План:

**Стр.**

Введение 3

1. Организационная структура управления гостиницами 4

2. Система управления гостиничным имуществом 11

3. Гостиница. Обслуживание гостиничного фонда 13

Заключение 33

Список литературы 34

Введение

Значение и роль туризма в наше время для развития экономики государств, удовлетворения запросов личности, взаимообогащения социальных связей между странами переоценить невозможно. Индустрия туризма занимает важное место в экономике большинства стран. Её развитие представляет обширный рынок рабочих мест.

В XX в. туризм превратился в одно из наиболее значимых социальных явлений. Расходы населения на туристские услуги в ряде стран занимают третье место после затрат на питание и жильё.

В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса.

Туристские услуги, в том числе и в рамках гостиничного обслуживания, отнесены к социально-культурным услугам. Они строятся на принципах современного гостеприимства, что повышает их роль в развитии отечественного туризма, а также ставит определённые задачи в системе подготовки кадров для туристско-гостиничного сервиса.

Размещение – самый важный элемент туризма. Гостиничная индустрия – суть системы гостеприимства. Она исходит из древнейших традиций в истории человечества – уважения гостя, торжества его приёма и обслуживания.

Средства и системы размещения – это здания различных типов и видов (от шалаша до супергигантского отеля), приспособленные специально для приёма и ночёвки временных посетителей с различным уровнем сервиса.

**1. Организационная структура управления гостиницами**

Средствами размещения туристов являются любые объекты, которые предоставляют туристам эпизодически или регулярно места для ночевки. В качестве дополнительных условий принимается: а) общее число мест ночевки превышает некоторый минимум, б) объект размещения имеет руководство, в) управление объектом строится на коммерческой основе.

Гостиница – это основное предприятие индустрии гостеприимства, осуществляющее прием и обслуживание посетителей; коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющих единое руководство, предоставляющее набор услуг (минимум – заправку постелей, уборку номера и санузла) и сгруппированное в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами и оборудованием номеров.

Процесс управления и исполнения работ в индустрии гостеприимства происходит в рамках организационной структуры гостиницы.

#### Организационная структура гостиничного предприятия – это административно – иерархическая система его менеджмента. Как правило, ею охватываются: владелец гостиницы, генеральный директор, заместитель генерального директора, директор номерного фонда, руководитель службы приема, руководитель службы горничных, директор прачечной, главный инженер, руководитель службы безопасности, директор по питанию, шеф – повар, директор ресторана, сменные повара, региональные коммерческие руководители, директор финансовой службы, главный бухгалтер, кассир, руководитель кадровой службы, руководитель хозяйственной службы, директор по обслуживанию.

Для достижения поставленных целей и задач в компаниях индустрии гостеприимства должна быть разработана окончательная организационная структура, а работа в ней должна быть разделена между всеми работниками. Также структура нужна для эффективного преобразования ключевых функций работников, определения их подотчетности, обеспечения должных усилий со стороны персонала.

Корректная разработка организационной структуры – это главный показатель эффективного организационного преобразования.

Организационная структура компаний индустрии гостеприимства определяет не только ее экономическую эффективность, но и моральную и трудовую удовлетворенность персонала. Менеджерам необходимо определить влияние организационной структуры и методов организации работы на поведение и деятельность сотрудников компании. Структура также является главным компонентом эффективной корпоративной стратегии. Организационная структура неразрывно связывает процесс менеджмента и поведение людей на рабочем месте.

При разработке организационной структуры специалисты отталкиваются от целевых функций и функциональных элементов организации. Первые – это основные функции организации, которые обеспечивают производственный процесс, нацелены на конечный продукт, включая в себя процесс создания продукта, предложение продукта, маркетинг и финансирование организации.

Функциональные элементы являются также значительной частью процесса менеджмента. Это те функции или действия, которые не нацелены на конечный продукт, а оказывают поддержку целевым функциям и включают: административную поддержку, планирование, контроль качества и др. К функциональным элементам можно отнести обеспечение безопасности, инженерное обеспечение, бухгалтерский учет и др.

При разработке организационной структуры важную роль играет и количество уровней в иерархии предприятия, когда командные ступени выстраиваются в вертикальный ряд и строится схема взаимоотношений между руководителями и подчиненными. По этой схеме каждый член персонала должен знать свое место в организационной структуре, а для эффективного управления необходимо четкое определение обязанностей. Однако по возможности надо стараться сокращать количество иерархических уровней. В противном случае это может негативно повлиять на систему взаимосвязей и иметь отрицательное моральное воздействие.

Как уже упоминалось выше, в зависимости от выполняемой работы, персонал гостиницы делится на следующие службы:

* служба управления номерным фондом (СПиР, служба горничных, служба портье, инспектор по уборке номеров, служба безопасности и др.);
* административная служба (секретариат, финансовая служба, кадровая служба, инспекторы по пожарной безопасности и технике безопасности и др.);
* служба общественного питания (кухня, ресторан, служба банкетинга, служба работников ресторана и др.);
* инженерно-технические службы (главный инженер, служба текущего ремонта, служба связи, электрик, сантехник и др.);
* вспомогательные службы (прачечная, бельевая, службы уборки помещений и др.);
* дополнительные службы.

Теперь более подробно рассмотрим функции каждой из служб и, исходя из них, рассчитаем потребность в персонале.

В функции *службы приема и размещения* входит бронирование, регистрация, распределение номеров, оказание гостям различных информационных услуг, взимание оплаты за проживание и ведение необходимой документации. В обязанности этой службы входит также введение и поддержание в рабочем состоянии базы данных, отражающих информацию о гостях и состоянии номерного фонда.

