

КАДРОВАЯ СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

О.А. Богданова, Н.Е. Столповских

ФГБОУ ВО Поволжский государственный университет сервиса (ПВГУС)
(Тольятти, Россия)

***Аннотация.** В связи с возрастающей конкуренцией в сфере туризма и гостеприимства, возникает необходимость в изучении классических положений по управлению гостиничным предприятием, данный вопрос был и остается актуальным. Цель данного исследования состоит в определении функций основных служб гостиничного предприятия в соответствии с классическим представлением базовой структуры гостиницы. В статье исследован функционал персонала гостиницы согласно описанию различных служб, и представлена информация по подразделениям, предоставляющим дополнительные услуги для гостей отеля. Составлено описание основных качеств персонала для предоставления высокого сервиса.*

Основным методом исследования стал метод моделирования, предполагающий определение предмета исследования в существующей модели, которой в данном случае выступает организационная структура гостиничного предприятия.

На сегодняшний день вопрос управления гостиничным предприятием является ключевым фактором при оказании качественных гостиничных услуг, поскольку грамотно выстроенная работа является залогом успешного бизнеса.

***Ключевые слова:** Гостиничный бизнес, кадровая структура, персонал, управление гостиничным предприятием, службы гостиницы, знак качества.*

PERSONNEL STRUCTURE OF THE HOTEL COMPANY

O.A. Bogdanova, N.E. Stolpovskikh

Volga Region State University of Service (PVGUS)
(Togliatti, Russia)

***Abstract.** Due to increasing competition in the tourism and hospitality industry, there is a need to study the classical principles of hotel management, which remains relevant today. The aim of this research is to determine the functions of the main departments of a hotel in accordance with the classical representation of its basic structure. The article examines the functionality of hotel staff according to the description of various departments and provides information on units that provide additional services for hotel guests. A description of the main qualities of the staff for providing high-quality service is also presented.*

The main research method used is modeling, which involves defining the subject of research in an existing model, in this case, the organizational structure of a hotel enterprise.

Today, hotel management is a key factor in providing quality hotel services, as well-organized work is the key to successful business.

***Keywords:** Hotel business, personnel structure, personnel, hotel enterprise management, hotel services, quality mark.*

С 2020 года продолжается тренд развития внутреннего туризма в России, поскольку по сегодняшний день, несмотря на сложившиеся ограничения для международного туризма, путешествия для населения являются неотъемлемой частью жизни. Россияне путешествуют в направлениях, причем бизнес путешествия остаются в топ-целях поездок за последние 3 года. Залог успешного и качественного отдыха заключается в предоставлении туристских услуг, а именно услуг гостиничного сервиса, услуг трансфера, экскурсионного обслуживания и т.д. Несмотря на то, что в течение нескольких лет наблюдается тенденция роста самостоятельного туризма граждан, услуги гостиничного сервиса остаются востребованы у любого путешественника в независимости от цели поездки. Так, например, туристы, выбирающие комфорт и качество, отдадут предпочтение гостиничным предприятиям, где смогут дать им хороший сервис. Как правило, чаще выбирают отели или гостиницы, имеющие классификацию от 3* до 5* [9].

По определению ВТО, гостиница – это коллективное средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее 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 [2]. Любое гостиничное предприятие, предлагающее свои услуги, сервис и обслуживание независимо от своего размера должно иметь организационную структуру, для предоставления качественных услуг для своих клиентов [8].

Особое внимание в России всегда уделялось управлению гостиничного предприятия, которое представляет собой, как правило, сложную, многоуровневую структуру, куда входит разное количество департаментов, где численность персонала может достигать больших значений.

В индустрии гостеприимства различают следующие типы организационных структур: линейная, функциональная, линейно-функциональная. На практике, чаще можно встретить линейно-функциональную структуру управления.

Владелец гостиничного предприятия обычно возглавляет иерархию управления гостиничным предприятием. Именно владелец вводит стандарты и разрабатывает политику управления гостиничным предприятием, а также делегирует работу руководителям всех служб подразделений гостиничного комплекса. Владелец не только контролирует работу всех служб, он также занимается необходимой документацией, развитием или расширением предприятия и повышением качества предоставляемых услуг [6].

