

PRO отели без купюр

Рекомендации Светланы Буровой

#musthaveОтельера



Светлана Бурова

**PRO отели без купюр.
Рекомендации Светланы Буровой**

«Де'Либри»

2023

УДК 82-94
ББК 84стд1-442.3

Бурова С.

PRO отели без купюр. Рекомендации Светланы Буровой /
С. Бурова — «Де'Либри», 2023

ISBN 978-5-521-23738-8

Отельер-практик. Обладатель премии «Лучший Генеральный менеджер» 2020 года по версии Russian Hospitality Awards, спикер отраслевых форумов, наставник и преподаватель Светлана Бурова делится опытом и профессиональными советами о любимом деле в легкой доступной форме. Редкий формат прикладной книги о бизнес-процессах.

УДК 82-94
ББК 84стд1-442.3

ISBN 978-5-521-23738-8

© Бурова С., 2023
© Де'Либри, 2023

Содержание

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР – МЕЧТА ИЛИ РЕАЛЬНОСТЬ	8
ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР	9
Конец ознакомительного фрагмента.	10

PRO отели без купюр

Рекомендации Светланы Буровой

Профессия изначально должна быть актом любви. И никак не браком по расчету. И пока не поздно, не забывайте о том, что дело всей жизни – это не дело, а жизнь.

© Харуки Мураками

Говорят, что цитаты перед текстом в начале книги уже не в тренде. Это для писателей не в тренде, а какой я писатель, я отельер. Каждый должен заниматься своим делом, писательские тренды не в моем фокусе. Я не буду структурировать книгу по писательским правилам, я не буду шлифовать тексты, я не буду обивать пороги издательств в надежде опубликоваться за их счет. Я сделаю это сама.

Я вообще не люблю доказывать свою экспертизу. Не один десяток лет чистой практики успешных проектов говорят за меня.

Для меня важны те читатели, кому я посвящаю свое время, кому нужен мой опыт, кто прочитает и применит его на практике. А может и поблагодарит за полезность содержания моей, так называемой, книги.

Мимо цитаты Харуки Мураками пройти не смогла, ведь она про меня, про мое дело длиною в жизнь. Разные отели, от мини до огромных комплексов, от частных до сетевых, от российских до международных. Я на многих проектах оставила часть себя. Все они уверенно заявили о себе. Рука у меня лёгкая, видимо. Благодарю за это прежде всего Родителей и Небеса.

Успеху в моей продолжительной гостиничной карьере я, безусловно, обязана Коллегам, кто продвигал меня, увидя потенциал, поддерживал и помогал, был добр и участлив. И, конечно, Командам, а это в общей сложности 5000+ сотрудников, которые внесли свою лепту в развитие меня, как личности и профессионала.

Сейчас стараюсь помочь советом, делом, консультацией тем, кто в этом нуждается. В такое время не надо ждать просьб о помощи, можно взять и просто помочь.

Вот и я помогаю простыми полезностями на моих Телеграм [@BURO hotel](#) и YouTube [@PRO отели без купюр](#) отельерам, у которых нет многолетнего опыта, кто собирает информацию по крупицам, где придётся. Я деликатно стараюсь не перегружать свои выпуски для лучшего восприятия. Мне всегда можно задать вопрос, спросить совет. Своим опытом и идеями обязательно поделюсь.

Занимаясь обучением персонала после учебы в гостиничной школе за океаном, я четко видела и понимала разницу. Скучные учебники и методички, которые невозможно поместить в свою память, потому что они не интересны и не цепляют, много разрозненной информации, которую пытаются сложить в один профиль, а она в нем не складывается, много воды, которая никаких полезностей не несет.

Мое маленькое прикладное пособие, написанное простым языком практика, можно использовать в ежедневной работе любому работающему отельеру или молодому специалисту, выбравшему путь в гостиничной сфере, начинающему покорять гостиничный бизнес.





PRO отели без купюр



Кто Вы, Светлана Бурова?



www.burova.ru

Кто вы, Светлана Бурова?

#burovastories



ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР – МЕЧТА ИЛИ РЕАЛЬНОСТЬ

Многие в гостиничном бизнесе мечтают стать генеральными менеджерами. Это прекрасные мечты, но потрудиться для этого придется немало, набить не одну шишку, постоянно доказывать свою эффективность.

Многим кажется, что генеральный менеджер не обременен задачами, ходит по отелю нарядный, улыбается гостям, сидит в своём офисе, ничего не делает, только указания раздает. При этом зарплату хорошую получает. Жизнь удалась, чем не мечта. За кадром остается, сколько труда, нервов, стрессов, падений, потраченных сил у каждого генерального менеджера за спиной. Но ничего невозможного нет, мечты должны сбываться.

В отелях работают люди с дипломами разных профессий. У каждого есть шанс стать руководителем и дорасти до генерального менеджера при упорном старании и развитии собственных навыков и экспертизы.

Радует то, что много прекрасных перспективных ребят приходят в гостиничную отрасль. В них виден потенциал будущих генеральных менеджеров. Желание их велико, трудности не пугают, они готовы добиваться цели. За ними будущее нашей прекрасной отрасли.

#BUROhotel

ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ГЕНЕРАЛЬНЫЙ МЕНЕДЖЕР

Самые успешные управляющие, на мой взгляд, это те, кто прошёл путь от линейной позиции до позиции высшего звена, кто внедрялся в разные департаменты и получал навыки работы в них.

Безусловно, генеральный менеджер не может знать абсолютно всё, но погрузиться в каждый департамент своего отеля он должен. И погрузиться так, чтобы понимать все функциональные процессы определенного отдела и процедуры его взаимодействия с остальными. Только это поможет дать понимание взаимосвязанной работы всех направлений, которые представлены в едином сложном организме-отеле.

Если ограничиться одной узкой специализацией, а мы все стартовали с одной определенной, тогда почему западные школы, являющиеся законодателями отельного бизнеса, включают следующие обязательные дисциплины в базовый курс Hotel Management:

- **Front office operations**
- **Housekeeping operations**
- **Sanitation and Safety (HACCP)**
- **Food preparation**
- **Convention management**
- **Hospitality Marketing and Sales**
- **Customer Services**
- **Accounting**
- **Cost Control**
- **Purchasing**
- **Hospitality Law**
- **Facilities Design and Maintenance**
- **Tourism management**

Если каждый предмет распределить по службам отеля, то по-русски получится примерно так:

- **Служба приёма и размещения**
- **Хозяйственная служба**
- **Служба питания HACCP**
- **Кухня**
- **Конференции и банкеты**
- **Продажи и маркетинг**
- **Служба сервиса**
- **Бухгалтерия**
- **Финансовый контроль**
- **Закупки**
- **Юридическая служба**
- **Инженерная служба**
- **Туризм – отдел продаж и маркетинга**

На мой взгляд, ничего лишнего и избыточного. Всё применимо к гостиничному предприятию. Такой перечень говорит о том, что у Генерального менеджера должно быть понимание всех рабочих процессов гостиничного предприятия. Это просто необходимо для эффективного управления и успешного выполнения основных KPI.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.