Обслуживание гостей в период проживания сводится к продлению срока проживания, переводу гостя из одного номера в другой (в необходимых случаях), взиманию платы за проживание, организации предоставления дополнительных услуг по желанию клиента.

Служба приема и размещения осуществляет также сбор заявок и бронирование мест в гостинице, то есть обслуживает потенциальных клиентов.

Служба приема и размещения включает в себя несколько должностей:

* *агент по приему и размещению гостей* (дежурный администратор), оформляющий гостей на проживание, принимающий оплату и выписывающий счет клиенту;
* *портье*, ответственный за предоставление информации гостям и функциональным службам гостиницы, а также за сбор, подшивку и хранение документации, кроме того, ответственный за выдачу ключей;
* агент по бронированию мест в гостинице с ведением соответствующей документации, а также телефонный оператор, поддерживающий связь с междугородней и международной телефонными станциями, фиксирует наличие телефонных переговоров клиентов из номеров, контролирует их оплату, а также оказывает услуги по утренней побудке, по просьбе клиента.

Основные цели и стратегии СПиР гостиницы совпадают с главной задачей всей гостиницы – это предоставление гостям самого высокого качества услуг, а также увеличение процента занятости гостиницы. Что же касается стратегий для достижения поставленных целей, то это, например, улучшение рекламы представления бизнес – мотеля, уменьшение времени регистрации гостей. Сотрудники этой службы предельно внимательны и корректны, их разговор с клиентами не должен прерываться длительными телефонными разговорами.

*Служба эксплуатации номеров и оказания услуг* обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, оказывает бытовые услуги туристам. Служба возглавляется заместителем директора гостиницы или менеджером по эксплуатации. В многоэтажных или состоящих из нескольких корпусов гостиницах группы горничных и другой персонал организованы обычно по этажам и корпусам. В состав службы входят группы, обеспечивающие бельем, в некоторых гостиницах – прачечные, мастерские бытовых услуг и т.п. В эту же службу входит группа, организующая активный досуг, оздоровительные мероприятия, занятия спортом, тренировки, выходы на природу или многодневные походы – в зависимости от программы путешествия и пожеланий проживающих в гостинице. Иногда эту группу выделяют в самостоятельное подразделение. Во главе ее стоит старший менеджер или инструктор по туристско – оздоровительной работе.

*Служба горничных* – подразделение дирекции номерного фонда отеля (гостиницы0, отвечающее за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием гостей.

*Служба общественного питания* обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе, барах, решает вопросы по организации и обслужива­нию банкетов, презентаций и т. д.

В этой службе непосредственно на директоре ресторана замыкаются кухня во главе с завпроизводством, санврач, кондитерский цех во главе с заведующим и продовольственный склад.

Заместителю директора ресторана подчинены метрдотели, официанты, музыканты оркестра, буфет­чики, бармены, а также обслуживающий персонал помещений ресторана. Таким образом, директору подчинены работники производства, а заместителю — службы, занимающиеся обслуживанием гостей. Такое распределение обязанностей между руководством ресторана рационально и логично.

Значение *инженерно-технической службы* в лю­бых гостиничных комплексах по мере насыщения их современным высокотехнологичным оборудованием все больше и больше возрастает.

Службу возглавляет главный инженер. Эта служба разделе­на на две части. Дежурная служба подчинена замести­телю руководителя службы, а ремонтная подчинена мастеру.

Такое построение инженерно-технической службы вполне оправдано, т. к. наличие ремонтной группы позволяет сократить расходы на выполнение ремонт­ных работ силами подрядных ремонтно-строительных организаций.

Основное содержание работы *кадровой службы* составляет:

* формирование кадров организации (планирование, отбор и наем, высвобождение, анализ текучести и т.д.);
* обучение работников (переподготовка, аттестация и оценка персонала, организация продвижения по службе, проведение воспитательной работы);
* совершенствование организации труда, его стимули­рование, создание безопасных условий труда.

Периодически должна проводиться аттестация персонала гостиницы. Существует две аттестационные системы:

* экспертная (когда группа экспертов дает оценку по системе критериев, что достаточно субъективно);
* система оценки технических и технологических параметров (например, сколько времени необходи­мо горничной для уборки номера, по какому алго­ритму она работает, по какой систем убирает номера и т. д.).

*Хозяйственная служба* – это самое крупное подразделение гостиницы. Повсе­дневное поддержание в должном порядке огромного числа жилых комнат требует большой ответственности и пунктуальности. От руководителя этой службы тре­буется организаторская способность, требователь­ность, стремление соответствовать самым высоким стандартам.

Опросы гостей показывают, что чистота и порядок в гостиницах — основные критерии, привлекающие их выбор, где остановиться.

Опытный руководитель службы должен придер­живаться следующих правил:

* рационально и эффективно использовать подчи­ненный ему обслуживающий персонал;
* применять рациональные приемы и технологи­ческие процессы в работе службы;
* постоянно осуществлять контроль, быть пункту­альным в работе;
* не допускать панибратства, относиться ко всем предельно объективно;
* регулярно проводить инвентаризацию;
* не уклоняться от возникающих проблем, ставя­щихся перед ним гостями или руководством;
* поддерживать в коллективе принципы высокой культуры и морали;
* поддерживать стремление сотрудников к повыше­нию образовательного уровня;
* поощрять рационализаторские предложения работников;
* воспитывать у подчиненных чувство взаимоува­жения, коллективизма, добропорядочности, взаимопомощи, милосердия.

*Управление гостиницей* – это один человек или группа людей, наделенных властью и представляющих интересы владельцев гостиниц.

Главные обязанности руководства гостиницы включают в себя планирование, организацию, коорди­нирование всей деятельностью, а также подбор и расстановку кадров, оценку выполнения поставленных целей. Эти обязанности требуют координирования работы различных служб и отделов.

