РОСЖЕЛДОР

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования«Ростовский государственный университет путей сообщения Министерства путей сообщения Российской Федерации»

(РГУПС)

Контрольная работа

По дисциплине: «Организация средств размещения»

Тема: Требования к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства

г. Ростов-на-Дону 2010г.

### План

### Введение

### Структура гостиничного предприятия

### Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе

1. Квалификационные требования

### Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала

### Заключение

### Список использованных источников

**Введение**

В современной научной литературе существует много определений терминов «туризм» и «гостеприимство».

Гостеприимство – это более точное понятие, так как направлено на удовлетворение потребностей не только туристов, но и потребителей вообще.

Следует отметить, что понятия туризма и гостеприимства нельзя рассматривать в отдельности: это два взаимосвязанных термина. Туристы являются потенциальными потребителями, имеющими разнообразные желания и потребности, зависящие от целей их путешествий.

Понятие **«гостеприимство»** во всех словарях толкуется как любезный прием гостей, радушие по отношению к гостям.

**Гостеприимство** – это одно из понятий цивилизации, которое благодаря прогрессу и времени превратилось в мощную индустрию, в которой работают миллионы профессионалов, создавая все лучшее для потребителей услуг (туристов). Индустрия гостеприимства включает в себя различные сферы деятельности людей – туризм, отдых, развлечения, гостиничный и ресторанный бизнес, общественное питание, экскурсионную деятельность, организацию выставок и проведение различных научных конференций.

Таким образом, **индустрия гостеприимства** – это комплексная сфера деятельности работников, удовлетворяющих любые запросы и желания туристов.

Благодаря новым технологиям в XXI в. удалось удовлетворить потребности туристов, не прибегая к личному общению с персоналом (включая бронирование номеров в гостиницах, заказ еды в номер и т. п.). Технический прогресс позволил значительно сократить контакты клиентов с персоналом, сохраняя при этом положительные эмоции и теплую обстановку для клиента.

Но следует отметить, что далеко не всем клиентам нравятся машины и механизмы в качестве обслуживающего персонала. Поэтому предприятиям гостиничной индустрии приходится пересматривать позиции в этом вопросе. Предприятия стараются доказать, что машины – это помощники человека, а не конкуренты.

### 1. Структура гостиничного предприятия

Существующие в гостинице информационные системы объединяются в различные службы. На первом месте стоит внутренняя организация, которая призвана руководить работниками и направлять их деятельность на достижение целей предприятия.

Строгая подчиненность и внутренние связи организации помогут правильно спроектировать информационные системы.

**В структуру гостиничного предприятия входят следующие службы:**

1)отдел обслуживания;

2)пищевой комплекс;

3)отдел кадров, бухгалтерия.

**К отделу обслуживания относятся:**

1)главный администратор;

2)служба управления номерным фондом;

3)служба приема и размещения;

4)отдел резервирования;

5)отдел бронирования;

6)административно-хозяйственное подразделение;

7)связь;

8)обслуживающий персонал (служба портье, служба горничных);

9)служба безопасности;

10)финансовая служба;

11)кадровая служба;

12)секретариат;

13)ночной аудитор.

**Пищевой комплекс может состоять из:**

1)кухни;

2)ресторана;

3)баров, кафе;

4)секции уборки внутренних помещений и мытья посуды;

5)отдела обслуживания массовых мероприятий.

Теперь подробнее рассмотрим каждый отдел. Большинство гостиниц имеет линейно-функциональную структуру управления.

Основными обязанностями **главного администратора** можно считать ведение балансовых гостевых счетов, предложение гостям услуг гостиницы (доставку почты, посланий, факсов и т. п.), руководство сбытом номеров. Главный администратор контролирует автоматизированную систему управления. Автоматизированная система управления – это система, состоящая из набора компьютерных программ, с помощью которых можно собирать и использовать информацию, предназначенную для работы офисов управления и поддержки. В автоматическую систему управления входят четыре особо важные программы, которые обеспечивают администратора необходимой информацией в таких направлениях, как:

1)общие вопросы по управлению;

2)управление расчетами с гостями;

3)управление службой резервирования;

4)управление обслуживанием гостей.

**Служба управления номерным фондом** бронирует номера, ведет прием гостей, их регистрацию и размещение, поддерживает санитарно-гигиеническое состояние номеров, а также занимается оказанием гостям бытовых услуг.

