**Összefoglaló**

**Szálloda és egyéb szálláshelyek működésének személyi feltételei**

***A szállodai üzemszervezés és munka szervezés: A szállodai munkaszervezés és a tevékenység feltételeinek biztosítása, megfelelő összehangolása, a munkafolyamat és a szervezet kialakítása.***

**A szálloda szervezeti felépítése:**

A szervezeti felépítés a vállalkozások szervezeti egységeinek és munkaköreinek a rendszere, amely megmutatja a tagoltságot és közöttük fennálló kapcsolatokat.

**A szálloda működési rendje**

A szállodák működési rendjéről **Szervezeti és Működési Szabályzatot** készítenek.

**A szabályzat tartalma:**

* A szálloda munkaterületei
* a munkaterületek tevékenységi körei
* a munkaterületekhez tartozó munkakörök
* munkaköri leírások
* a szervezeti egységek és a munkakörök közötti kapcsolat rendszere, a szervezeti felépítés

A szálloda szervezeti egységei: többféle módon csoportosíthatóak.

1. **Bevétel szempontjából:**
* **Bevételt termelő egységek: (termékeket/szolgáltatásokat értékesítnek**)- Front Office, vendéglátó értékesítő helyek, gyógyászat, sport és wellness.
* **Fenntartási egységek: (a hátteret biztosítják):** Housekeeping, igazgatás, elszámoltatás, marketing, műszak és karbantartás, humánterület.

**A szálloda szervezeti egységei:**

1. **Szálloda üzemegység: (Room’s Division**), az elszállásolási tevékenység működtetéséért felel.

Részei:

1. **Földszinti terület (Front office):**
* a szobák értékesítéséért, valamint a vendégek tartózkodás közbeni igényeinek a kielégítéséért felel:
* *Szobafőnökség (Reception):* szobák értékesítése és vendégfogadás
* *Porta (Concierge*): tartózkodás közbeni szolgáltatások nyújtása
* *Pénztár (Cassa):* számlázás a vendégek irányába
1. **Emeleti terület (Housekeeping):**.
2. **Vendéglátó üzemegység (Food & Beverage, F&B):**
3. **Rendezvény részleg (Banquett Department**
4. **Gyógyászati üzemegység (Health Deparmant**
5. **Wellness részleg (Welness Department**
6. **Értékesítési részleg (Sales Department)**
7. **Marketing részleg (Marketing Department**)
8. **Főkönyvelés (Accounting Department)**
9. **Műszaki-karbantartó részleg (Engineering and Maintenance**)
10. **Rendészet (Security Service**)
11. **Munkaügy (Human Resources- HR):**

**Szervezeti egységek között kapcsolatok:**

A szervezeti felépítés szempontjából lényegesek a kapcsolatok.

1. **Lineáris (vonalas) felépítés**: Egy vezető van a szervezetben és mindenki tőle kapja az utasításokat. Klasszikus szervezeti felépítés, amely leginkább a családi és a kisméretű vállalkozásokra jellemző.
2. **Funkcionális felépítés**: A szervezett Funkciók, tevékenységi körök szerint épül fel. A rendszerben egy dolgozónak két vagy több főnöke is lehet. A magyar szállodák jellemző szervezeti felépítési formája.
3. **Divizionális felépítés:** A nagyvállalatok gyakori szervezeti formája. A központi irányítás mellett a szakosodott 8régióra, termékre, vevőkörre) szervezeti egységek nagy önállósággal végzik a feladatukat. Szállodaláncoknál jellemző a regionális szervezeti egységek (divíziók) létrehozása.

**Szállodai szervezeti rendszerek:**

1. **Európai szervezeti rendszer:** a párizsi Ritz szállodában fejlesztették ki.

A rendszer lényege:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Igazgató** |  |
| **Elszállásolási részleg** | **Ellátási részleg** | **Igazgatási részleg** |
| hozzá tartozik: Fölszinti részleg, Emeleti részleg | hozzá tartozik: beszerzési és szállítási részleg, konyhai részleg, felszolgálási részleg | hozzá tartozik: értékesítési részleg és melléküzemek |

1. **Amerikai szervezeti rendszer**: Elsősorban a szállodaláncokban alkalmazott szervezeti rendszer, de egyre több helyen alkalmazzák.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Általános igazgató****General Manager** |  |
| **Számvitel vezető****Chief Account** | **Szállodaigazgató****Rooms Division Manager** | **Ellátási igazgató****Food & Beverage Manager** |
| Beszerzési részleg | Housekeeping | Konyhai részleg |
| Kassza | Műszaki részleg | Bankett részleg |
| Elektronikus adatfeldolgozás | Front Office | Étterem |
| Ellenőrzés | Értékesítési részleg | Gondnokság |
|  | Public Relations | Bár |
|  | Személyzeti részleg | Szobaszervíz |

1. **Kombinált rendszer:** A szállodában a két rendszer keverékével, illetve a vezetési szintek további megosztásával is találkozhatunk, a szálloda nagyságától és a rendelkezésre álló személyi feltételektől függően.