На генерального директора гостини­цы, который избирается общим собранием акционеров, должны возлагаться следующие обязанности и предо­ставляться права:

* осуществлять руководство всей производственно-хозяйственной деятельностью, вытекающей из задач гостиницы;
* пользоваться всеми видами банковских услуг, в том числе кредитами, открывать и закрывать расчетные, текущие и другие счета и распоря­жаться ими, подписывать чеки на получение наличных денег, ценностей и т.д.;
* имеет право иска и ответа на суде, в том числе и в арбитраже, а также представлять во всех адми­нистративных учреждениях свое предприятие лично или через других лиц, уполномоченных на то специальными доверенностями;
* как руководитель организации, он подписывает договора, обязательства и доверенности или поручает это лицам, уполномоченным по специ­альным доверенностям; подписывает отчеты и балансы, несет ответственность за выполнение основных планово-экономических показателей;
* контролирует своевременность составления отче­тов, балансов и счетов, прибылей и убытков, а также проектов покрытия убытков и распределе­ния прибылей;

Однако не всегда работники гостиницы полностью могут удовлетворить запросы своих клиентов. Персо­нал гостиницы должен обладать выдержкой, тактом, обходительностью для того, чтобы выслушать гостя и удовлетворить его запросы. Надо помнить, что ничто так не раздражает гостей, как видимое игнорирование и нежелание считаться с их неудовлетворением.

**2. Система управления гостиничным имуществом**

Система управления гостиничным имуществом – компьютерная система, обслуживающая гостиничный цикл в рамках трех основных сегментов: обслуживание внешних служб; обслуживание внутренних служб; программное обеспечение интерфейсов.

1. Обслуживание внешних служб гостиницы – сегмент системы управления гостиничным имуществом, имеющий четыре общие модификации программных модулей: бронирование, управление номерным фондом, расчеты с клиентами, общее управление.

*Управление номерным фондом* – программный модуль сегмента обслуживания внешних служб гостиницы системы управления гостиничным имуществом. Хранит информацию о каждом номере и позволяет осуществлять контроль за загрузкой, уборкой и другими операциями с номерным фондом. Составным элементом данного модуля является электронный хранитель ключей и информационное табло движения номерного фонда.

*Бронирование* – программный модуль, созданный для выполнения функции бронирования гостиничных мест; работает в режиме «подтверждение/отказ» с привязкой ко времени в рамках общей системы бронирования гостиничной цепи или автономной работы.

*Расчеты с клиентами* – программный модуль сегмента «обслуживания внешних служб гостиницы» системы управления гостиничным имуществом, позволяет гостиницам повысить контроль за ведением расчетов с клиентами и значительно упрощает проведение аудиторской работы. Модуль дает возможность отслеживать предварительно согласованные условия скидок по всему объекту операций и информировать о датах предварительных платежей.

*Управление общее* – программный модуль сегмента «обслуживание внешних служб» системы управления гостиничным имуществом, позволяющий составлять необходимые отчеты справки для менеджмента и осуществлять интерфейсную связь между внешними и внутренними сегментами PMS.

2. Обслуживание внутренних служб гостиницы – сегмент системы управления гостиничным имуществом, имеющий программные модули: ведение общего бухгалтерского учета, расчеты по заработной плате, учет имущества на складе, финансовые отчеты.

3. Обеспечение интерфейсов программное – сегмент системы управления гостиничным имуществом, включающий программные модули: текущая продажа, управление энергетическими ресурсами, телефонные счета, система электронного запирания, программное обеспечение персональных компьютеров, мини – бары, демонстрации видеофильмов.

Модуль ведения номерного фонда позволяет сотрудникам гостиницы самостоятельно формировать описание номерного фонда и оперативно отслеживать его изменение. При этом в базу данных вводится такая информация, как категория, количество мест, имеющееся дополнительное оборудование и другие параметры, характеризующие каждый конкретный номер. Имеется возможность добавить в базу новый номер или удалить существующий.

Оператор может изменить состояние номера: перевести свободный номер в состояние ремонта, указать, что номер сдан в аренду, выделен под служебное помещение и т. д. Программа автоматически установит соответствующее состояние номера при наступлении даты начала или окончания ремонта, срока аренды или периода бронирования (если соответствующая информация была заблаговременно введена в компьютер).

Технология гостиничного обслуживания – совокупности операций и процессов в предоставлении услуг размещения и гостеприимства туристам; система рациональных приемов использования зданий, сооружений, оборудования гостиниц.

# 3. Гостиницы. Обслуживание гостиничного фонда

|  |  |
| --- | --- |
| **Сектор** | Гостиницы |
| **Подсектор** | Обслуживание гостиничного фонда |
| **Номер квалификационных требований** | **4.2** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Направление деятельности работников** | Работа в гостиничном фонде или в соответствующей службе аналогичного предприятия: уборка помещений общего пользования, административных помещений, номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей) | |
| **Наименование должностей** | **Первый квалификационный уровень** | **Второй квалификационный уровень** |
|  | - Горничная - Уборщик служебных и общих помещений - Сотрудник прачечной - Кастелянша - Сотрудник химчистки - Стажер | - Старшая горничная - Ответственный за помещения общего пользования и административные помещения - Менеджер прачечной - Портной - Менеджер химчистки |
| **Требуемый уровень образования** | **Первый квалификационный уровень** | **Второй квалификационный уровень** |
|  | - Среднее специальное образование - Начальное профессиональное образование - Профессиональные курсы | - Среднее специальное образование - Начальное профессиональное образование |