Следом, в иерархии управления находится управляющий или генеральный директор гостиничного предприятия. Основными обязанностями управляющего отеля выступают: управление повседневной работой гостиничного комплекса, надзор за выполнением функций отделов и подразделений, такие как отдел бронирования, служба приема и размещения, ресторанный сервис, отдел housekeeping и т.д. Управляющий должен хорошо функционировать в любых нестандартных ситуациях, и быть готов выполнять задачи, требующие немедленного решения, обладать знаниями юридического и профессионального характера, знать действующее законодательство Российской Федерации, законодательные постановления и акты о содержании жилых и других помещений гостиницы, законодательство о труде и правила охраны труда. Он также несет ответственность за проведение проверок на предмет пожарной и технической безопасности и обеспечения отеля, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил и норм, контролирует техническое обслуживание, содержание и ремонт отеля, взаимодействует с поставщиками и подрядчиками, выполняет функции по финансовой составляющей работы отеля, способствует развитию коммерческой деятельности, соблюдает и контролирует локальные нормативные акты организации, принимает меры по обеспечению предприятия квалифицированными специалистами.

Управляющему также важно и необходимо иметь помощников при работе и взаимодействии с персоналом и подразделениями гостиничного комплекса. Чаще такую

должность занимает заместитель управляющего или помощники генерального директора. Основная функция, которая выполняется на заместителя управляющего - взаимодействие со всеми руководителями подразделений и отделов для обеспечения решения вопросов, влияющих на качество обслуживания и стандарты работы гостиничного предприятия. Также за заместителем управляющего или помощником генерального директора стоит отчетность перед самим управляющим о функционировании отеля и обеспечение поддержки руководству при выполнении ряда повседневных задач. Он также принимает на себя весь функционал управляющего гостиничным комплексом во время его длительного отсутствия, и принимает решения на уровне управленца.

Поскольку заместитель управляющего взаимодействует с руководителями подразделений гостиничного предприятия, стоит сказать об основных отделах и подразделениях, необходимых для любого, вне зависимости от размера, предприятия гостиничного направления. К таковым относят: служба приема и размещения, служба housekeeping, ресторан и сервис, инженерно-техническая служба, бухгалтерия и кадровый отдел. На крупных предприятиях или в гостиничных сетях могут существовать такие отделы как коммерческая служба, отдел закупок и продаж, служба безопасности, IT отдел, операторский центр, химчистка и прачечная, spa-центр и т.д.

Несомненно, что для качественного обслуживания клиентов, недостаточно просто существования подразделений, важно иметь опытных и грамотных специалистов для решения повседневных задач, и выполнения функций при обслуживании клиентов, при необходимости обучая их. «Лицом» любого отеля является служба приема и размещения, именно первое впечатление у гостей создается при встрече гостя с администраторами отеля. Основной задачей администратора является размещение гостей и помощь при заселении, консультация и информирование об услугах и возможностях отеля, взаимодействие с другими службами отеля, поскольку вопросы гостя по особенностям концепции отеля или работе служб, направляются через ресепшен. Регистрация при заселении, расчет гостя, бронирование ресторана или сауны для гостей, распределение номеров, подготовка отчетности по загрузке отеля, отчет о статусе номерного фонда, обеспечение любой другой интересующей гостя информацией, принятие заказа или заявок от гостей на бытовые услуги, и своевременная передача в соответствующую службу отеля – это всё относится к функционалу специалистов службы приема и размещения. Чаще, к службе приема и размещения относят отдел бронирования и продаж, специалисты back office проводят консультацию по стоимости и наличию номеров по входящим заявкам, проводят обработку бронирований и платежей, ведут актуальный отчет по продажам, при необходимости также взаимодействует с другими службами гостиничного комплекса. Главная задача специалиста отдела бронирования и продаж – продать как можно больше свободных номеров, при этом убедить клиента, что гостиница полностью соответствует требованиям и заявленной классификацией. Данное подразделение в гостинице обязательно возглавляет руководитель, в задачу которого входит: обеспечение процесса обслуживания клиентов в службе приема и размещения, принятие решения в рамках своей компетенции и возможностях, разрешение конфликтных ситуаций, возникших между персоналом и гостем, учет и контроль работы специалистов службы приема и размещения, и отделом бронирования, ведение пропускного и паспортно-визового режима, оценка потребности в материальных ресурсах и кадрах внутри своего подразделения, проведение инструктажа и техники безопасности для персонала, стимулирование и мотивация персонала для повышения продаж и качества обслуживания [3].

