

Частное профессиональное образовательное учреждение
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Курсовая работа

По МДК03.01 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

дисциплине/междисциплинарному курсу

Тема: «Анализ организации и технологии обслуживания номерного фонда отеля «Азия» г, Благовещенск»

тема работы

Выполнил(а) студент(ка) 4 курса группы 909-110014

Дацко Екатерина Александровна

фамилия имя отчество

Руководитель работы

ученая степень, звание, фамилия и инициалы руководителя
курсовой работы от Колледжа

Рецензия

актуальность, цели, достоинства и недостатки курсовой работы, оценка в баллах

Проверил

Оценка. Подпись руководителя работы

« » 20

г. Пермь 20

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ	5
1.1 Обслуживание номерного фонда как основа гостиничной деятельности...5	
1.2 Современная организация и технологии обслуживания гостиничного фонда гостиницы.....	8
2 АНАЛИЗ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ «АЗИЯ»	12
2.1 Общая характеристика и анализ организации и технологий деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы «Азия».....	12
2.2 Пути совершенствования деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы «Азия».....	18
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	26
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	28
ПРИЛОЖЕНИЯ	31

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность работы обусловлена тем, что возрастающие темпы изменений в гостиничном бизнесе требуют применения гостиницами эффективных решений с целью обеспечения соответствия современным тенденция развития, одной из которых является развитие обслуживания номерного фонда как основы гостиничной деятельности.

Стратегия развития обслуживания номерного фонда гостиницы в условиях кризиса рынка гостеприимства 2019-2022 гг. становится одной из важнейших частей деятельности любой гостиницы. И это, в конечной перспективе, именно организации и технологии обслуживания номерного фонда гостиницы должны позволить гостинице стабилизировать свой бизнес, преодолеть кризисные явления и достигать намеченных целей.

При этом гостиничные предприятия не только адаптируются, приспосабливаются к рыночным условиям, но и сами становятся генераторами новых идей, разработок, ноу-хау в отрасли и сферах функционирования.

Развитие гостинице в современных условиях связано с использование разнообразных новинок, инноваций, как в технологиях организации работ, так и в активизации сервисной составляющей деятельности.

Степень изученности вопросов организации и технологии обслуживания номерного фонда высокая, данная тематике рассматривается в работах таких авторов как:

Цель исследования заключается в анализ организации и технологии обслуживания номерного фонда и их совершенствование на примере гостиницы «Азия».

Задачи исследования:

-дать характеристику организации и технологий обслуживания номерного фонда как основы гостиничной деятельности;

-оценить деятельность службы обслуживания номерного фонда гостиницы «Азия»;

-разработать предложения по совершенствованию деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы «Азия».

Объект исследования - гостиница «Азия», расположенная в городе Благовещенск по адресу ул. Горького, д. 158.

Предмет исследования - организация и технологии обслуживания номерного фонда.

База исследования – гостиница «Азия».

В курсовой работе использованы две группы методов исследования.

Теоретические методы: анализ литературы; классификация;

Практические методы: сравнение; моделирование.

Практическая значимость курсовой работы заключается в возможности использования результатов исследования в практической деятельности гостиницы «Азия».

Структура работы обусловлена предметом, целью и задачами исследования. Введение раскрывает актуальность, определяет степень научной разработки темы, объект, предмет, цель, задачи и методы исследования.

В первой главе рассматриваются понятия обслуживания потребителей в сфере гостиничных услуг и дается общая характеристика организации и технологии обслуживания номерного фонда.

Вторая глава посвящена анализу и совершенствованию организации и технологии обслуживания номерного фонда гостиницы «Азия».

В заключении подводятся итоги проделанной работы, формируются окончательные выводы.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ

1.1 Обслуживание номерного фонда как основа гостиничной деятельности

Гостиничная отрасль непосредственно связана с развитием путешествий, так как именно гостиничная индустрия и формирует комплекс обслуживания в гостеприимстве (см. рисунок 1.1).

