

Каждый, кто хотя бы раз в жизни останавливался в отелях, знает, что зачастую за качество гостиницы отвечает ее персонал. От того, насколько гостеприимно он принимает клиентов и размещает их, и от того, насколько качественно гостиница обслуживает своих постояльцев, во многом и зависит ее репутация. Возможно, именно поэтому [гостиница "Русь" в Орле](#) и считается одной из лучших, но все же прежде чем сделать окончательные выводы о том или ином отеле, с таким понятием, как "гостиничный персонал", нужно познакомиться поближе.

Прежде всего следует учесть, что количество работников отеля может быть разным, и это зависит от категории и статуса гостиницы. Впрочем, есть и "обязательный" персонал, и к нему относятся:

- администратор, который занимается приемом и регистрацией гостей,
- менеджер по бронированию, он помогает клиентам выбрать идеальный для них номер,
- горничные обеспечивают надлежащий уровень чистоты отеля,
- консьерж помогает гостям ориентироваться в городе, заказать какие-либо билеты, забронировать автомобиль и т.д.,
- повар,
- охранник,
- швейцар, который встречает гостей и провожает их к стойке администратора (дополнительно может заниматься обработкой почты или звонков, вести книги учета постояльцев).

Именно такое количество людей работает в маленьких и средних отелях. В частности, в них, согласно рекомендациям Всемирной туристической организации, должно работать 8-12 человек на каждые 10 номеров. Если же гостиница более велика, то к такому "набору" добавляются еще и:

- аниматоры,
- врачи,
- крупье,
- массажисты.

В пятизвездочных отелях количество работников возрастает до 20 человек на 10 номеров. Разумеется, все сотрудники отелей обязательно проходят специальное обучение, и каждая уважающая себя [гостиница в Орле](#) обязательно принимает на работу лишь тех, кто получил соответствующую квалификацию. При этом желательно, чтобы работники прошли обучение по специальным зарубежным программам (их предлагают университеты всего мира!), однако некоторые виды профессий можно осваивать и на заочных курсах.

Кроме того, персонал отеля должен обладать определенными навыками, многим из которых нельзя научиться! Среди них:

- пунктуальность,
- внимательность к клиентам,
- устойчивость к стрессам,
- доброжелательность по отношению к каждому гостю.

И, конечно же, для гостиничных работников знание иностранного языка - это не пожелание, а самое строгое требование. Если персонал выбранного вами отеля этому требованию соответствует, а также отвечает многим другим требованиям гостей, можно не сомневаться: вы выбрали достойную гостиницу, и вам в ней будет комфортно. Если же вы видите острую нехватку сотрудников и при этом замечаете, что далеко не каждый из них отличается всеми необходимыми качествами, лучше поискать другую гостиницу. Пусть вы потратите на это время, но зато найдете тот отель, в котором вам будет действительно приятно остановиться.