**В состав службы входят:**

1)директор;

2)менеджер по эксплуатации номеров;

3)служба приема и размещения;

4)служба горничных;

5)сервисная служба;

6)служба посыльных;

7)служба портье;

8)служба консьержа;

9)служба безопасности.

**Служба приема и размещения.** От этой службы зависит первое впечатление гостя от гостиницы. Задачи службы – контроль процесса приема и размещения гостей, разрешение конфликтов. Служба размещения использует незарезервированные номера для непосредственной продажи клиентам по более высокой цене.

**Служба резервирования.** Менеджер, который стоит во главе данной службы, подчиняется директору отдела обслуживания. Главная задача менеджеров – продать как можно дороже все пустые номера в гостинице, убеждая клиента в том, что гостиница соответствует его требованиям и даже превосходит его ожидания. Менеджер должен бороться за каждого клиента.

**Служба бронирования** собирает заявки на бронирование и следит за повышением спроса, основываясь на котором увеличивает стоимость размещения. В службу размещения передаются номера, которые не были заранее забронированы, с целью их последующей продажи по более высокой цене. В обязанности данной службы входят наблюдение за ситуацией, складывающейся в гостинице или отеле, сбор заявок на резервирование свободных номеров и определение возможности повышения спроса, которую гостиница могла бы использовать для увеличения стоимости размещения с целью получения предприятием большего дохода.

**Служба административного хозяйства** – это самая большая служба, в которой работает около 50 % всех служащих. Опросы, проведенные среди гостей, подчеркивают значимость данной службы.

**Служба средств связи** обеспечивает внутреннюю связь для служебного пользования, связь с клиентом. Центр связи работает круглосуточно.

**Обслуживающий персонал.** Во главе стоит менеджер, в подчинении которого находятся швейцары, портье и коридорные.

**Швейцары** встречают гостей у входа в гостиницу. Они, как правило, одеты в яркую форму. В обязанности швейцаров входят приветствие гостей, помощь при выходе из машины или вызов такси.

**Служба портье** осуществляет контроль за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через службу портье движется в двух направлениях – к гостям (если речь идет об информировании о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, местных достопримечательностях, работе городского транспорта и др.) и в различные подразделения гостиничного предприятия.

**Служба горничных** является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о получении услуг гостиничного размещения, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляются прием и обслуживание клиентов. В обязанности данной службы входит уборка номеров, холлов, коридоров.

Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

Старшая горничная получает от директора указания и доводит их до своих подчиненных, распределяет среди них обязанности, одновременно выполняя административные функции, возложенные на нее исполнительным директором.

**Коридорные** должны провожать гостя до его номера, помогать донести багаж и расположиться в номере. Коридорный объясняет гостю, что и как работает, например прачечная, телевизор, обслуживание в номерах, ресторан, бассейн.

**Служба безопасности** выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостинице, поскольку предприятие несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. Данная служба занимается такими проблемами, как разработка стратегий на реагирование при чрезвычайных ситуациях, повседневная безопасность номеров, контроль ключей, контроль входа в гостиницу, контроль территории, сейфы, сбор и хранение информации, система сигнализации.

Гостиничное предприятие может поручить выполнение этих обязанностей как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

В ведении **службы администрации** находятся все финансовые вопросы и кадры. Эта служба создает и поддерживает необходимые условия труда для персонала, контролирует нормы и правила техники безопасности, противопожарной и экологической безопасности. Она управляет и несет ответственность за все службы гостиницы. **К административной службе относятся:**

1) финансовая служба;

2) кадровая служба;

3) секретариат;

4) инженер по противопожарной безопасности;

5) инженер по технике безопасности.

**Финансовая служба** занимается вопросами финансового обеспечения предприятия, получает отчеты от кассиров каждой торговой точки предприятия, включая службу питания, службу портье, сувенирные киоски и спортивные комплексы, если таковые имеются. Рассматриваемая служба ведет единый финансовый учет расходов и доходов предприятии доходов от торговых точек, проводит операции по учету оплачиваемого рабочего времени, выплачиваемым бонусам, а также получаемых отдельными работниками чаевых.

**Кадровая служба** решает вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В обязанности этого подразделения входит ведение личных дел всех сотрудников гостиницы.

**Секретариат** занимается вопросами документационного и информационного обеспечения деятельности гостиничного комплекса.

**Ночной аудитор.** Его работа начинается ночью и заключается в проверке и подведении итогов по кредиторской задолженности гостей.