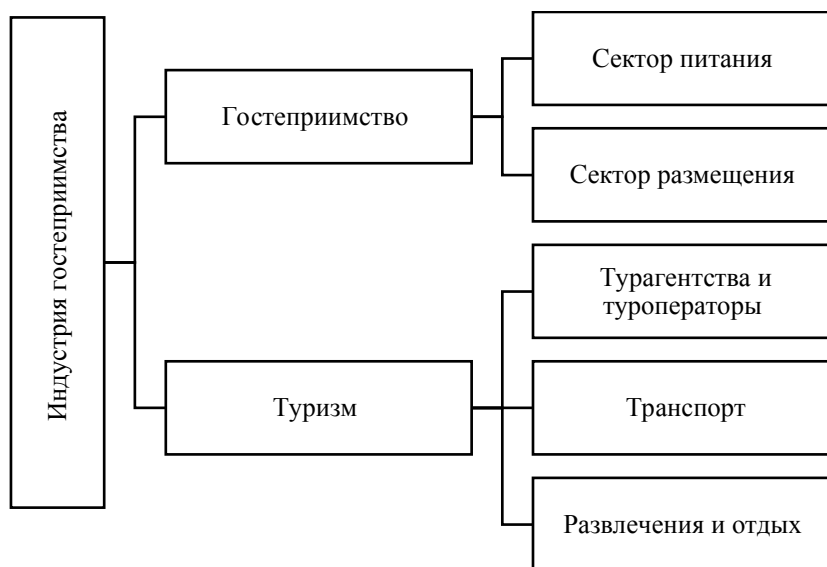


Рисунок 1.1 – Место гостиничной деятельности в индустрии гостеприимства (С.А. Быстров,2021)¹

Нормативно-правовую базу для ведения гостиничной деятельности в России можно разделить на несколько групп:

- законодательные основы, регламентирующие общие вопросы коммерческой деятельности, в том числе и в сфере гостиничного дела; например: Конституция РФ, ГК РФ, НК РФ, ФЗ РФ «О защите конкуренции», ФЗ РФ «О рекламе» и т.д.;
- законы и постановления, регламентирующие гостиничное дело, например: ФЗ РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ФЗ РФ «О защите прав потребителей», Постановление

¹ Быстров, С. А. Организация гостиничного дела / С.А. Быстров. – М : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 82 с.

Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и т.д.;

- стратегические и проектно-программные основы, регламентирующие гостиничное дело, например: Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства», Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 года №2129-р утверждена Стратегия развития туризма в России до 2035 года, проект госпрограммы «Развитие туризма», реализация которой должна начаться с 1 января 2022 года и т.д. (Н. А. Вотинцева, 2020)⁵.

Современную гостиничную деятельность следует рассматривать с позиции «достижения цели». Модель «достижения цели» обслуживания гостиничного фонда представлена на рисунке 1.2.

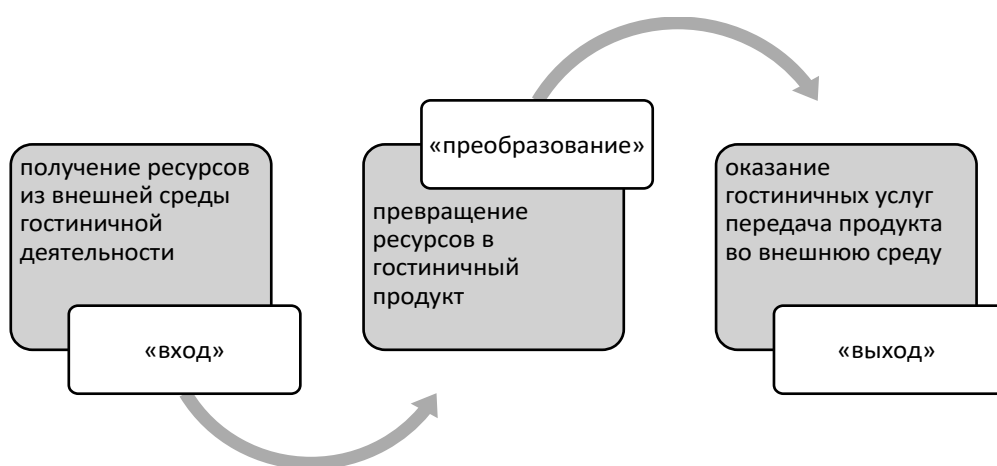


Рисунок 1.2 – Процессная модель деятельности гостиниц (Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова, 2020)⁵

Такой подход к развитию гостиниц представляется наиболее удачным. Поскольку отражает главное – целеполагание усилий по движению стратегически значимых целей в развитие гостиниц и позволяет говорить о многообразии вариантов развития на пути к обозначенной цели.