Должностные обязанности

работников первого и второго квалификационных уровней:

|  |  |
| --- | --- |
| **Должностные обязанности** | **Квалификационный уровень** |
| 1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры) | 1 и 2 |
| 2. Подготовка и организация работы по уборке помещений | 1 и 2 |
| 3. Забота о клиентах | 1 и 2 |
| 4. Приемка номера | 1\* и 2\* |
| 5. Уборка ванных комнат | 1\* и 2\* |
| 6. Уборка заселенных номеров | 1\* и 2\* |
| 7. Уборка свободных номеров | 1\* и 2\* |
| 8. Подготовка номера ко сну клиента | 1\* и 2\* |
| 9. Организация замены номеров | 1\* и 2\* |
| 10. Стирка и чистка одежды клиентов | 1\*\* и 2\*\* |
| 11. Уборка служебных и общих помещений | 1\*\*\* и 2\*\*\* |
| 12. Завершение уборки помещений | 1\*\*\*\* и 2\*\*\*\* |
| 13. Нестандартные процедуры уборки | 1\*\*\*\* и 2\*\*\*\* |
| 14. Пользование телефоном | 1 и 2 |
| 15. Дезинсекция | 1\*\*\*\* и 2\*\*\*\* |
| 16. Выведение пятен | 1 и 2 |
| 17. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации | 1 и 2 |
| 18. Работа с жалобами клиентов | 2 |
| 19. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте | 1 и 2 |
| 20. Передача дежурства в конце смены | 1 и 2 |

\*Для горничных

\*\*Для работников прачечной и химчистки

\*\*\*Для работников, ответственных за уборку служебных и общих помещений

\*\*\*\*Для работников, ответственных за уборку служебных помещений, общих помещений и номерного фонда