**Служба общественного питания** обслуживает гостей в кафе, барах, ресторанах на территории гостиницы, а также организует и обслуживает банкеты, презентации и т. д.

**Служба общественного питания включает в себя:**

1) бары;

2) кафе;

3) рестораны;

4) кухню.

**Обязанностями руководителя службы общественного питания являются:**

1) составление меню;

2) доставка необходимых продуктов;

3) контроль качества готовой продукции;

4) распределение по участкам обслуживающего персонала.

Отделы службы питания возглавляются руководителями. В данный отдел входят менеджеры, следящие за обслуживанием в номерах.

Основой всех ресторанов является меню, в соответствии с которым обслуживают постояльцев.

**Кухня.** Роль этой службы очень важна, так как каждый человек имеет потребность в еде. Отдыхающие испытывают большее чувство удовлетворения, если еда была приготовлена вкусно и питательно. Очень многое зависит от квалификации поваров.

К этой службе можно отнести рестораны, бары, кафе, обслуживание в номерах.

Единственное, что может испортить впечатление от хорошо приготовленной пищи – это плохое обслуживание. Чтобы этого не произошло, персонал должен вовремя обслуживать гостя.

Для правильного функционирования кухни необходима своевременная доставка продуктов питания и напитков в достаточном количестве и надлежащего качества. Отдел напитков и пищевых продуктов отслеживает те продукты и напитки, которые пользуются наибольшим спросом, постоянно ищет возможность обновления ассортимента.

**Транспортный отдел** обслуживает гостей, привозя их в гостиницу, предоставляя туристам автомобили в пользование, обеспечивая своевременную доставку продуктов питания и напитков.

**Игорные заведения, центры досуга** предлагают клиентам гостиницы услуги игорного бизнеса, например игровые автоматы, казино, всевозможные виды игр и развлечений. Центр досуга организует различные встречи, концерты, экскурсии, разнообразные кружки по интересам и увлечениям гостей и т. д. Одним словом, этот отдел занимается привлечением гостей к активному виду отдыха.

**Коммерческая служба** ведет анализ результатов хозяйственной и финансовой деятельности. Во главе коммерческой службы стоит коммерческий директор. Он осуществляет контроль за организацией банкетного обслуживания. Представители коммерческих служб занимаются поиском контактов с организаторами конгрессных мероприятий, обсуждают вопросы использования помещений гостиницы под собрания, совещания.

**Инженерные службы** отвечают за техническое оборудование и оснащение гостиницы (системы кондиционирования, теплоснабжения и др.).

**В состав инженерных служб входят:**

1) главный инженер;

2) служба текущего ремонта;

3) служба благоустройства территории;

4) служба связи.

В перечень **вспомогательных служб** входят услуги прачечной и бельевой службы, службы уборки помещений, склада.

В состав **дополнительных служб** входят платные услуги:

1) сауна;

2) бассейн;

3) парикмахерская;

4) солярий;

5) спортивные сооружения и другие подразделения.

В гостиницах также существуют скрытые подразделения. Это **отдел продаж** и **маркетинга**.

**Обязанности работников отдела продаж и маркетинга можно разделить на четыре группы, включающие:**

1) продажу гостиничного продукта;

2) продажу услуг по организации бизнес-семинаров и конференций;

3) рекламу;

4) связи с общественностью.

Отдел маркетинга работает в тесном сотрудничестве с административной службой. Задача маркетологов состоит в исследовании рынка и определении сегмента, на котором они будут работать. Также они изучают работу своих конкурентов, выявляют их сильные и слабые стороны. Если у гостя возникает какая-нибудь потребность, административная служба ставит в известность не только то подразделение, которое может удовлетворить эту потребность, но и отдел маркетинга.

Отдел маркетинга представляет собой аналитический центр, который собирает различного рода информацию и на ее основе строит стратегию продаж.

**Информационный отдел** состоит из систем, разделенных на несколько модулей.

*Модуль менеджера* (система поддержки управления гостиницей). Он создает отчеты в автоматическом режиме. Можно, например, задать системе в определенное время распечатывать отчеты о деятельности различных подразделений.

*Модуль административной службы*. Эта система собирает данные о техническом состоянии номеров, статусе номеров, расценках на номера, текущей занятости гостиницы. С ее помощью осуществляется резервирование и регистрация гостей, выявляются постоянные клиенты. Можно сказать, что административная служба ведет личный счет гостя, где отражаются затраты, которые гость произвел в номере, плата за еду в ресторане, чистку одежды в химчистке и т. д.