При этом следует отметить, что отели в целях эффективного функционирования и реализации цикла гостиничного обслуживания

выстраивает определенную структуру гостиничной деятельности, учитывая следующие факторы:

- назначение предприятия гостиничного комплекса;
- местоположение предприятия гостиничного комплекса;
- категория предприятия гостиничного комплекса;
- размер номерного фонда предприятия гостиничного комплекса;
- показатели загруженности номерного фонда предприятия гостиничного комплекса;
- характер туристских потоков;
- целевой сегмент рынка предприятия гостиничного комплекса;
- специфику гостей предприятия гостиничного комплекса;
- разветвленность системы менеджмента предприятия гостиничного комплекса и другие факторы (Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков, 2020)².

С этих позиций обслуживание гостиничного фонда является основной составляющей гостеприимства, так как обеспечивает общее содержание гостиницы, которая оказывает непосредственное влияние на результативность гостиничной деятельности. Функционирование подразделений обслуживания гостиничного фонда реализуется «незаметно» для клиентов, а ее результат формирует общее впечатление гостей от гостиницы, так как всегда на виду (Н. П. Алексеева, 2021)³.

Служба обслуживания гостиничного фонда в рамках гостиничного деле реализует базовые задачи: подготовки номеров гостиницы к заселению в соответствии с действующими стандартами; подготовка, уборка и эксплуатация общедоступных территорий (холлов, коридоров, лестниц, лифтов и т.д.); уборка номеров гостей в период их отсутствия, а так же контроль и обеспечение наличия в номерах полотенец, тапочек, халатов,

²¹¹Гостиничный менеджмент / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – М: ИНФРА-М, 2020. – 92 с.

³⁹ Гостиничное хозяйство. Hotelwesen / сост. Н. П. Алексеева. – М: ФЛИНТА, 2021. – 44 с.

мыла, шампуня; если в отеле есть цветочная служба, то наличие свежих цветов также обеспечивается этой службой.

1.2 Современная организация и технологии обслуживания гостиничного фонда гостиницы

Организация, функционирование, технологии, состав, подчиненность в службе обслуживания гостиничного фонда гостиницы могут быть дифференцированы. При этом суть не меняется. Ни одна гостиница не может существовать без СОНФ.