Перечень основных навыков и знаний,

требуемых для выполнения должностных обязанностей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Должностные обязанности** | **Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей\*** | **Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей** |
| 1. Работа с российской и иностранной клиентурой ( на языке основной клиентуры) | - Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы - Устное общение с клиентом, включая телефонные переговоры - Владение техникой беседы с клиентом - Владение техникой приема и переговоров с клиентом - Предоставление информации, ответы на вопросы клиентов - Культура межличностного общения | - Основы грамматики, лексики и фонетики - Словарный запас по тематике службы гостиничного фонда - Коммерческая корреспонденция - Терминология службы гостиничного фонда - Теория межличностного общения |
| 2. Подготовка и организация работы по уборке помещений | - Техника подбора и комплектации средств для уборки помещений - Техника подбора и комплектации белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых клиентам - Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки - Подбор и подготовка моющих средств - Подбор и подготовка инвентаря и оборудования - Техника пользования оперативной информацией о заполняемости гостиницы | - Введение в гостиничное хозяйство - Организация работы гостиницы - Структура и организация работы службы гостиничного фонда - Оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда - Виды белья и методы работы с ними - Основы охраны здоровья и гигиены - Охрана труда и техника безопасности |
| 3. Забота о клиентах | - Культура межличностного общения - Качество и стандарты обслуживания клиентов: приветствие, ответы на вопросы, работа с особыми пожеланиями - Быстрота и стиль обслуживания - Соблюдение протокола и этикета | - Теория межличностного общения - Основы психологии - Потребности и ожидания клиентов - Протокол и этикет |
| 4. Приемка номера | - Владение технологией использования моющих средств, инвентаря и оборудования - Техника инвентаризации белья - Техника подготовки возобновляемых материалов и белья для клиентов - Владение технологией приемки номера - Соблюдение техники и мер безопасности - Техника проверки и актирования утерянной собственности клиентов - Техника проверки рабочего состояния и регулирование бытовых приборов и оборудования номера - Техника выноса мусора и подносов - Соблюдение стандартов заправки постелей, хранения чистого и грязного белья - Владение технологией повседневной уборки - Техника раскладки возобновляемых материалов для клиентов - Владение технологией использования специального оборудования для уборки - Соблюдение стандартов качества обслуживания: чистота и подготовленность номера - Техника уведомления об обслуживании номеров - Культура межличностного общения | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств - Характеристики оборудования для уборки - Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов - Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели - Основы теории межличностного общения - Основы психологии и конфликтологии - Техника безопасности |
| 5. Уборка ванных комнат | - Определение ассортимента и технология использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей - Техника уборки помещений и - Обслуживания оборудования - Техника повседневной уборки - Соблюдение стандартов качества уборки ванных комнат: чистота и подготовленность - Техника проверки и актирования утерянной собственности клиентов - Техника подготовки возобновляемых материалов и белья для клиентов - Культура межличностного общения | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств - Характеристики оборудования для уборки - Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов - Оборудование ванной комнаты - Основы теории межличностного общения |
| 6. Уборка заселенных номеров | - Владение технологией уборки заселенных и освободившихся номеров - Техника приведения в порядок вещей клиентов, уборки постелей, повседневной уборки - Соблюдение стандартов качества обслуживания номеров: чистота и подготовленность номера - Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки - Культура межличностного общения | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств - Характеристики оборудования для уборки - Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов - Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели - Правила соблюдения пожарной безопасности - Основы теории межличностного общения - Основы психологии и конфликтологии |
| 7. Уборка свободных номеров | - Владение технологией уборки свободных номеров - Техника приведения в порядок вещей клиентов, уборки постелей, повседневной уборки - Соблюдение стандартов качества обслуживания номеров: чистота и подготовленность | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств - Характеристики оборудования для уборки - Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов - Правила соблюдения пожарной безопасности - Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели |
| 8. Подготовка номера ко сну клиента | - Техника комплектования тележки горничной - Техника выбора моющих средств - Владение технологией подготовки номера ко сну - Техника оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию - Техника приведения в порядок вещей клиентов - Техника подготовки постели ко сну - Владение технологией уборки ванных комнат и раскладки возобновляемых материалов для клиентов - Техника регулировки и настройки приборов и оборудования номера - Культура межличностного общения | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств - Характеристики оборудования для уборки - Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов - Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели - Основы теории межличностного общения - Правила соблюдения пожарной безопасности |
| 9. Организация замены номеров | - Владение технологией замены номеров - Техника уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности - Техника замены и организации перемещения личных вещей клиента - Техника осмотра предыдущего номера - Взаимодействие с руководителем службы гостиничного фонда - Взаимодействие со службой приема и размещения - Культура межличностного общения | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Подготовка к работе - Оборудование и материалы - Знание расположения номеров, оборудования и меблировки - Правила соблюдения пожарной безопасности - Основы теории межличностного общения |
| 10. Стирка и чистка одежды клиентов | - Организация работы с возобновляемых материалами для клиентов: списки вещей для стирки и сухой чистки, подготовка списков и мешков, оборудование и материалы для чистки обуви - Подготовка к стирке и сухой химчистке: сбор, отсылка, возвращение - Техника оказания других услуг по чистке и стирке - Культура межличностного общения | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств - Характеристика видов одежды и способов ее обработки (чистки, стирки) - Основные виды химической чистки изделий из различных видов ткани - Оборудование прачечных, сроки и виды стирки одежды - Теория межличностного общения - Основы психологии и конфликтологии |
| 11. Уборка служебных и общих помещений | - Владение технологией уборки помещений - Техника применения чистящего оборудования и моющих средств - Техника ухода за растениями и цветами - Обеспечение качества уборки общественных помещений – чистота и гигиена - Техника организации уборки: повседневная и нестандартная уборка - Соблюдение мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики применяемого оборудования, приборов и материалов - Планировка здания гостиницы - Основы теории межличностного общения - Основы личной гигиены и гигиены труда - Соблюдение правил пожарной безопасности |
| 12. Завершение уборки помещений | - Техника разгрузки, уборки и хранения тележки - Владение приемами аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения - Техника хранения инвентаря для уборки - Техника содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки - Техника уборки служебных помещений | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Ассортимент и характеристики оборудования и материалов - Основы личной гигиены и гигиены труда - Правила соблюдения пожарной безопасности |
| 13. Нестандартные процедуры уборки | - Процедуры и последовательность выполнения отдельных операций нестандартной уборки - Выбор оборудования для нестандартной уборки - Выбор и использование моющих средств для чистки ковров и мебели - Техника применения инвентаря и оборудования для чистки обуви | - Основы охраны здоровья и гигиены - Методы и процедуры нестандартной уборки - Виды применяемого оборудования, инвентаря, приборов и материалов - Ассортимент и характеристики чистящих и моющих средств - Характеристика основных видов отделочных материалов - Охрана труда и техника безопасности |
| 14. Пользование телефоном | - Культура межличностного общения - Техника использования базовых телефонных моделей - Техника телефонных контактов: ответы на звонки, принятие сообщений, переключение звонков - Техника взаимодействия с соответствующими службами по ликвидации повреждений связи и аппаратов | - Основы теории межличностного общения - Основы психологии - Потребности и ожидания клиентов |
| 15. Дезинсекция | - Техника применения мер борьбы с вредителями: оборудование и материалы - Соблюдение стандартов чистоты - Соблюдение стандартов проверки на зараженность вредителями - Техника борьбы и уничтожения вредителей | - Методы и технологии уборки - Основы охраны труда и техники безопасности - Типы вредителей: их признаки и вред, наносимый ими - Характеристики и методы применения химических веществ и инсектицидов |
| 16. Выведение пятен | - Техника использования пятновыводителей - Техника выбора соответствующего вида очистителя - Владение техникой обнаружения и выведения пятен - Техника составления отчета - Техника выведения пятен со стен, ковров, мебели и т.д. | - Основы охраны труда и техники безопасности - Основы гигиены труда - Ассортимент пятновыводителей, характеристики и применение - Виды пятен и характеристика поверхностей - Правила соблюдения пожарной безопасности |
| 17. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации | - Действия в чрезвычайных ситуациях - Техника пользования аптечкой первой помощи - Техника применения огнетушителей - Техника оповещения соответствующих служб в экстремальных ситуациях - Соблюдение нормативов времени и процедуры действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды - Техника принятия мер на месте происшествия - Техника предотвращения и тушения пожара | - Охрана труда и техника безопасности - Основы физиологии человека, аптечка скорой помощи: лекарства и их применение - Характеристики несчастных случаев, травм и соответствующее лечение - Методы первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки - Пожар, задымление: техника безопасности, предотвращение, тушение, эвакуация |
| 18. Работа с жалобами клиентов | - Умение принять и проанализировать жалобу - Культура межличностного общения - Владение техникой работы с устными и письменными жалобами клиентов - Принятие мер по предъявленным жалобам клиентов - Ведение статистики - Соблюдение протокола и этикета | - Теория межличностного общения - Основы психологии - Методы работы с жалобами - Основы конфликтологии - Протокол и этикет |
| 19. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте | - Технология и последовательность принятия мер безопасности на рабочем месте - Работа с действующими системами безопасности и охраны черного хода - Техника соблюдения мер безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами | - Типы оборудования, структура и планировка помещений гостиничного фонда - Охрана труда и техника безопасности - Виды охранных систем и правила работы с ними - Виды инвентаря и оборудования - Правила соблюдения инструкций по технике безопасности |
| 20. Передача дежурства в конце смены | - Техника ведения записей о незавершенной работе - Техника ведения записей особых пожеланий - Техника ведения записей ожидаемых поздних заселений и отъездов - Техника передачи срочных и важных сообщений - Техника фиксирования проблем и особых происшествий - Культура межличностного общения - Техника передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов) |  |

