

УДК 656.013:629.014.6

HOTEL MANAGEMENT ORGANIZATION CHART ON BOARD CRUISE SHIPS.

ОРГАНИЗАЦИЯ И СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОЙ СЛУЖБОЙ ПАССАЖИРСКОГО СУДНА.

Melnyk O.M. / Мельник А.Н.

к.д.п.

ORCID: 0000-0001-9228-8459

Odessa National Maritime University, Odessa, Mechnikova 34, 65029

Одесский национальный морской университет, Одесса, ул.Мечникова 34, 65029

Аннотация. В работе рассматривается структура организации и иерархическая схема отельно-ресторанной службы на современных пассажирских лайнерах. Представлено описание функциональных особенностей обслуживающего персонала так и принципы взаимодействия руководителей основных служб пассажирского судна.

Ключевые слова: пассажирское судно, круизный лайнер, службы, отель-менеджер.

Вступление

Современное пассажирское судно это один из классов судов, согласно определению Конвенции СОЛАС (Правила 2 Главы I), означает судно, перевозящее более двенадцати пассажиров. В эту категорию не включают грузовые суда, которые способны перевозить ограниченное число пассажиров, однако большинство пассажирских судов способны были перевозить дополнительно как почту, так и грузы различного назначения. Однако с развитием авиации данный вид транспортных услуг стал невостребованным, зато широкую популярность получили круизные суда для пассажиров, участвующих в групповой туристической программе с целью кратковременных туристических посещений согласно расписанию одного или нескольких портов, открытых для захода иностранных судов. Океанский лайнер представляет собой традиционный тип такого пассажирского круизного судна.

Основной текст

Современное круизное судно похоже на небольшой город, где находится много представителей разных национальностей, различной культуры и взглядов на очень ограниченном пространстве поэтому процесс осуществления

профессиональной деятельности и социального сосуществования возможен только с учетом определенных правил, которых должен неукоснительно придерживаться каждый член экипажа или обслуживающего персонала. Совокупность таких правил отражена в служебных инструкциях соответственно занимаемой должности на борту судна наподобие военной иерархии. На вершине этой иерархии на борту стоит Капитан судна и в основном эту должность так и называют. Ввиду того что на борту одновременно может быть несколько так называемых «капитанов» (тех, кто имеет лицензию капитана и тех, кто занимает низшие должности с идентичным названием), но есть только один который обладает исключительным правом управления судна и осуществляет полное руководство всеми службами и департаментами на борту. Для удобства понимания его еще называют мастер (MASTER). Нанимается непосредственно на эту должность судовладельцем либо круизной (компанией) линией.

Итак, Капитан (Master) несет полную ответственность за всю операцию на борту судна. Ответственность включает в себя безопасность судна, пассажиров и экипажа на борту. Является представителем компании - судовладельца, государства флага. Он также является «судьей» на борту, который имеет последнее слово. Капитан решает абсолютно различные вопросы вплоть до права любого из членов экипажа или пассажира находится на борту. Взаимодействует с местными властями в портах захода, а также поддерживает положительный морально-психологический климат на борту судна.

Основные службы (department) на борту судна.

Для выполнения всех функций современного пассажирского судна на борту существуют три основных службы (department) возглавляемые соответственно тремя старшими офицерами-руководителями этих служб, которые подчиняются непосредственно Капитану (MASTER) и которые отвечают за весь свой отдел:

- Капитан по персоналу (STAFF CAPTAIN) служба эксплуатации;
- Менеджер отельно-ресторанной службы (HOTEL MANAGER)

- Старший механик (CHIEF ENGINEER) служба технической эксплуатации;

Соответственно должности можно отнести основные права и обязанности:

- Капитан по персоналу (STAFF CAPTAIN) является вторым лицом в экипаже. Это также означает, что он первый заместитель капитана и способен выполнять обязанности Капитана (MASTER), если это станет необходимым. Он отвечает за всех офицеров и экипаж службы эксплуатации (Палубный департамент), повседневную работу палубной команды и дисциплину на борту.