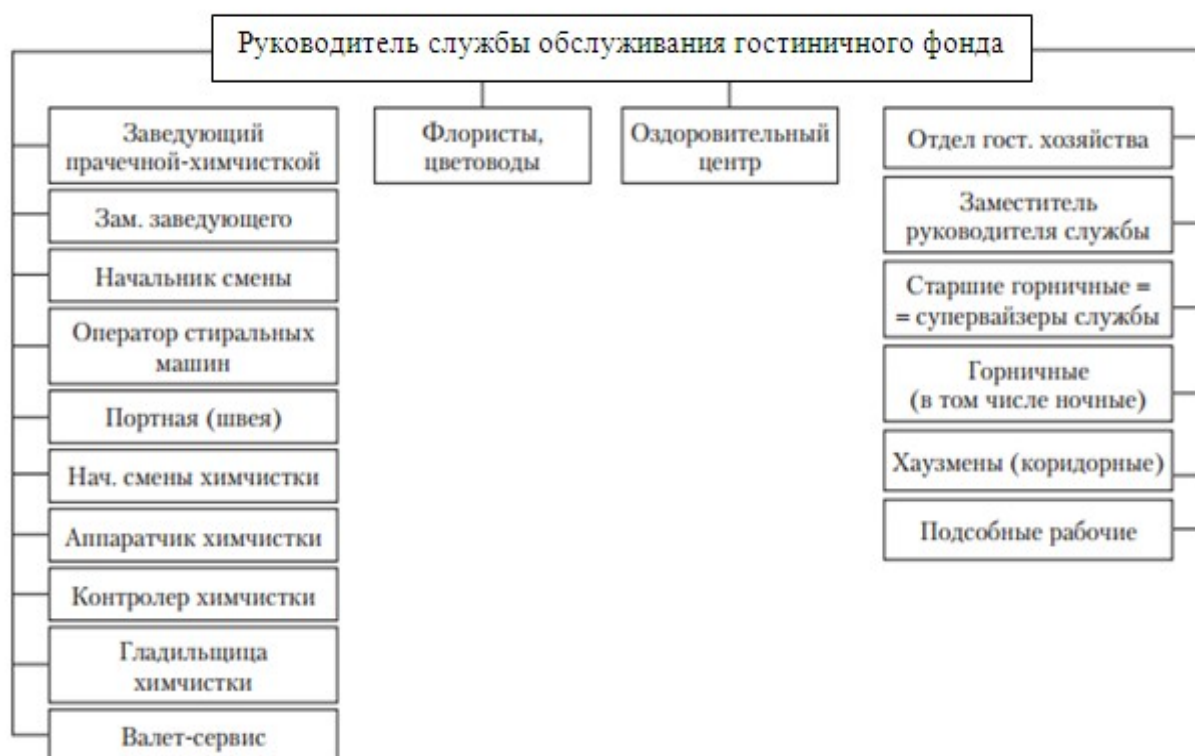


Рисунок 1.3 – Организация и управления деятельностью СОНФ гостиницы (Т. А. Джум, Н. И. Денисова, 2019)¹²

Назначение данного подразделения - обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание надлежащего санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг гостям. (Т. А. Джум, Н. И. Денисова, 2019)¹²

Обычно в крупных гостиницах в подчинении руководителя СОНФ находится (см. рисунок 1.3): руководитель; заместитель; помощники руководителя службы; старшие горничные; штат горничных; персонал прачечной-химчистки и бельевой; флористы.

Особенности деятельности службы обслуживания гостиничного фонда представлены на рисунке 1.4.

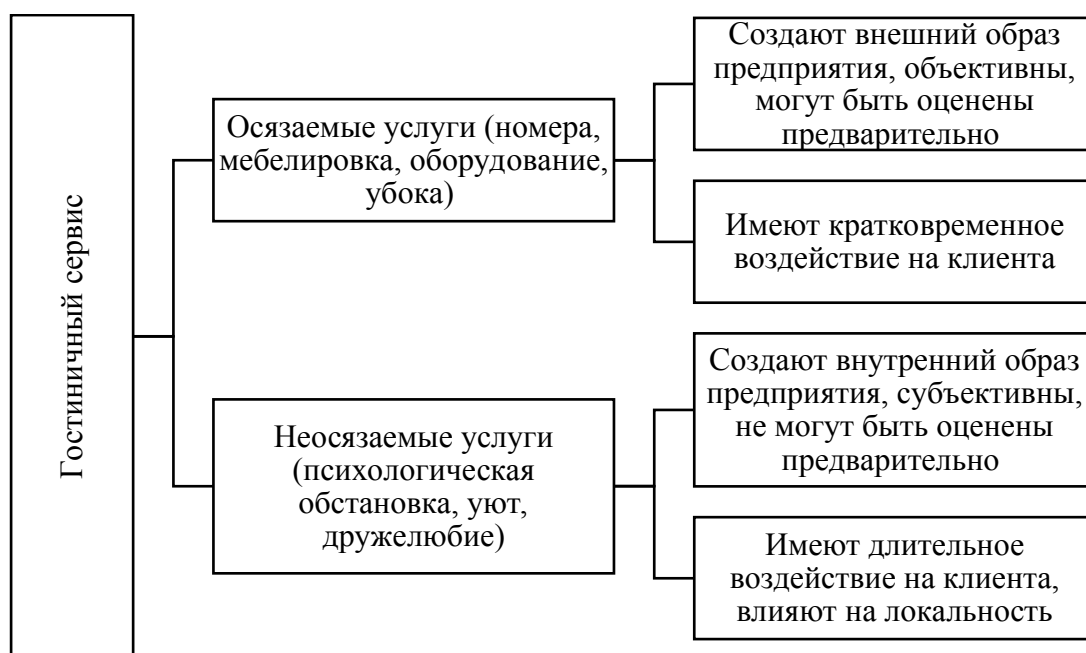


Рисунок 1.4 - Особенности гостиничного сервиса

В рамках современного подхода основная характеристика организация и технологии обслуживания гостиничного фонда гостиницы – это формирование деятельности в рамках единой экосистемы гостиничного сервиса: формирование комфортных условий для гостей, персонала; создание условий для гармонизации гостиничных услуг; использование «зеленых» материалов, технологий, продуктов; минимизация воздействия на экологию.