\* Объемы конкретных требований определяет работодатель в соответствии с КЗоТ РФ

|  |  |
| --- | --- |
| **Направление деятельности работников** | Работа в качестве начальника/менеджера службы гостиничного фонда, организация и контроль уборки и обслуживания помещений общего пользования, административных помещений, номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей) |
| **Наименование должностей** | **Третий квалификационный уровень** |
|  | - Начальник/менеджер службы гостиничного фонда - Дежурный по этажу - Инспектор - Начальник смены в прачечной - Начальник смены в химчистке |
| **Требуемый уровень Образования** | **Третий квалификационный уровень** |
|  | - Квалификация “дипломированный специалист” - Квалификация бакалавра - Среднее специальное образование |

Должностные обязанности работников третьего квалификационного уровня

|  |
| --- |
| 1. Работа с российской и иностранной клиентурой (на языке основной клиентуры) 2. Контроль за подготовкой к работе 3. Забота о клиентах 4. Контроль за подготовкой номера к заселению\* 5. Контроль за подготовкой номера ко сну клиента\* 6. Контроль за проведением замены номеров\* 7. Контроль за стиркой и чисткой одежды для клиентов\*\* 8. Контроль за уборкой служебных и общих помещений\* 9. Организация дезинсекции\* 10. Планирование нестандартных процедур уборки\* 11. Оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации 12. Работа с жалобами клиентов 13. Контроль за соблюдением техники безопасности на рабочем месте 14. Контроль за передачей дел при окончании смены 15. Планирование потребностей подразделения 16. Выявление и анализ проблем в работе 17. Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу подразделения 18. Инструктаж работников 19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем 20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников 21. Мотивация работников 22. Управление конфликтными ситуациями 23. Управление планированием времени |