**Szállodai munkakörök és az azokhoz kapcsolódó feladatok**

**Szállodai munkakörök**

**A munkakör a dolgozók meghatározott feladatköre, amelyet munkaköri leírásban rögzítenek**. A munkaköri leírás tartalmazza az egyes munkaterületek pontos, mindenre kiterjedő feladatait, hatáskörét és felelősségi körét.

**A szállodák munkaköreinek csoportosítása**

1. **Igazgatás munkakörei**:
2. **Front Office munkakörei**
3. **A hosuekeeping munkakörei**
4. **Az ellátás, vendéglátás munkakörei:**.
5. **A rendezvényrészleg munkakörei**:
6. **Az egyéb szolgáltatás munkakörei:**
* Gyógyászat, wellness, sport: kozmetikus, masszőr, úszómester
* Mosoda: mosómester
* Garázs: garázsmester, kocsimosó
* Egyéb területek: kertész
1. **A kiegészítő tevékenységek munkakörei:**
* Adminisztráció:
* Biztonság, rendészet: Munkaügy:
* Műszak, karbantartás: Számítástechnika: rendszergazda, számítás technikus

**Vezetői munkakörök:**

A tulajdonos érdekeinek képviseletét a szállodán belül a szállodai menedzsment látja. Nagyobb szállodákban ez több főből álló csapat, kisebb szállodák esetén akár egy fő is lehet.

**A szálloda igazgatás feladatai:**

**Fő feladatok:**

* tervezés
* szervezés
* igazgatás, irányítás
* ellenőrzés
* kidogozza az alkalmazandó árpolitikát
* elkészíti az éves árbevételi és költségvetési terveket
* részlegenként tervezik a végrehajtandó fejlesztéseket, beruházásokat.

A szállodák vezető munkakörei:

A szervezeti felépítéstől függően változó lehet a vezetői munkakörök tartalma és elnevezése. Az önálló vállalatként vagy egységként működő szállodák vezetése sokrétűbb teendők ellátását igényli.

1. Vezérigazgató: A Szálloda egyszemélyi felelős vezetője, akinek felelősségét a hatáskör megosztása nem befolyásolhatja.

Feladatai:

* a szállodai céloknak megfelelő üzemeltetése
* tervezés, szervezés, koordinálás
* személyzet biztosítása
* a szállodai tevékenység és a személyzet értékelése
* A szálloda képviselete
1. Igazgatóhelyettes ( assistant manager)
2. Ügyeletes igazgató (Manager on Duty- MOD): a vezérigazgató távollétében veszi át annak hatáskörét.
3. Szállodai igazgató (Room Division Manager): Szállodai üzemeltető.

Feladatai:

* a szállásadási terület folyamatos üzemeltetésének biztosítása
* Gazdaságos működtetés biztosítása
* Érvényesíti és betartja a felettesei által kiadott rendelkezéseket
* kapcsolattartás az ügyfelekkel

Hatásköre:

* létszámgazdálkodás
* a belső munkarend kialakítása
* utasítások kiadása és ellenőrzése
* üzleti kapcsolatok kialakítása és fenntartása

Felelősségi köre: a feladatkörhöz igazodik

1. Egyéb igazgatói szintek
* Értékesítési igazgató
* Ellátási, vendéglátó, éttermi igazgató
* Rendezvényigazgató

**A szállodavezetéssel szemben támasztott követelmények:**

* Szakmai tudás és tapasztalat
* vezetői rátermettség, szervezőképesség
* Erkölcsi megbízhatóság

**Földszinti munkakörök:**

A szállodai Front Office feladatot ellátó munkakörök tartoznak ide.

A **Front Office szervezeti megoldásai:**

1. Front Office Manager irányításával (Főporta, recepció és kassza)
2. Főportás irányításával

A **Front Office Manager (FOM) feladatai**: Földszint üzletvezető, aki felügyeli a recepció, a porta, a kassza és a többi földszinti munkaterületet.

A **Reservation Manager feladatai**: Munkáját a FOM közvetlen irányításával végzi. Hatásköre kiterjed a szobafoglalási részlegre (reservation office).

**A szobafőnök feladatai:**

* Szobák értékesítése
* A vendég érkeztetése
* Csoport érkeztetése
* VIP vendégek érkeztetése
* A vendég áthelyezése: történhet a vendég és a szálloda kérésére.

**A szállodai kasszás feladatai:**

* Számlavezetés
* Fizettetés
* pénzváltás
* A széfrekeszek kezelése

**A portás feladatai:**

* A vendégek be- és kijelentkezésével kapcsolatos feladatok
* üzenetek kezelése
* Portai küldemények kezelése
* Kulcskezelés
* Információs szolgálat
* Szállodai személyforgalom ellenőrzése
* Házon kívüli megbízatások teljesítése
* Ébresztőszolgálat
* Talált tárgyak kezelése
* Árusítás
* Utaztatás

A **londiner (Bellboy)** feladatai: a főportás vagy a londiner brigádvezető irányításával végzi a feladatait. Alapvető feladata a csomaghordás és csomagmegőrzés.