В развитии организации и технологий обслуживания гостиничного фонда гостиницы отражается система концептуально нового подхода на основе сочетания таких концепций как: экологической ответственности, устойчивости развития бизнеса, оптимизация издержек производства в рамках разумного использования ресурсов.

Характеристика организации и технологий обслуживания гостиничного фонда гостиницы предусматривает проведение оценку целого комплекса аспектов гостиничной деятельности, связанных с качеством и безопасностью гостиничных услуг, потенциальным воздействием на здоровье человека, с целью определения его преимуществ.

В качестве основных факторов развития отечественного гостиничного фонда в 2021-2022 гг., можно указать следующее:

- процесс снижения «глубины бронирований» многие туристы пересматривают свои планы по посещения и бронированию гостиниц;
- процесс роста доли гостей гостиниц в сегменте внутреннего туризма;
- загрузка и тариф гостиниц в традиционных местах локализации туризме восстанавливаются медленными темпами;
- снижение доли деловых поездок и изменения корпоративных программ для командировочных;
- снижение роста гостиничного предложения вновь открываемых гостиниц;
- трансформация ценовых предпочтений гостей гостиниц в сторону более «бюджетного» сегмента рынка;
- серьёзные требования к использованию современных технологий, в том числе и «зеленых».

Следует учитывать, что основные проблемы гостиничного сектора РФ, которые необходимо решить для развития отечественного гостиничного фонда: неравномерное распределение занятых человеческих ресурсов по сферам гостиничного сектора РФ; диспропорция между спросом и предложением рабочей силы (как профессиональная, так и отраслевая); неблагоприятная динамика финансовых показателей предприятий гостиничного сектора РФ в 2019-2022 гг; кадровый потенциал и обеспечение человеческого капитала развития гостиничного сектора РФ; низкая степень развития бренда гостиничного сектора РФ; недостаточное продвижение гостиничного сектора РФ; недостаточное использование информационного сопровождения развития гостиничного сектора РФ.

Возможности для развития отечественного гостиничного фонда: рост интереса к отечественному гостиничному фонду у внутренних туристов; наметившийся рост инвестиционного интереса к отечественному гостиничному фонду; наличие крупных игроков, заинтересованных в развитии отечественного гостиничного фонда; наличие большого количества неосвоенных туристических аттракторов, предрасположенных к развитию отечественного гостиничного фонда; позитивные изменения климата.

Вывод по главе.

Обслуживание гостиничного фонда является основной составляющей гостеприимства, так как обеспечивает общее содержание гостиницы, которая оказывает непосредственное влияние на результативность гостиничной деятельности. Функционирование подразделений обслуживания гостиничного фонда реализуется «незаметно» для клиентов, а ее результат формирует общее впечатление гостей от гостиницы, так как всегда на виду.

Так же можно сформулировать некоторые тенденции и прогнозы относительно развития отечественного гостиничного фонда: отложенный спрос в секторе отечественного гостиничного фонда; изменение конъюнктуры рынка; «обнуление» направлений и брендов; трансформация технологий обслуживания отечественного гостиничного фонда.

2 АНАЛИЗ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ И ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ «АЗИЯ»

2.1 Общая характеристика и анализ организации и технологий деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы «Азия»

Гостиница «Азия» является часть рынка гостиничных услуг г. Благовещенск.

Форма собственности: частная собственность.

Организационно-правовая форма деятельности: общество с ограниченной ответственностью.

Вид объекта: городской отель.

Классификация три звезды.

Тип структуры управления: линейно-функциональная структура.