*Модуль отдела резервирования* предназначен для автоматизированной работы отдела резервирования номеров.

*Модуль подразделения питания*. На кухню поступает информация от поставщиков, от отдела обслуживания в номерах на центральный кухонный терминал – заказы от клиентов гостиницы. Заказы также передаются из торговых залов.

*Модуль отдела горничных*. Этот модуль используют для информации о состоянии номеров. Каждому номеру присваивается статус либо «Свободно», либо «Занято».

Информационный отдел находится как бы снаружи отеля и поэтому не входит в основную сеть гостиничного комплекса. Работники информационного отдела представляют собой «поставщиков» гостей отеля, и поэтому у них нет прямой связи с внутренними подразделениями гостиницы.

Отдельное место в любом гостиничном предприятии занимает **руководитель**. Решения стратегического характера (ориентация на курортное обслуживание, порядок и система расчетов с клиентами) принимаются **собственником, генеральным директором или управляющим гостиницей**, которые занимают главное место в сфере управления.

Генеральный директор или управляющий являются представителями собственника предприятия перед управленческим персоналом, с одной стороны, и гостями предприятия – с другой.

Кроме того, генеральный директор решает задачи, связанные с общими направлениями деятельности предприятия, в том числе проведение финансовой политики, к которой можно отнести определение лимитов расходов на содержание персонала, предельных ассигнований на административные и хозяйственные нужды, вопросы закупочной политики и т. д.

В крупных гостиницах и отелях для круглосуточного наблюдения и контроля за персоналом существуют исполнительный комитет и должность исполнительного директора. Наличие исполнительного комитета характерно для гостиничных предприятий, где присутствует доля иностранного капитала. В данный комитет входят руководители разных подразделений гостиничного предприятия.

Руководители структурных подразделений, принимают решения в рамках своих подразделений и несут ответственность перед вышестоящим руководством.

Гостиницы имеют также среднее управленческое звено, в которое входят определенные службы менеджмента. Каждая служба имеет менеджера, заместителя менеджера, супервайзера и хостеса.

Во всей иерархии управления руководство занимает главенствующую роль. Для того чтобы управление на местах было более эффективным, нужно иметь несколько уровней управления, а подразделений должно быть минимальное количество.

### 2. Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе

Популярность гостиницы зависит не только от ее географического положения и внутреннего устройства, но и от квалификации персонала. Без квалифицированного обслуживающего персонала гостиница не сможет приносить прибыль, даже если она находится в самом живописном месте мира. Гость останется недовольным, если его расположить в самом лучшем номере, но при этом плохо обслуживать. Поэтому выражение «Кадры решают все» действует в гостиничном бизнесе.

Гостиница состоит из множества подразделений, которые обслуживают гостя. Каждая гостиница предъявляет свои требования к обслуживающему персоналу и разрабатывает собственную систему обучения. Управление гостиницей должно быть простым и гибким, но при этом поддерживать конкурентоспособность на рынке. Лучше всего, если система управления гостиницей представляет собой небольшие подразделения, состоящие из квалифицированных специалистов.

Все гостиничные должности имеют разный уровень престижа и оплаты. Так, большим престижем и уровнем оплаты отличается работа, непосредственно связанная с приемом, размещением и обслуживанием посетителей гостиниц. Такой работник должен встретить гостя, оформить его, выдать ключ. Чтобы получить такую должность, необходимо свободно владеть английским языком.

В более дорогих гостиницах существуют определенные стандарты поведения для персонала: дресс-код, ведение переговоров и т. д. Иногда даже есть должность специалиста по соблюдению стандартов поведения. Сотрудники гостиницы не должны быть вызывающе одеты, иметь броские украшения, использовать яркую косметику. Некоторые гостиницы заставляют персонал менять форменную одежду по несколько раз в день, чтобы они постоянно выглядели опрятно. Каждая должность имеет свои особенности и трудности. Так, за стойку, расположенную недалеко от входа, стараются брать привлекательных женщин или молодых мужчин, так как они являются лицом гостиницы.

Профессия горничной на первый взгляд кажется простой, ведь в уборке нет чего-то особо сложного. Однако если учесть, что горничная за смену должна успеть убрать примерно десять двух– и трехкомнатных номеров, то такая работа не покажется легкой. Труд горничной оплачивается в зависимости от количества убранных номеров, поэтому она имеет материальную заинтересованность в повышении производительности своего труда.

