

# Службы гостиницы и их функции



Организация обслуживания в гостиничном предприятии направлена на максимальное удовлетворение потребностей клиентов и должна иметь чёткую структуру



# Набор служб, обязательный для любой гостиницы





# Служба управления номерным фондом (отдел обслуживания)



Служба управления  
номерным фондом

Служба приема  
и размещения

Стойка  
администратора

Телефонная  
служба

Кассир

Ночной аудит

Отдел  
бронирования

Служба персонала  
в униформе

Служба посыльных

Служба швейцаров

Служба  
носильщиков

Служба консьержей

Служба парковки

Транспортная  
служба

Бюро  
обслуживания

Служба эксплуатации  
номерного фонда

Служба горничных

Прачечная/  
химчистка

Группа контроля

Отдел уборки  
служебных поме-  
щений и прилегаю-  
щей территории

Хозяйственная  
служба

# Состав службы управления номерным фондом:

- Директор или менеджер по эксплуатации номеров,
- Служба приёма и размещения (служба рецепции),
- Служба персонала в униформе,
- Служба эксплуатации номерного фонда.



# Служба приема и размещения (служба рецепции)

Обеспечивает бронирование мест, прием, регистрацию, размещение туристов по номерам.

Расчеты и организацию отправки туристов в следующий пункт путешествия или домой





# Службу возглавляет менеджер по размещению

В его подчинение входят:

- бюро регистрации,
- портье,
- администраторы,
- бюро обслуживания,
- швейцары,
- гардеробщики,
- кладовщики камеры хранения,
- служба бронирования.