Служба housekeeping и прачечная являются одним из ключевых отделов в работе гостиничного комплекса. В данном подразделении всегда трудится большое количество персонала: горничные обслуживания номеров, горничные служебных помещений и зон общественного пользования, персонал по услугам химчистки и прачечной. В таком отделе однозначно необходим руководитель, в чьи обязанности входит управление персоналом и

мониторинг качества работы горничных, инспекция номеров в соответствии со стандартом качества и перечнем предметов в номере, проведение инструктажа о правилах и технике безопасности на предприятии, а также инструктаж и информирование о предстоящих заездах и необходимости уборки в номерах к заезду, оказание помощи персоналу для более быстрого и качественного обслуживания в высокий туристический сезон, составление рабочих графиков и контроль внешнего вида персонала. Горничные в свою очередь обеспечивают соблюдение в надлежащем санитарном состоянии номерного фонда гостиничного комплекса, а также помещений служебного и общественного назначения. Среди основных обязанностей горничных: уборка и поддержание чистоты в номерном фонде гостиницы, также санузлов и других помещений. Под уборкой номера подразумевают: смену постельного белья и полотенец в срок, уборку постели, проверку наличия необходимых средств гигиены в санузлах и своевременное пополнение, информирование руководителя отдела или администратора ресепшен о готовности номера, а также информирование о порче имущества или оборудования отеля гостем. Персонал прачечной и химчистки работает совместно с горничными в службе housekeeping и выполняют определенный ряд обязанностей: получение, проверка и сортировка использованного белья и его стирка, выдача чистого белья и текстиля горничным, проверка, ведение и выдача рабочей спец одежды для сотрудников гостиничного предприятия, хранение текстиля в специализированных помещениях и обеспечение для использования бельем для ресторанов, баров и номеров, участие в процедуре списания текстиля, рабочей одежды, непригодной к использованию, осуществление незначительного ремонта рабочей спец одежды. Для выполнения своих должностных обязанностей горничные в равной мере функционируют с другими подразделениями гостиничного предприятия – служба приема и размещения, ресторанный сервис. Следовательно, служба housekeeping является неотъемлемой частью работоспособности гостиничного комплекса. Сверкающие чистотой окна, номера и вестибюль отеля – знак качества гостиничного предприятия.

Еще один знак качества и преимущество отеля – это наличие ресторана или кафе на территории гостиничного комплекса. Если отель предлагает своим гостям только размещение и завтрак, то для гостиницы достаточно одного кафе или лобби-бара. Это свойственно малым предприятиям, а также гостиничным предприятиям городского типа. На практике отели, которые предлагают большой спектр гостиничных услуг, а также позиционируют себя, как хороший и качественный отель, обязательно должны иметь ресторан, чтобы предложить своим гостям питание на территории отеля. Ресторанный сервис, как правило, возглавляет директор ресторана, который занимается управлением всех точек питания в гостиничном комплексе – рестораны, бары, кафе, направленные для обслуживания гостей отеля и приезжих посетителей с города. Помимо этого, директор ресторана занимается разработкой концепции ресторана и его развитием, привлечением новых посетителей. С директором ресторана напрямую взаимодействует шеф-повар ресторана. Если в структуре организации отсутствует вакантное место для директора ресторана, заведующим производством и руководителем ресторанной службы может стать шеф-повар. Кухня, пожалуй, является «сердцем» всего производства, ресторанного сервиса и довольных гостей. Шеф-повар возглавляет кухню и имеет в подчинении линейный персонал среди которых: квалифицированные повара, стюарды, и персонал по уборке помещений и общественных зон. Главная задача всей кухни и поварского состава: сделать так, чтобы гости, пришедшие в ресторан, остались довольными, и готовыми вернуться снова. Шеф-повар, как ответственное лицо, занимается не только организацией производства кухни, а также разработкой блюд и технологических карт, закуп продуктов и контроль за выполнением заявок, работа с поставщиками, проведение инвентаризации на кухне, обучение персонала и проведение мероприятий для подтверждения квалификаций специалистов. Ресторанный сервис в свою очередь разделяют еще на следующие категории обслуживания в сфере общественного питания: ресторанное обслуживание, обслуживание в

номерах или room service, обслуживание конференций и банкетов. Основной состав персонала представляют официанты, бармены, основной задачей которых является обслуживание гостей, принятие заказов от гостей, соблюдение чистоты зала и столов, сервировка столов и расчёт гостя. Совместно с официантами в зале работают администраторы, осуществляющие контроль за работой официантов в зале, разрешают конфликтные или спорные ситуации между гостем и персоналом зала, помогают в работе официантам с гостями, открывают и закрывают смену, взаимодействуют с директором ресторана, проводят обучение для молодых специалистов, а также помогают адаптироваться в коллективе. Ресторанный сервис предоставляют не только для гостей отеля, а также ресторан может проводить мероприятия различного характера и масштаба, в зависимости от своих возможностей. Данными вопросами о заказе мероприятия и о всех его деталях в ресторане занимается банкетный менеджер.