В гостинице номерной фонд составляет 258 номеров, от одноместного стандарта до роскошных президентских апартаментов. ⁴

В 2019 -2021 гг. владельцы гостиниц столкнулись со снижением уровня валовой выручки. Приведем оценку показателей, характеризующих результаты финансово-хозяйственной деятельности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1 - Финансовые показатели гостиницы 2019-2021 гг. ⁵

Показатель	Значение, руб.			Изменение	
	2019 г.	2020 г.	2021 г.	± в тыс. руб.	± в %
1. Выручка	506014	450234	195429	-310585	-61,4
2. Себестоимость	492973	454304	310961	-182012	-36,9
3. Валовая прибыль (убыток)	13041	-4070	-115532	-128573	↓
4. Иные доходы и расходы,	22062	68893	89490	+67428	+4,1 раза
5. ЕВИТ	35103	64823	26042	-61145	↓
6. Проценты к уплате	27999	70618	60289	+32290	+115,3

⁴ Материалы гостиницы «Азия»

⁵ Материалы гостиницы «Азия»

7. Налоги к уплате	1952	-	-	-	↑
8. Чистая прибыль (убыток)	5152	-7748	-71075	-76227	↓

Гостей гостиницы «Азия» обслуживают 130 сотрудников.

Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы — служба обслуживания номерного фонда (далее СОНФ), в нем работают до 50 % всех сотрудников отеля.

Важнейшей функцией СОНФ является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.

Деятельность СОНФ гостиницы «Азия» является одной из основных направлений обеспечения комфортного пребывания гостей.

Организационная структура «Азия» отражает место и роль каждого сотрудника гостиницы, каждой ее службы в общем технологическом процессе обслуживания гостей, и во многом влияет на успешность функционирования данного предприятия гостиничного комплекса на рынке гостиничных и ресторанных услуг, на уровень его «клиентоориентированности» и перспективы его дальнейшего развития.

«Азия» имеет четкую иерархию менеджмента, в рамках которой все его члены занимают определенную позицию в общем технологическом процессе обслуживания гостей. В нижней части этой иерархии находится персонал гостиницы, который непосредственно занят обслуживанием гостей.

Для оптимального выполнения всех задач СОНФ гостиницы «Азия» использована линейно-функциональная организационная структура, объединяющая сотрудников на основе выделений функций и технологии работ, проводимых по принятым в гостинице стандартам (рисунок 2.1).

В состав службы номерного фонда входят горничные номерного фонда и общественных зон, супервайзеры, стюарды, прачечная и химчистка, другие службы. Руководит службой номерного фонда менеджер службы номерного фонда.