- Отель менеджер (HOTEL MANAGER) несет ответственность, за всю пассажирскую службу включая гостиничный отдел, ресторанный отдел, комплекс гостевых и развлекательных услуг, отдел питания и провизии. Он / она имеет самую многочисленную службу по численности персонала и ему помогают различные руководители отделов, которые ему напрямую подчиняются.

- Старший механик (CHIEF ENGINEER) отвечает за управление службой технической эксплуатации и машиной командой. Помимо вопросов, связанных с эксплуатацией главного двигателя, двигателей и систем, это включает в себя также все технические вопросы на борту связанные с работами по электрической, холодильной, механической частями в машинном отделении и за его пределами.

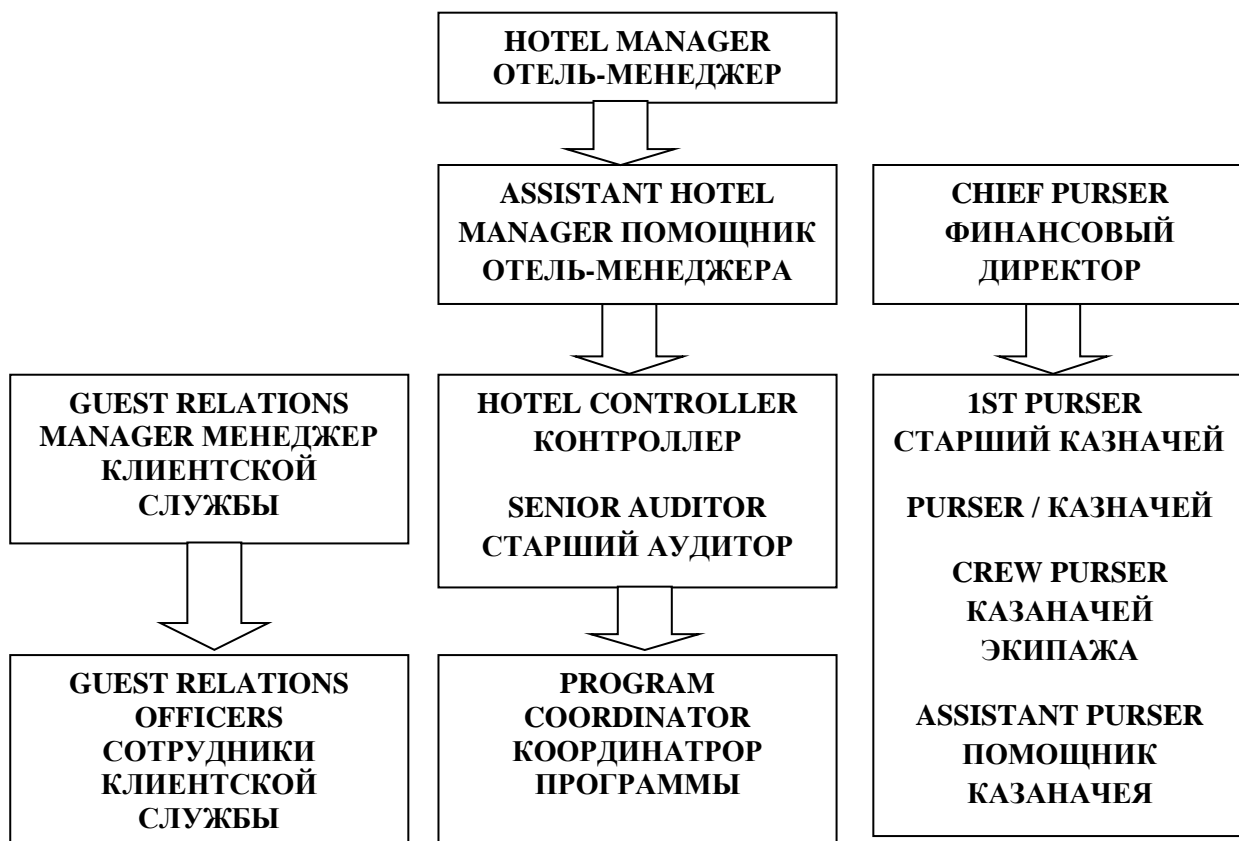
Судно будет эффективно выполнять возложенные на него функции только тогда, когда все главы этих служб будут работать максимально слаженно и продуктивно. Если хотя бы один из них потеряет контакт с другими, то весь рабочий процесс на борту окажется под угрозой срыва. Руководители служб и офицеры всегда должны выполнять главную функцию это «быть хорошим примером». Если эти три службы эффективно взаимодействуют, то это также будет отражаться на руководителях внутренних отделов и на члены экипажа и персонала. Это несет определенную выгоду всем, прежде всего пассажирам на борту, которые являются теми, кто делает эту отрасль рентабельной. Без пассажиров, как известно не было бы круизных судов, поэтому конечная цель -