Поскольку в ресторане, баре, spa или reception проводятся расчетно-кассовые операции, в кадровую структуру организации входит бухгалтерия, занимающаяся всеми финансовыми вопросами предприятия; проводят соответствующие выплаты сотрудникам организации; калькуляцию себестоимости услуг и учет данных и документации; совершают возврат денежных средств, в случае необходимости; формирование бухгалтерских отчетов, соблюдение расчетно-кассовой дисциплины; проводят банковские платежи и многое другое. Стоит отметить, что чем выше уровень отеля, тем опытнее и более квалифицированные специалисты задействованы на гостиничном предприятии.

Помощь в выборе квалифицированных сотрудников и специалистов оказывает отдел по работе с персоналом (HR). Это подразделение считается одним из важнейших в кадровой структуре гостиничного предприятия, так как от грамотной и эффективной работы этого отдела будет зависеть качество работы всей гостиницы в целом. Роль современного отдела кадров заключается не просто в найме и увольнении персонала. Это развитие человеческого ресурса отеля, оказание помощи сотрудникам в их профессиональном росте и приобретении навыков, чтобы они могли выполнять свою работу более эффективно.

Безусловно, современный отель оснащен сложным техническим оборудованием и требует IT поддержки и инженерно-технического обслуживания, и ремонта. В данной ситуации не обойтись без инженерно-технической службы в отеле, где задействован квалифицированный персонал: электрики, плотники, сантехники, механики и другие мастера. У такого подразделения в гостинице назначается руководитель для осуществления контроля за своими сотрудниками и коммуникации между другими службами, для выполнения поставленных задач по плановому ремонту и введения в эксплуатацию технического оборудования. IT отдел может существовать, как отдельное подразделение, так и входить в состав инженерно-технической службы. Как правило, количество персонала в таком отделе зависит от размера предприятия, его возможностей и технических требований для обслуживания и IT поддержки.

Если говорить, об удовлетворении гостей сервисом, качеством предоставляемых услуг отелем, то нельзя не сказать об услугах spa зоны в отеле. Spa обычно можно наблюдать в отелях категории «четыре» и «пять» звезд, они предлагают различные spa программы за дополнительную плату, и располагают бассейном, сауной, джакузи. Spa салон находится на территории отеля, но может не принадлежать самому предприятию.

Различные подразделения отеля должны работать слаженно, чтобы предоставить гостям наилучшие впечатления. Успешная работа – это когда эффективная работа службы приема и размещения провела регистрацию заезда и составила позитивное первое впечатление у гостя; когда служба housekeeping вовремя и профессионально подготовила номера к приезду гостей; когда территория отеля ухожена и чиста не только внутри отеля, но и снаружи; когда ресторанный сервис оказывает высокий уровень сервиса, и не заставляет гостя ожидать room service длительно; когда гость хочет получить максимум внимания и заботы, а персонал отзывчив и доброжелателен к гостю; когда гость получает максимальное

удовольствие от отдыха в spa; когда ожидание и реальность совпадают. Эффективный, трудолюбивый и находчивый персонал является основой любого успешного бизнеса. Качественная работа отеля поддерживается ориентированными на клиента и трудолюбивыми сотрудниками, обладающими соответствующими компетенциями и квалификациями. Хорошо обученный, опытный персонал имеет решающее значение для успешной работы отеля и получения прибыли для владельца.

Делая вывод, хочется отметить, что роль гостиничного бизнеса с каждым годом растет и занимает одну из ключевых позиций в экономике государства. Гостиничная деятельность определяется, как деятельность юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, обладающих или наделенных в установленном порядке имущественными правами на какое-либо коллективное средство размещения по непосредственному распоряжению и управлению им, для предоставления услуг размещения и обслуживания граждан, а также иная деятельность по организации и оказанию гостиничных услуг, включая их реализацию. Разнообразие гостиничных услуг и создание уникального продукта для своего клиента обусловлено высокой конкуренцией, так гостиничный сервис становится более гибким и клиентоориентированным. От классификации гостиницы и размера предприятия будет зависеть его кадровая структура и уровень обслуживания в отеле. Чем выше категория отеля, тем больше предоставляется требований к предприятию, и ожидается больше гостиничных услуг. На сегодняшний день разработано множество стандартов качества к предоставлению гостиничных услуг, и особое внимание уделяется сетевым гостиницам, так как они являются лицом бренда, и могут находиться в разных городах или странах. В таком случае, кадровая структура устанавливается для каждого объекта гостиничной сети для эффективного и грамотного управления.