Обслуживать гостя нужно так, чтобы он, будучи даже в очень плохом настроении, не смог бы ни на что подать жалобу.

От качества предоставляемых услуг напрямую зависит репутация гостиницы, которая является гарантией конкурентоспособности. В гостинице должна быть идеальная чистота, при этом клиенты не должны видеть персонал, занимающийся наведением порядка. Чтобы гостиница продуктивно функционировала, ее персонал должен постоянно трудиться, создавая уют и удобства для своих гостей.

У постояльцев останется положительное впечатление о гостинице только в том случае, если весь персонал будет радушным и доброжелательным к нему. Поэтому сотрудники для работы в гостиницы проходят достаточно жесткий отбор.

Для того, чтобы получить определенную гостиничную должность человек проходит несколько видов тестирования: психологическое, квалификационное и тест на употребление алкоголя. Также персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата.

Численность персонала в гостиницах зависит от размеров гостиничного комплекса и объемов обслуживания.

**3. Квалификационные требования**

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).

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 к руководящим работникам, супервайзерам:

- соответствие навыков занимаемой должности;

- профессиональная эффективность- выполнение поставленных задач при максимальном использовании имеющихся ресурсов;

- способность принимать решения, здраво рассуждать, инновационность, долгосрочное видение;

- межличностная и коммуникативная компетентность, умение убеждать, уважение к другим;

- способность обучать и профессионально развивать своих коллег;

- лидерство на собственном примере;

- делегирование задач;

- организационные навыки и планирование.

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.

Требования к персоналу можно разделить на обязательные и рекомендуемые

***К рекомендуемым*** относятся следующие требования:

- высочайший энергетический потенциал;

- энтузиазм в работе;

- исключительная особенность общения с людьми;

- терпеливость в общении с клиентами и уверенность в себе;

- аккуратная внешность, хорошая дикция, знание иностранного языка;

- умение работать самостоятельно;

- высокая работоспособность и выносливость;

- рациональность стиля работы;

- умение преодолевать кризисные ситуации и находить правильный выход из создавшегося положения.

Кроме выше перечисленных следует рассмотреть и ***обязательные требования*** к обслуживающему персоналу в индустрии гостеприимства, их можно условно разделить на 4 группы:

1.*Квалификация* (для всех категорий гостиниц).

1.1. Весь обслуживающий персонал должен пройти профессиональную подготовку. Степень подготовки должна соответствовать предоставляемым ими услугам.

1.2. Знание иностранного языка.

Для гостиниц категории «1 звезда» достаточно знание работниками службы приема и размещения одного иностранного языка.

Для гостиниц категории «2 звезды» требования аналогичны предыдущим.

Для гостиниц категории «3 звезды» всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо знание в достаточном объеме минимум двух языков международного общения или других языков, наиболее употребляемых клиентами гостиницы в этом регионе.

Для гостиниц категории «4 звезды» требования аналогичны предыдущим, но знание языков должно быть на более высоком уровне.

Для гостиниц категории «5 звезд» всему персоналу, имеющему контакты с проживающими, необходимо свободное владение минимум тремя иностранными языками.

2. Поведение.

Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, должен быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и проявлять терпение и сдержанность в отношении гостей гостиницы.

3. Медицинские требования.

Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование для получения соответствующего сертификата.

4. Униформа.

Персонал всех категорий гостиниц, вступающий в контакт с проживающими, должен носить форменную одежду, в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна всегда быть чистой и в хорошем состоянии.

К персоналу предприятий питания, обслуживающих гостиничные комплексы, также предъявляют ряд общих требований:

1. Повара, официанты, метрдотели принимаются на конкурсной основе по результатам квалификационных испытаний и тестирований.

2. Метрдотели, официанты, бармены должны знать не менее одного из европейских языков. В бригаду включают официантов, владеющих различными языками.

3. Регулярно, но не реже одного раза в пять лет, проводится переаттестация производственного, обслуживающего, административно-управленческого и технического персонала для подтверждения или повышения квалификационного разряда.

4. Не реже, чем через три года должна проводиться профессиональная переподготовка работников туристического предприятия на курсах повышения квалификации по специальной программе.

5. Все работники должны быть одеты в форменную, специальную или санитарную одежду и обувь установленного для данного предприятия образца, находящуюся в хорошем состоянии без видимых повреждений и загрязнений.