**Egyéb földszinti munkakörök:**

* **Szállodai naplózó (zsurnákos)**
* **Kocsirendező**
* **Parkolófiú (Valet boy)**
* **Ajtonálló (Doorman)**
* **Boy**
* **Telefonkezelő**
* **Hostess**
* **Business Center hostess**
* **Transzfer gépkocsivezető**
* **Hagyományos emeleti munkakörök**
1. **Gondnoknő**

**Fő feladatai:**

* **Az emeleti dolgozók munkavezetője:**
* emeleti munkarend, munkabeosztás elkészítése
* dolgozók munkaruházatának ellenőrzése
* takarítási rend megállapítása
* kapcsolat a mosodával és a varrodával
* **A Szállodai berendezések és felszerelések felelőse**
* **A szálloda háziasszonya:**
* a vendégekkel való kapcsolattartás
* a talált tárgyak kezelése
* rendkívüli eseménye intézése (betegség, haláleset, lopás, stb…)
1. **Szobaasszony: A gondnoknő irányításával végzi a feladatát**

**Feladatai:**

* a szobák és egyéb helyiségek rendbehozatala
* szobalányok és londinerek irányítása
* vendégek kívánságainak teljesítése
* takarítóeszköz igénylése
1. **Szobalány:**

**Feladata**: szobák takarítás

1. **Emeleti segédmunkás (Londiner)**

**Feladata:**

* segédkezés a takarításban
* vendégek kiszolgálása
1. **Takarító:**

Feladata: közös helyiségek és közlekedő utak takarítása

Modern emeleti munkakörök

1. **Emeleti üzletvezető:** **Az emeleti részleg (Housekeeping) vezetése a feladata.** A housekeeper feladata nagyon összetett és sokrétű ismeret kell hozzá, mert nagyon pontosan meg kell határoznia a munkaköri leírást.

**Feladatai:**

* **munka hatékonyságának elemzése**
* **tervezési feladatok**
* **napi munka koordinálása**
* **ellenőrzés**
* **szobakészítés szervezése**
* **VIP vendégek kezelése**
* **éves beszerzési terv elkészítése**
1. **Emeleti gondnoknő**: Az ellátandó területeken folyó munkák felügyelete és ellenőrzése
2. **Szobalány, szobaasszony:** Vendégszobák takarítása
3. **Emeleti segédmunkás**: Fizikai munkák elvégzése és segítség a szobalányoknak.
4. **Takarítók:** vendégszobán kívüli területek tisztántartása.

**Szállodai ellátás, vendéglátás munkakörei**

A szállodai ellátáson belül speciális terület a szobaszerviz, melynek különböző szervezési megoldásai képzelhetők el.

Szobaszerviz:

* **A szoba szerviz lényege a vendégek ellátása a szobában, a reggeli és a főétkezések idején, illetve azon kívül is.**
* **A szoba szerviz szervezési megoldásai:**
* megrendelés a konyhából vagy a söntésből
* megrendelés az emeleti tálalóból
* megrendelés a központi szobaszervizes tálalóból.

**Szobaszerviz munkakörei**

**A szobaszerviz célja:** a vendég által megrendelt ételek és italok minél gyorsabb és szakszerű felszolgálása.

1. **Kis és közepes szállodáknál** a 24 órás szobaszerviz szolgálatot állandó brigád látja el:
* Szobaszerviz diszpécser
* Szobapincér
* Tálaló szobapincér (megrendelések előkészülete tálcára, kocsira)
* Emeletes szobapincér (megrendelések végrehajtása)
1. **Nagy szállodákban** az amerikai rendszer szerint működik a szobaszerviz:
* **Menedzser**
* **Szobaszerviz brigádvezető**
* **Szobapincér**
* **Szobapincér segéd**

**Összefoglaló Kérdések!**

1. **Mi a szállodai üzemszervezés és munka szervezés lényege?**
2. **Mit tartalmaz a szállodák működési rendjéről készített Szervezeti és Működési Szabályzat?**
3. **Ismertesd a szervezeti felépítés szempontjából a „Divizionális felépítést”.**
4. **Ismertesd az amerikai szervezeti rendszert.**
5. **Melyek a szálloda igazgatás fő feladatai?**
6. **Melyek a szállodai igazgató (Room Division Manager) hatáskörei?**
7. **Ismertesd a szállodavezetéssel szemben támasztott követelményeket.**
8. **Melyek a szobaasszonyok fő feladatai?**
9. **Melyek az emeleti gondnoknő feladatai?**
10. **Mi a szobaszerviz lényege és célja?**