Таким образом, мы еще раз доказали, что гостиничное предприятие - сложная по своей структуре организация с четким распределением полномочий между службами и взаимосвязанными между собой функциями.

Список источников

1. Балко С. В. Сущность кадрового потенциала гостиничных предприятий / С. В. Балко, А. А. Журавлева // Вестник ОрелГИЭТ. – 2020. – № 2(52). – С. 232-238. – DOI 10.36683/2076-5347-2020-2-52-232-238. – EDN SCXLFQ
2. Волков Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания / Ю. Ф. Волков. – Ростов н/Д. : Феникс, 2003. – 384 с.
3. Гареев Р. Инновации в гостиничном и туристском бизнесе: учебное пособие / Гареев Р. – Москва : КноРус, 2021. – 228 с.
4. Зайцева Н.А. Гостиничный менеджмент: учебное пособие / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков; под ред. Н.А. Зайцевой. – Москва : ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
5. Никитенкова О. В. Особенности современной системы управления кадровым потенциалом предприятий / О. В. Никитенкова // Глобальные тенденции и перспективы цифровизации экономики, образования и науки : сборник материалов Международной научно-практической конференции, Ставрополь, 19-20 мая 2021 года. – Ставрополь: Издательство "АГРУС", 2021. – С. 450-454. – EDN PAJPKD
6. Никольская Е.Ю., Титиевская Е.М. Актуальные вопросы развития гостиничного бизнеса / Е.Ю. Никольская // Путь науки. - 2014. - № 6. С. 54-57.
7. Никольская Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. – Москва: КноРус, 2020. – 226 с.
8. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (дата обращения: 23.03.2023)

9. Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц». – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/ (дата обращения: 23.03.2023)

10. Чуркина А. А. Система управления кадровым потенциалом гостиничных предприятий / А. А. Чуркина, Е. И. Козлова // Символ науки: международный научный журнал. – 2017. – Т. 1, № 4. – С. 176-179. – EDN YNEJBN

References

1. Balko S. V. The essence of the personnel potential of hotel enterprises / S. V. Balko, A. A. Zhuravleva // Bulletin of OrelGIET. – 2020. – № 2(52). – Pp. 232-238. – DOI 10.36683/2076-5347-2020-2-52-232-238. – EDN SCXLFQ

2. Volkov Yu. F. Technology of hotel service / Volkov Yu. F. - Rostov n/A : Phoenix, 2003. - 384 p.

3. Gareev R. Innovations in the hotel and tourism business : textbook / Gareev R., R. — Moscow: KnoRus, 2021. – 228 p.

4. Zaitseva N.A. Hotel management : textbook / N.V. Dmitrieva, N.A. Zaitseva, S.V. Ogneva, R.N. Ushakov ; edited by N.A. Zaitseva. – Moscow : INFRA-M, 2020. – 352 p.

5. Nikitenkova O. V. Features of the modern management system of personnel potential of enterprises / O. V. Nikitenkova // Global trends and prospects of digitalization of the economy, education and science : collection of materials of the International Scientific and practical Conference, Stavropol, May 19-20, 2021. – Stavropol: Publishing house "AGRUS", 2021. – pp. 450-454. – EDN PAJFXD

6. Nikolskaya E.Yu., Titievskaya E.M. Actual issues of hotel business development / E.Yu. Nikolskaya // Path of Science. - 2014. - No. 6. pp. 54-57.

7. Nikolskaya E. Y. Fundamentals of management and personnel management in the hospitality industry / E. Y. Nikolskaya, L. V. Semenova. – Moscow : KnoRus, 2020. – 226 p.

8. Resolution of the Government of the Russian Federation of November 18, 2020 N 1853 "On approval of the Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368292/ (accessed: 03/23/2023)

9. Resolution of the Government of the Russian Federation of November 18, 2020 N 1860 "On approval of the Regulations on the classification of hotels". – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_368948/ (accessed: 03/23/2023)

10. Churkina A. A. Management system of personnel potential of hotel enterprises / A. A. Churkina, E. I. Kozlova // Symbol of Science: International Scientific Journal. – 2017. – Vol. 1, No. 4. – pp. 176-179. – EDN YNEJBN