\*Кроме работников прачечной и химчистки

\*\*Для работников прачечной и химчистки

Перечень основных навыков и знаний,

требуемых для выполнения должностных обязанностей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Должностные обязанности** | **Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей** | **Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей** |
| 1. Работа с российской и иностранной клиентурой ( на языке основной клиентуры) | - Умение контактировать с клиентами по тематике своей службы - Устное общение с клиентом, включая телефонные переговоры - Владение техникой беседы с клиентом - Владение техникой приема и переговоров с клиентом - Соблюдение протокола и этикета - Предоставление информации, ответы на вопросы клиентов - Культура межличностного общения | - Основы грамматики, лексики и фонетики - Словарный запас по тематике службы гостиничного фонда - Коммерческая корреспонденция - Терминология службы гостиничного фонда - Теория межличностного общения - Протокол и этикет |
| 2. Контроль за подготовкой и организацией работы | - Контроль за организацией рабочей зоны - Контроль за процедурой инвентаризации белья, чистящих средств, оборудования и материалов - Контроль за ассортиментом и порядком распространения возобновляемых материалов для клиентов - Контроль за соблюдением стандартов на возобновляемые материалы для клиентов - Контроль за соблюдением правил использования тележки | - Введение в гостиничное хозяйство - Организация работы гостиницы - Структура и организация службы гостиничного фонда - Оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда - КЗоТ РФ - Охрана труда и техника безопасности - Охрана здоровья и гигиена |
| 3. Забота о клиентах | - Культура межличностного общения - Проверка качества обслуживания: приветствие гостей, ответы на вопросы, работа с особыми пожеланиями, вежливость - Контроль стандартов вежливости: обычный диалог и обмен репликами - Контроль навыков, быстроты и стиля обслуживания - Соблюдение протокола и этикета | - Теория межличностного общения - Основы психологии - Основы гостиничного менеджмента - Потребности и ожидания клиентов - Контроль качества обслуживания - Основы конфликтологии - Протокол и этикет |
| 4. Контроль за подготовкой номеров к заселению | - Контроль за инвентаризацией белья - Контроль за процедурами и последовательностью выполнения работ - Контроль за соблюдением мер и техники безопасности - Техника проверки номеров и ванных комнат: чистота и подготовленность - Техника проверки рабочего состояния бытовых приборов и оборудования номера - Контроль за утилизацией мусора - Контроль за проведением повседневной уборки - Контроль за обеспечением номеров возобновляемыми материалами для клиентов - Культура межличностного общения | - Методы и технологии уборки - Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов - Применяемое оборудование, приборы и материалы - Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров - Менеджмент персонала - Основы научной организации труда - КЗоТ РФ - Охрана труда и техника безопасности - Теория межличностного общения |
| 5. Контроль за подготовкой номеров ко сну клиентов | - Контроль за процедурами и последовательностью выполнения работ - Организация взаимодействия со службами приема и размещения и оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию - Контроль за приведением в порядок вещей клиентов - Контроль за уборкой ванных комнат и наличием возобновляемых материалов для клиентов - Культура межличностного общения - Соблюдение протокола и этикета | - Методы и технологии уборки - Охрана здоровья и гигиена - Охрана труда и техника безопасности - Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для клиентов - Применяемое оборудование, приборы и материалы - Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров - Гостиничный менеджмент - Менеджмент персонала - Теория межличностного общения - Протокол и этикет - КЗоТ РФ - Правила соблюдения пожарной безопасности |
| 6. Контроль за проведением замены номеров | - Контроль за процедурой замены номеров - Организация взаимодействия со службой приема и размещения и уведомления о замене номеров - Контроль за процедурой замены номеров и перемещением личных вещей клиента - Контроль за осмотром предыдущего номера - Организация и контроль за ведением отчетности о замене номера - Культура межличностного Общения - Соблюдение протокола и этикета | - Методы и технологии уборки - Охрана труда и техника безопасности - Виды применяемого оборудования, приборов и материалов - Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров - Гостиничный менеджмент - Менеджмент персонала - Теория межличностного общения - Протокол и этикет |
| 7. Контроль за стиркой и чисткой одежды клиентов | - Организация и контроль за работой с вещами клиентов, подготовленными к стирке или чистке - Контроль за соблюдением стандартов приемки вещей в прачечную и чистку - Контроль за сверкой списков прачечной и химчистки: пересчет одежды, информация для гостя и о госте (номер комнаты и время), степень срочности - Организация и контроль за процедурами стирки и химчистки: сбор, отсылка, возвращение - Культура межличностного общения | - Охрана труда и техника безопасности - Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств - Характеристика видов одежды и способов ее обработки (чистки, стирки) - Основные характеристики материалов, применяемых при изготовлении одежды - Основы психологии и конфликтологии - Теория межличностного общения |
| 8. Контроль за уборкой служебных и общих помещений | - Контроль за процедурами и последовательностью выполнения работ - Контроль за качеством уборки помещений общего пользования - Организация повседневной и нестандартной уборки - Планирование работ - Контроль за соблюдением безопасности и мер предотвращения потенциальных проблем при сухой и влажной уборке: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленное без присмотра оборудование и инструменты - Культура межличностного общения - Соблюдение протокола и этикета | - Методы и технологии уборки - Охрана труда и техника безопасности - Ассортимент и характеристики применяемого оборудования, приборов и материалов - Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров - Гостиничный менеджмент - Менеджмент персонала - Теория межличностного общения**- Протокол и этикет** |
| 9. Организация дезинсекции | - Организация мер борьбы с вредителями: выбор оборудования и материалов - Контроль за соблюдением стандартов чистоты и мер гигиены - Контроль за соблюдением стандартов проверки на зараженность вредителями - Организация мероприятий по борьбе и уничтожению вредителей | - Методы и технологии уборки - Охрана труда и техника безопасности - Типы вредителей, их признаки и вред, наносимый ими - Характеристики и методы применения химических веществ и инсектицидов |
| 10. Планирование нестандартных процедур уборки | - Контроль за процедурами и последовательностью выполнения отдельных операций нестандартной уборки - Обеспечение качественного результата уборки - Культура межличностного общения - Соблюдение протокола и этикета | - Основы охраны здоровья и гигиены - Методы и процедуры нестандартной уборки - Ассортимент и характеристики чистящих и моющих средств - Виды применяемого оборудования, инвентаря, приборов и материалов - Охрана труда и техника безопасности - Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров - Гостиничный менеджмент - Менеджмент персонала - Теория межличностного общения - Протокол и этикет |
| 11. Оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации | - Самоконтроль в сложной ситуации, организация оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации - Техника применения огнетушителей - Соблюдение нормативов времени и процедур действий при: сообщении в необходимые инстанции, составлении необходимой отчетности, вызове врача, скорой помощи, пожарной команды - Самостоятельное принятие мер на месте происшествия - Организация действий при несчастных случаях, бытовых травмах: падениях, ожогах, укусах насекомых - Техника действий в чрезвычайных ситуациях: при сердечном приступе, инсульте, шоке, большой потере крови - Техника проведения реанимации: приведение в сознание искусственное дыхание восстановление сердечной деятельности и дыхания | - Охрана труда и техника безопасности - Основы физиологии и фармакологии - Аптечка первой помощи, ее оснащение и хранение - Характеристики несчастных случаев, травм и соответствующее лечение - Методы первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки - Пожар, задымление: техника безопасности, предотвращение, тушение, эвакуация - КЗоТ РФ |
| 12. Работа с жалобами клиентов | - Культура межличностного общения - Техника работы с жалобами клиентов - Техника принятия мер по жалобам клиентов - Техника учета и анализа жалоб клиентов - Владение методами профилактики конфликтных ситуаций - Соблюдение протокола и этикета | - Теория межличностного общения - Потребности и ожидания клиентов - Основы психологии - Протокол и этикет - Методы работы с жалобами клиентов - Основы конфликтологии |
| 13. Контроль за соблюдением техники безопасности на рабочем месте | - Контроль за последовательностью применения мер безопасности на рабочем месте - Техника использования применяющихся в гостинице систем безопасности и охраны черного хода - Контроль за соблюдением персоналом мер безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами | - Типы оборудования, структура и планировка гостиничного фонда - Системы охранной сигнализации и правила работы с ними - Охрана труда и техника безопасности - Основы научной организации труда - КЗоТ РФ |
| 14. Контроль за передачей дел при окончании смены | - Контроль за ведением записей о незавершенной работе - Контроль за ведением записей ожидаемых поздних заселений и отъездов - Контроль за соблюдением стандартов передачи срочных, важных сообщений - Контроль за фиксированием проблем и особых происшествий - Культура межличностного общения | - Типы оборудования и структура службы гостиничного фонда - Системы охранной сигнализации и правила работы с ними - Охрана труда и техника безопасности - Теория межличностного общения |
| 15. Планирование потребностей подразделения | - Опеределение потребностей в материально-техническом обеспечении - Определение и анализ потребностей в ресурсах - Создание и внедрение процедур планирования потребностей - Оптимизация работы подразделения | - Основы теории менеджмента - Основы планирования - Составление графиков работы - Управление рабочим временем - Принципы научной организации труда - КЗоТ РФ |
| 16. Выявление и анализ проблем в работе | - Техника определения и анализа проблем в работе: прогнозирование последствий, выявление причин возникновения сложностей - Техника принятия решений по выходу из сложной ситуации - Контроль за реализацией принятых решений - Техника принятия профилактических мер, предотвращающих повторение сложных ситуаций в будущем | - Основы планирования - Менеджмент персонала - Методика решения проблем - Основы конфликтологии - Управление рабочим временем - Принципы научной организации труда - КЗоТ РФ |
| 17. Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу подразделения | - Выявление и анализ основных факторов, влияющих на необходимость инноваций - Организация проведения процесса преобразований - Организация проведения профессиональной подготовки персонала - Контроль за внедрением и анализ эффективности инноваций - Культура межличностного общения | - Инновационный менеджмент - Менеджмент персонала - Теория межличностного общения - Методика решения проблем - Стратегическое и оперативное планирование - Основы производственного менеджмента - Основы планирования - Управление рабочим временем - Принципы научной организации труда - КЗоТ РФ |
| 18. Инструктаж работников | - Техника проведения инструктажа работников - Техника доведения принятых решений до подчиненных - Контроль за исполнением принятых решений - Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала - Техника работы с жалобами персонала - Соблюдение этикета - Культура межличностного общения | - Основы теории менеджмента - Менеджмент персонала - Основы конфликтологии - Основы научной организации труда - КЗоТ РФ - Протокол и этикет - Теория межличностного общения |
| 19. Помощь работникам в разрешении производственных проблем | - Анализ возникающих в ходе работы проблем - Классификация и разрешение проблем - Принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем - Соблюдение этикета - Культура межличностного общения | - Менеджмент персонала - Основы конфликтологияи - Основы научной организации труда - КЗоТ РФ - Протокол и этикет - Теория межличностного общения |
| 20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников | - Техника планирования и организации работы - Техника определения стандартов качества работы - Техника анализа эффективности работы - Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников - Техника анализа результатов работы - Соблюдение протокола и этикета - Культура межличностного общения | - Основы теории менеджмента - Менеджмент персонала - Основы планирования - Основы конфликтологии - Основы научной организации труда - КЗоТ РФ - Протокол и этикет - Теория межличностного общения |
| 21. Мотивация работников | - Владение методикой создания системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала - Контроль за функционированием системы стимулирования - Техника анализа эффективности системы стимулирования и ее совершенствования - Культура межличностного общения | - Основы теории менеджмента - Теория мотивации и иерархии ценностей с учетом психологических особенностей, традиций, менталитета - Менеджмент персонала - КЗоТ РФ - Методика оценки деятельности персонала - Теория межличностного общения |
| 22. Управление конфликтными ситуациями | - Владение методами управления конфликтами - Техника ухода от конфликта - Техника управления и разрешения конфликта - Владение методами профилактики конфликтных ситуаций - Культура межличностного общения - Соблюдение протокола и этикета | - Основы конфликтологии малой группы - Менеджмент персонала - КЗоТ РФ - Теория межличностного общения - Основы психологии - Протокол и этикет |
| 23. Управление планированием времени | - Планирование времени и рабочего дня - Планирование времени, связанного с конкретными задачами в условиях: пиковой или неравномерной нагрузки - Анализ расхода времени - Владение методикой текущего и перспективного планирования времени - Контроль за эффективностью использования времени | - Основы планирования - Основы научной организации труда - Правила внутреннего распорядка - Функционирование служб и выявление резервов времени - КЗоТ РФ |