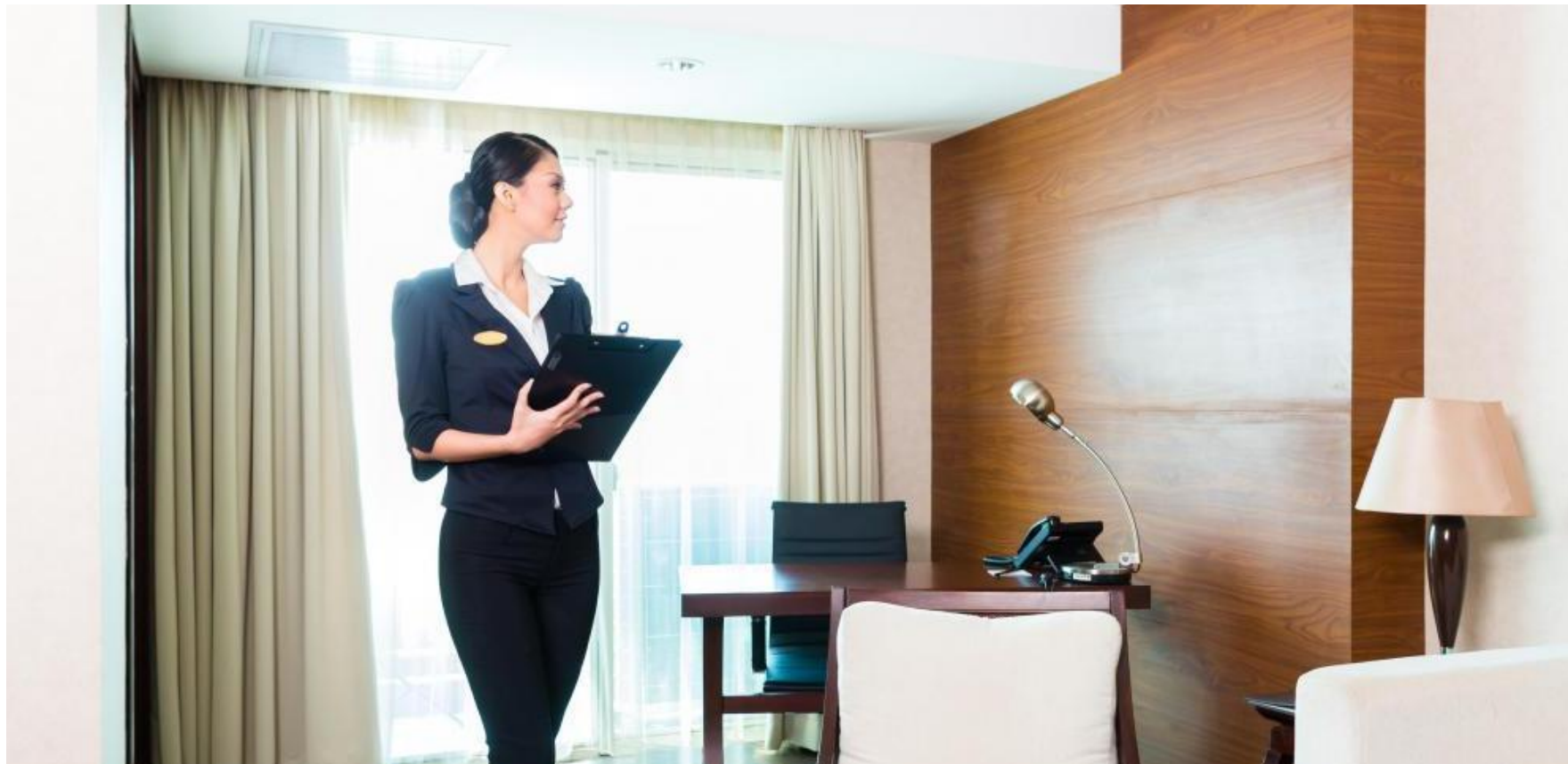


# Служба эксплуатации номерного фонда


- обеспечивает техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений,
- подготовку их к заселению,
- уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта.



Менеджер данной службы руководит группой по ремонту и обслуживанию номерного фонда, горничными, уборщицами, консьержками, группой контроля, хозяйственной службой.



# Административная служба

- Отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса,
- решает финансовые вопросы, 
- вопросы кадрового обеспечения,
- занимается созданием соответствующих условий труда для персонала гостиницы,
- контролирует соблюдение соответствующих норм и правил по охране труда, противопожарной и экологической безопасности.

# Состав административной службы:

- Секретарь
- Финансовая служба
- Кадровая служба
- Экология
- Инспекторы по противопожарной безопасности и техники безопасности





# Служба организации питания

Обеспечивает обслуживание гостей предприятия в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.



# Состав службы организации питания

- Кухня
- Ресторан (ы)
- Бар (ы)
- Кафе
- Служба  
банкетного  
обслуживания

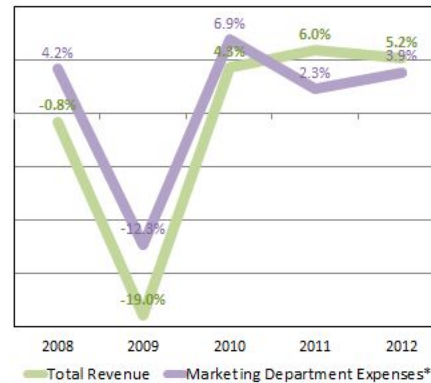


# Коммерческая служба (отдел маркетинга и продаж)

- занимается вопросами оперативного и стратегического планирования.
- анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.



Unit-Level Marketing Department Expenses\*  
vs Total Revenue, Annual Change - 2007-2012



Note: \* Exclusive of franchise related costs.  
Source: PKF Hospitality Research, LLC, Trends® in the Hotel Industry





# Состав коммерческой службы:

- Коммерческий директор
- Служба маркетинга
- Менеджер службы конгрессов







# Состав инженерной (технической) службы:

- Главный инженер
- Служба текущего ремонта
- Служба благоустройства территории
- Служба связи и т.д.



# Вспомогательные службы

Обеспечивают процесс работы  
гостиничного предприятия,  
предлагая:

- Услуги стирки
- Швейной службы
- Служба уборки помещений
- Службы копирования
- Услуги склада и т.д.





# Дополнительные службы

Оказывают платные услуги:

- Парикмахерские
- Бассейн
- Сауна
- Солярий
- Спортивные заведения и т.д.





Чем больше отель по размерам, тем он более структурирован, поскольку увеличивается количество промежуточных звеньев, на которые возлагаются функции выполнения тех, или иных задач в работе подразделений