всегда предоставлять лучший сервис и сделать отдых для гостей незабываемым.

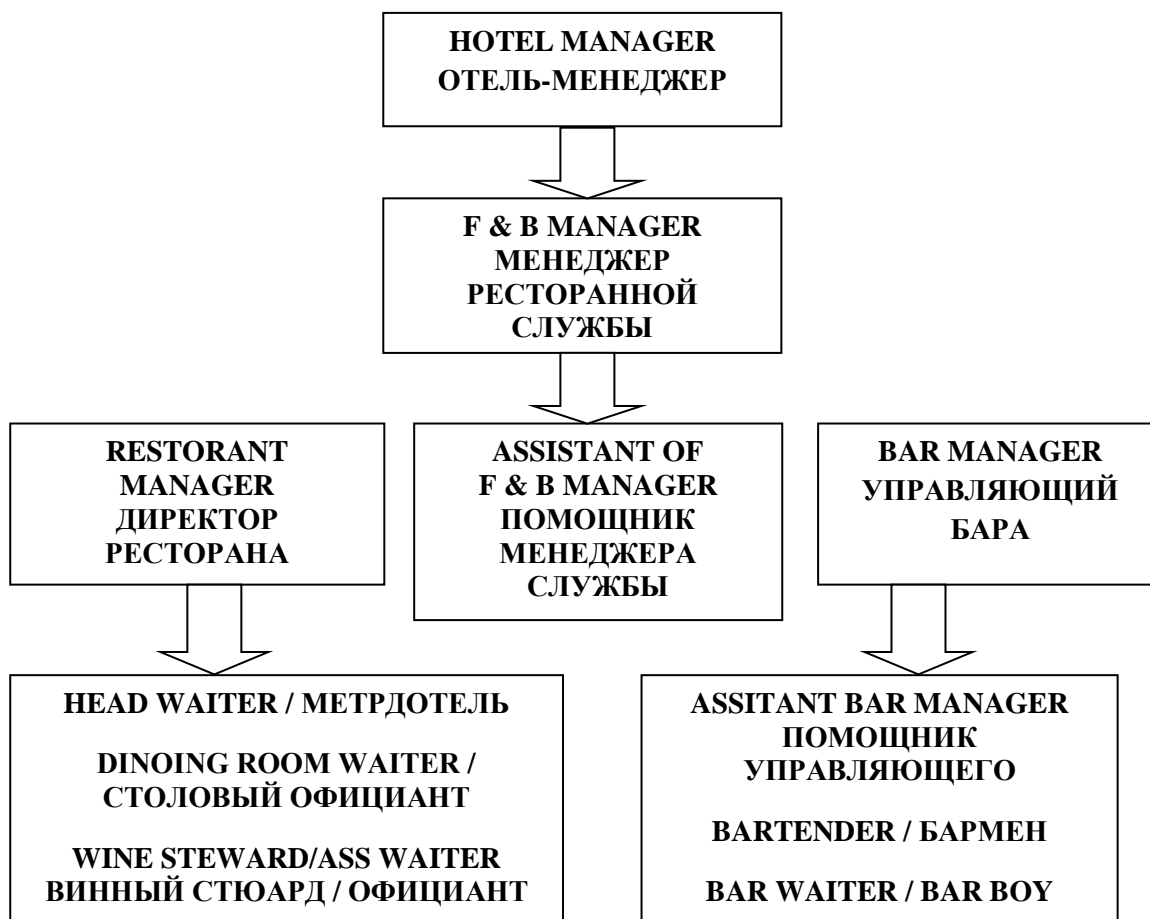
Как было сказано выше, круизный лайнер, является гибридом высокотехнологичного морского судна и отеля высшего уровня. Количество персонала может составлять от 500 и более чем 2000 человек. Одна часть департамента это морская составляющая, в нее входят все службы, которые обеспечивают судовождение, навигацию, логистику, эксплуатацию судовых энергетических систем, а также безопасность. Опустив подробное освящение этой стороны индустрии, сосредоточимся на другой составляющей круизного лайнера это гостиничная служба с отделами ответственными за прием, размещение и развлечение гостей. Необходимо отметить, что во всех отделах гостиничного комплекса судна и для каждого департамента в отдельности существует множество управляющих должностей, которые требуют определенных профессиональных навыков и опыта в круизной индустрии. Перечислим основные из них для представления о структуре управления пассажирской службой на борту.