6. Все работники предприятий питания, обслуживающих туристов, на форменной одежде должны носить личный значок с эмблемой предприятия, должностью, фамилией и именем.

7. Форменная одежда метрдотеля должна отличаться официальной отделкой или включением в комплект фрака или смокинга.

8. Работники обслуживающего персонала должны быть внешне аккуратными, бодрыми и иметь подтянутый вид.

9. Работники, обслуживающие гостей, должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношениях с посетителями.

В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен пригласить дежурного администратора, метрдотеля или директора предприятия.

10. Работники не должны заниматься посторонними делами на рабочем месте.

11. Работники кухни, технических служб и вспомогательного персонала (уборщики) не должны появляться в помещениях для посетителей в санитарной и специальной одежде, если это не связано с выполнением ими прямых обязанностей (проведение срочных ремонтных работ).

**4. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала**

**Гостиничные службы можно разделить на два уровня:**

1) службы, которые находятся в тесном контакте с гостем;

2) службы, работники которых редко контактируют с гостем.

В каждой службе предъявляются свои требования к персоналу. Чтобы попасть в первую службу, **необходимо соответствовать следующим требованиям**:

1) быть вежливым, тактичным и внимательным;

2) знать этику и психологию общения;

3) быть коммуникабельным и активным;

4) знать хотя бы один иностранный язык;

5) быть привлекательным и опрятным;

6) соответствовать возрастным требованиям.

Кроме этого, для получения должности в первой группе нужно иметь специальное образование и опыт работы в данной сфере.

Для того чтобы определить, сможет ли человек работать на определенной должности, используют психологическое тестирование. Однако для принятия человека на должность одного тестирования мало, поскольку понять, умеет ли человек общаться с другими, можно только при личной беседе с ним.

При собеседовании особое внимание уделяется манере разговора испытуемого, способности поддержать беседу и почувствовать изменение настроения собеседника.

Сотрудники гостиницы должны творчески подходить к своим обязанностям, только тогда они смогут создать благоприятные условия для проживания своих гостей. Персонал должен понимать, чего хочет клиент, и уметь ему это преподносить.

Существуют несколько основных направлений для **подбора кадров, к которым относятся**:

1) поиск среди знакомых;

2) поиск через объявления;

3) поиск с помощью специальных служб (служб занятости);

4) переманивание сотрудников у конкурентов.

Персонал высшего и среднего звена, как правило, подбирается среди знакомых руководителя гостиницы или через кадровые агентства. Работников низшего звена (горничных, официантов, барменов) набирают по объявлениям или через государственную службу занятости населения. В настоящее время большинство гостиниц предпочитает самостоятельно готовить кадры для своих нужд, чем набирать уже опытных, но работавших ранее в других гостиницах. Такая тенденция свидетельствует о заинтересованности руководства в карьерном росте своих сотрудников. Если в гостинице существует вакансия, то чаще всего работодатели предпочитают предложить ее работникам своей же фирмы. Поиск претендента на должность вне гостиницы производится только в том случае, если в штате нет подходящей кандидатуры.

Для гостиниц проще и удобнее нанять человека без опыта работы и научить его всему необходимому. Системе обучения уделяется большое внимание, ведь грамотное планирование – это основа функционирования любого предприятия.

**Обучение основано на следующих факторах:**

1) обучение должно учитывать стратегию гостиницы, иначе в нем нет смысла;

2) сотрудники не должны относиться к обучению как к обременительной обязанности;

3) внутри компании обязательно проведение тренингов;

4) следует поддерживать постоянный контакт с менеджерами отделов с целью выяснения потребности персонала в обучении;

5) необходимо разрабатывать учебный план, соответствующий особенностям индустрии и конкретного предприятия;

6) нужно постоянно быть в курсе всех нововведений в тренинговых программах;

7) необходимо следить за качеством и эффективностью обучения;

8) надо создавать программы обучения для каждой гостиницы.

