимном уважении, становясь равноправными деловыми партнерами. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к любому сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами и его ожидания оправдались. Именно такой уровень обслуживания является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг. Необходимо постоянно проявлять заботу о гостях, потому что гость – это самая важная персона, независимо от того, позвонил ли он, написал письмо или пришел лично.

Гость – это не кто-то, кто мешает работе персонала, напротив, он – главная причина, по которой трудится весь персонал. Обслуживание гостей не должно выглядеть как одолжение. Наоборот, это гости оказывают любезность, давая возможность каждому сотруднику проявить себя и заработать.

Гость – не тот человек, с которым следует спорить или которому следует доказывать, кто сильнее. Гость всегда прав!

Каждый сотрудник гостиницы должен понимать, что качество – это не недоступная роскошь, а неусыпное внимание к потребностям

гостей. Персонал любой гостиницы должен быть открыт для перемен и новых путей постоянного совершенствования обслуживания гостей. Для гостиничного работника очень важно быть тактичным во взаимоотношениях с гостями, постоянно помнить об уважении к человеку. Тактичное поведение гостиничных работников складывается из ряда факторов.

Главный из них – это умение не замечать ошибок и недостатков поведения гостей, не акцентировать на них внимание, не проявлять излишнего любопытства к их одежде, обычаям, традициям. Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость.

Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни.

Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей – нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего.

Гость с первого шага при входе в гостиницу и до самого отъезда из нее должен чувствовать уважение к себе.

Каждый из сотрудников гостиницы вносит свой вклад в создание у гостя хорошего впечатления о гостинице. Поэтому, разговаривая по телефону, общаясь лично или в письменной форме, необходимо вести себя «стильно» как с гостями, так и с коллегами. Идея «стиля» осуществляется благодаря соблюдению следующих правил.

«Разговаривая с гостем или коллегой, сотрудники гостиницы должны быть вежливы, доброжелательны, дружелюбны. Человека следует приветствовать следующими словами: «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер».

Следует быть внимательным к просьбам гостя. В этом случае любой сотрудник гостиницы должен дать совет или оказать необходимую помощь. При разговоре с гостем настроение персонала должно быть только со знаком «плюс»!

4.4 ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Телефонные разговоры играют важную роль в деятельности работников гостиниц. Персонал гостиницы, контактирующий с клиентами, должен общаясь по телефону, соблюдать правила ведения телефонных разговоров.

Телефонные звонки нарушают нормальный режим работы, разбивают рабочий день на короткие отрезки времени средней продолжительностью 10-30 минут (а порой 5-10 минут), что не позволяет сосредоточиться на проблемах и иногда провоцирует стресс. Около 60 % разговоров по служебному телефону приходится на первую половину дня. В этой связи требуется не только умение вести короткий разговор, но и мгновенно перестраиваться, мобильно реагируя на разных клиентов.

Обучаясь искусству правильно отвечать по телефону, следует помнить, что слова, сказанные в начале разговора, определяют тональность дальнейшей беседы. В разговоре следует следить за тем, чтобы речь была грамотной, избегать жаргона. Нельзя превращать беседу в допрос, задавать такие вопросы как «С кем я разговариваю?» или «Что вам нужно?». Надо следить за своей дикцией, не зажимать микрофон рукой, когда передаете что-то из разговора тем, кто находится рядом – ваши комментарии может услышать клиент, разговаривающий с вами по телефону. В случае высказывания жалобы или рекламации не говорить клиенту, что это не ваша ошибка, что вы этим не занимаетесь и что вам это неинтересно.

Ответы на звонки, поступающие в гостиницу. Что и как говорит персонал, формирует впечатление у клиентов о гостинице. Телефонный разговор следует начинать со слов: «Добрый день», «Доброе утро». Затем желательно сказать название гостиницы, имя ответившего на звонок. Отвечать следует обстоятельно, но коротко, избегая монотонного перечисления. В большом рабочем помещении особенно важна согласованность действий, поэтому говорить по телефону следует так же, как и другие сотрудники, отвечающие по телефону.

ГЛОССАРИЙ ПРОФЕССИЙ СРЕДНЕГО ЗВЕНА В ГОСТИНИЦЕ

- Администратор, 31
- Администратор зала (метрлотель), 30
- Гардеробщик, 55
- Горничная, 55
- Диспетчер, 31
- Документовед, 32
- Заведующий хозяйством, 14
- Инженер, 33
- Инженер по инвентаризации строений и сооружений, 34
- Инженер по нормированию труда, 35
- Инженер по организации труда, 37
- Инженер по охране труда, 38
- Инженер по подготовке кадров, 39
- Инженер по ремонту, 41
- Инженер-технолог (технолог), 42
- Инспектор по кадрам, 44
- Кастелянша, 56
- Менеджер, 14
- Менеджер по бронированию, 15
- Менеджер по персоналу, 18
- Менеджер по рекламе, 19
- Менеджер по связям с инвесторами, 19
- Менеджер по связям с общественностью, 20
- Менеджер службы обслуживания гостиничного фонда, 15
- Менеджер службы организации питания, 16
- Менеджер службы приема и размещения клиентов, 17
- Механик, 45
- Начальник отдела материально-технического снабжения, 21
- Начальник отдела подготовки кадров, 22
- Начальник отдела стандартизации, 24
- Начальник планово-экономического отдела, 26
- Начальник финансового отдела, 27
- Начальник хозяйственного отдела, 28
- Оператор механизированного расчета, 53
- Подносчик багажа, 56
- Портье, 53
- Психолог, 47

- Регистратор, 54
- Рекламный агент в гостиничном обслуживании, 54
- Специалист по кадрам, 48
- Специалист по маркетингу, 49
- Специалист по промышленной безопасности подъемных сооружений, 51
- Специалист по связям с инвесторами, 50
- Специалист по связям с общественностью, 52
- Старший официант по обслуживанию в номерах, 56
- Швейцар, 57
- Юрист, 30

Формат 70x100 ¹/₁₆
Подписано в печать 04.10.2010
Гарнитура Times New Roman. Бумага мелованная
Печ.л. 6. Тираж 500 экз.