Ниже иерархическая схема основных должностей в отельно-ресторанной службы:

HOTEL DEPARTMENT / Гостиничная служба



Food & Beverage Department / Ресторанная служба



Заключение и выводы.

В результате проведенного анализа структуры организации управления отельно-ресторанной службой пассажирского судна можно сделать следующие выводы:

На борту современного круизного лайнера организовано обслуживание пассажиров по системе «Все включено». Поэтому большое внимание уделяется количеству, компетентности и квалификации обслуживающего персонала. В статье были рассмотрены основные службы (department) на борту круизного судна. Соответственно целевому назначению судна среди них наиболее важными для обеспечения высокого качества обслуживания пассажиров являются ресторанная и отельная служба, для полноценного функционирования которых, а также для обеспечения высокого уровня обслуживания и нанимается сертифицированный персонал. Обе службы подчиняются отель-менеджеру, который лично несет полную ответственность и предоставляет гарантии, что все отделы этой службы на судне поддерживают высокие стандарты предоставления услуг. Отель-менеджер в свою очередь подчиняется непосредственно вице-президенту гостиничных операций компании. Отвечает за обеспечение качественного обслуживания во всех службах отельного департамента, включая Администрацию, Персонал круиза, Службу развлечений, Службу продуктов и напитков, и руководство обслуживающим персоналом на борту.

Таким образом, строгая иерархия организации пассажирской службы на судах позволяет достичь высокого качества обслуживания пассажиров.

Литература:

1. Рындач М.А. Основы туризма: учебное пособие / М.А. Рындач – М.: Издательство «Дашков и Ко», 2012 – 204 с.
2. Селиванов В.В. Международный морской туризм: основы организации и методология. Симферополь: ИТ «АРИАЛ» 2013. – 396 с.

3. Cruise ships overview by Andrea Cavallucci 2015,
<https://transportemaritimoglobal.files.wordpress.com>

4. Royal Caribbean shipboard carriers. Food and beverage services/
<https://www.royalcareersatsea.com>

References.

1. Ryndach M.A. *The basics of tourism: a training manual* / M.A. Ryndach - M.: Publishing house "Dashkov and Co", 2012 - 204 p.

2. Selivanov V.V. *International marine tourism: the basics of organization and methodology*. Simferopol: IT "ARIAL" 2013. - 396 p.

3. Cruise ships overview by Andrea Cavallucci 2015,
<https://transportemaritimoglobal.files.wordpress.com>

4. Royal Caribbean shipboard carriers. Food and beverage services/
<https://www.royalcareersatsea.com>

Abstract. *Hotel services department on board passenger cruise ships provides customer satisfaction driven, and ensures that crew functions efficiently as a whole. The members of this department have a clear view of how a team should work together, as well as experience in a highly diverse environment, and knowledge of how to motivate themselves and others.*

Статъя отправлена: 30.09.2019 г.

© Мельник А.Н.