В некоторых гостиницах вновь принятые на должность сотрудники в обязательном порядке должны посещать вводные (ознакомительные) лекции и тренинги. Всем новичкам на первом этапе помогают опытные наставники, которые знакомят их с особенностями работы в гостинице. Существуют такие занятия, как «Курс обслуживания гостей» для рядовых сотрудников и программа «Мастерство управления» для менеджеров. Имеются программы обучения для рядовых работников («Добро пожаловать, новый коллега!» и «Yes, I can! – Выполнение обещаний») и целый ряд для менеджеров («Я руководитель и наставник. Мои сильные и слабые стороны», «Мой внешний вид, манеры, стиль поведения – образец для подражания», «Ответственность. Контроль. Последствия поведения», «Поощрение сотрудников. Высказывание одобрения», «Вынесение дисциплинарных взысканий»).

Можно выделить два приоритетных направления обучения – профессиональное обучение и обучение, направленное на личностный рост сотрудника. Оба направления очень важны, поскольку только сотрудник, компетентный в своей области, сможет добиться хороших результатов в карьере.

В некоторых отелях существует специальная программа имеющая следующие направления:

1) кулинарное дело;

2) барменское и официантское мастерство;

3) принципы работы сотрудников отдела приема и обслуживания;

4) стандарты работы сотрудников хозяйственного отдела;

5) управление сотрудниками;

6) конфликтология;

7) управление временем.

Последние три программы предназначены для менеджеров отеля.

Для того чтобы гостиница оставалась конкурентоспособной, все ее сотрудники без исключения должны постоянно заниматься повышением квалификации. Повышению квалификации руководителей высшего звена уделяется больше всего внимания. Топ-менеджеры стараются пройти практику в ведущих пятизвездочных отелях и известных ресторанах за рубежом.

Корпоративные тренинги в гостиницах сейчас уже стали неотъемлемой частью работы всех сотрудников. Их цель – изучить этикет, стандарты обслуживания, получить навыки общения с клиентами. В «Коринтии» на групповых тренингах изучают национальные особенности людей, ведь при разработке стандартов должны максимально учитываться психологические факторы человеческих отношений. Обычно тренинг проводят руководители отделов, но нередки случаи, когда для этого приглашается специалист из-за рубежа.

В российских гостиницах от горничных и швейцаров не требуется знания иностранных языков, хотя знание разговорного минимума приветствуется. В высококлассных гостиницах имеются преподаватели английского языка, которые занимаются со всеми категориями сотрудников, обучая персонал необходимому в работе набору фраз. Самым активным и перспективным сотрудникам может быть предоставлена возможность пройти переподготовку или повышение квалификации в специализированных учебных заведениях. Тем, кто успешно сдает экзамены, вручают сертификаты или удостоверения государственного образца.

В гостиницах стало модным проводить тренинги с психологами, которые помогают персоналу научиться уходить от конфликтов, «держать улыбку» на протяжении всего рабочего дня. Это связано с тем, что наиболее частая претензия клиентов в гостиницах высокого ранга – неулыбчивый персонал.

**Заключение**

Сегодня руководство гостиницы в немалой степени озабочено качеством проживания и обслуживания в гостинице. Меры, применяемые с целью улучшения культуры и качества обслуживания гостей и обновления ассортимента услуг, должны быть более эффективными и своевременными. Гостиницы, не отвечающие международным стандартам, неизбежно погибнут.

Политика руководства гостиниц заключается в том, чтобы обеспечивать эффективную работу персонала, который должен обслужить посетителей с исключительным профессионализмом, сдержанностью, с проявлением добродушия. Обслуживание должно быть первоклассным до последней детали.

Большое внимание нужно уделить вопросам управления персоналом, обучению, повышению квалификации служащих, вовлечению их в общий процесс обслуживания. Немаловажное значение для обеспечения приема иностранных туристов имеет подготовка кадров на уровне, соответствующем международным стандартам. Важной ответственной задачей для гостиниц является создание репутации предприятия высокой культуры и качества обслуживания.

Никакая реклама, какой бы изощренной она не была, не может изменить того имиджа, который в действительности складывается у потребителя в результате его общения с персоналом гостиницы в процессе обслуживания.

**Список использованных источников**

1. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес: Учебное пособие. Ростов н/Д, 2003.

2. Гаранина Е.Н. Гостеприимство – динамичная индустрия // Парад отелей. 2004. № 6.

3. Гостиничная деятельность и понятие «гостиничного продукта» // Материалы, подготовленные группой консультантов-методологов ЗАО «Интерком-Аудит».

4. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Туризм как вид деятельности. М.: Финансы и статистика, 2001.

5. Лайко М.Ю., Родионов А.С. Еще раз о кадрах. Кто прав: отели или вузы? // Парад отелей. 2006. № 2