Заключение

Современные гостиницы, обслуживающие туристов, практически становятся полносервисными отелями. В сервисное обслуживание гостиничного хозяйства включается множество разнообразных услуг. Перечень услуг постоянно дополняется, видоизменяется и дифференцируется в зависимости от размеров гостиницы, её месторасположения, уровня комфортабельности и других причин. Тенденция развития гостиничной индустрии направлена на расширение спектра услуг в гостиницах различного назначения. Поэтому, мы считаем, что бизнес – мотель будет конкурентно способным на хабаровском рынке и составит достойную замену и соответствие существующим гостиницам и средствам размещения.

Развитие гостиничной индустрии идет по линии увеличения и специализации гостиничных предприятий. Предлагаются традиционные отели с большим набором услуг, специализированные отели (конгресс – центры, отели курортного типа и многие другие). На их фоне бизнес – мотель займет почетное видное место.

Сегодня индустрия гостеприимства представляет собой мощнейшую систему хозяйства региона или туристского центра и важную составляющую экономики туризма. Индустрию гостеприимства составляют различные средства коллективного и индивидуального размещения: отели, гостиницы, мотели, молодёжные хостели и общежития, апартаменты, туристские приюты, а также частный сектор, участвующий в размещении туристов.

Список литературы.

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. – Киев: Альтерпресс, 2002 год.
2. Зорин И.В., Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2000 год.
3. Зорин И.В., Квартальнов В.А Менеджмент туризма: основы менеджмента – М.: Финансы и статистика, 2002 год.
4. Зорин И.В., Квартальнов В.А Туризм как вид деятельности – М.: Финансы и статистика, 2001 год.
5. Котлер Ф., Боуэн Дж. Мркетингю Гостеприимство и туризм: Учебник для ВУЗов/ Пер. с англ. под ред. Ноздревой Р.Б. - М.: ЮНИТИ, 1998 год.
6. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства. – М.: Экономика, 2000 год.
7. Уокер Д. Введение в гостеприимство. – М.: ЮНИТИ, 1998 год.
8. Туризм и гостиничное хозяйство/ Под ред. А.Д.Чудновского. – М.:ЭКМОС, 2000 год.