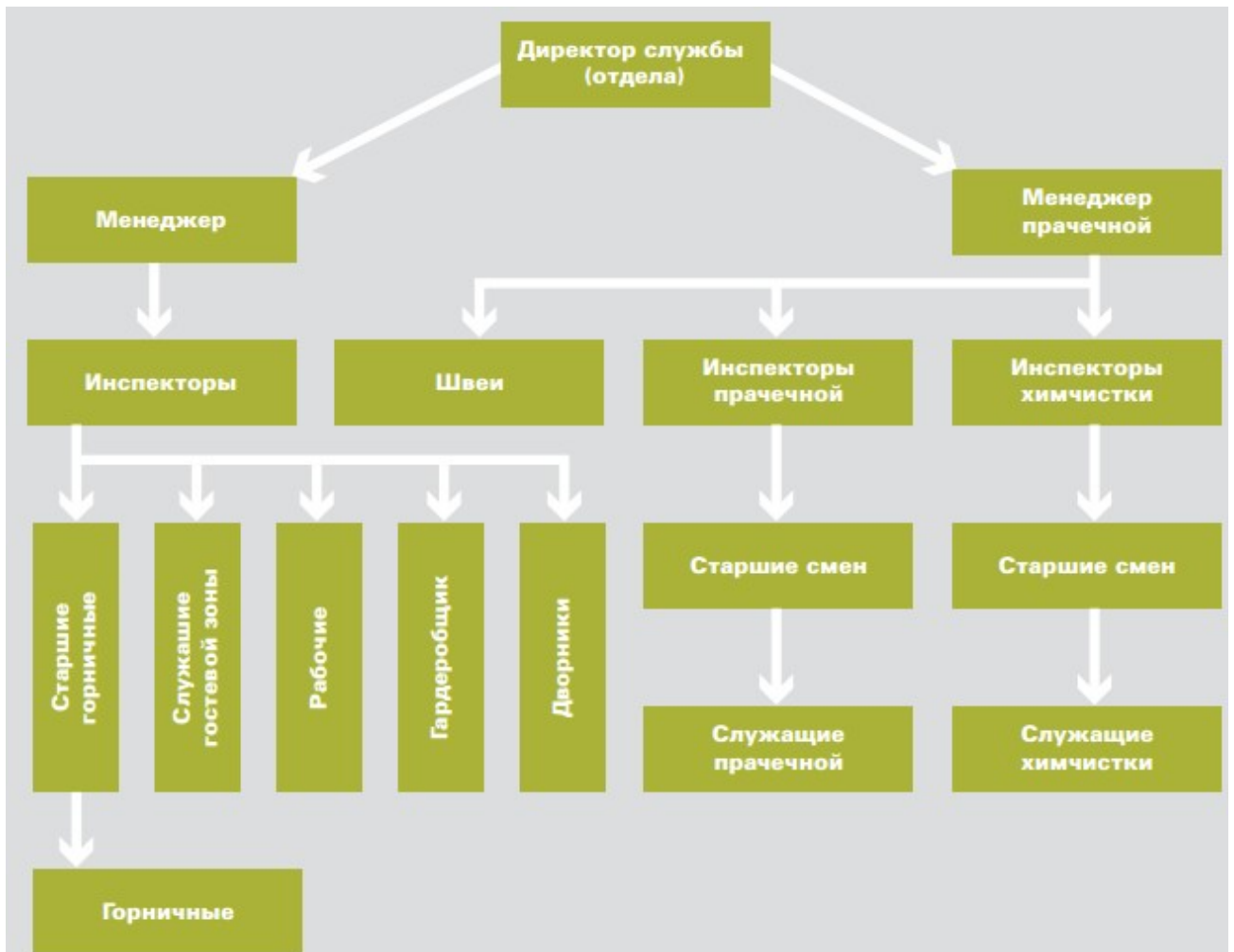


Рисунок 2.1 – Структура СОУФ гостиницы «Азия»⁶

Основные элементы организации деятельности службы включают в себя следующие:

1. Формирование заданий на уборку номерного фонда.
2. Отображение статуса номера.
3. Автоматизация учета белья.
4. Распределение обязанностей (график).
5. Контроль над внешним видом белья. Его перемещение между складами/ этажами.
6. Подсчет количества моющих средств.
7. Расчет и учет наполнения минибаров.

⁶ Материалы гостиницы «Азия»

8. Контроль над выполнением уборки.

Таким образом, роль этого подразделения велика, ведь чистота или её отсутствие в отеле в первую очередь бросаются в глаза гостю. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к отелю. По численности персонала служба горничных – самая большая в гостинице.

Именно работу горничной гость видит ежедневно и гораздо чаще, чем работу регистратора, водителя или официанта.

В гостиничном бизнесе профессия горничной одна из самых востребованных, потому что от идеальной чистоты и порядка зависит имидж гостиницы. Горничная занимается поддержанием гостиничных номеров, санузлов, коридоров, лифтов, и других, закрепленных за ней помещений в чистоте и порядке.

К какой бы категории не относилась гостиница, оно должно быть безукоризненно чистой. Это требует огромного повседневного труда поэтажного персонала службы горничных. Это одна из важнейших служб любого отеля.

Работа в СОНФ требует больших затрат физических сил. Норма уборки горничной отеля «Азия» за смену составляет 12 комнат. Это очень большие нагрузки, эта работа абсолютно не подходит для брезгливых, мнительных людей. Желающим работать в данной службе, надо четко представлять, что их работа будет связана с постельным бельем, грязной посудой, мусором, пылью и т.д.

В обязанности горничных входит:

-Выполнять свою работу, в соответствии с должностной инструкцией (ПРИЛОЖЕНИЕ 1) и внутренними инструкциями, полученными при устройстве на работу;

- Качественно и эффективно убирать гостевые и служебные помещения

- Работать согласно установленному графику, утвержденному руководителем отдела службы СОНФ

- Бережно относиться к имуществу гостиницы
- Соблюдать режим экономии моющих и расходных средств
- Поддерживать в чистоте свое рабочее место
- Соблюдать правила пожарной безопасности
- Знать технологию уборочных работ и строго соблюдать санитарно-гигиенические требования
- Своевременно проходить медицинский осмотр.
- Соблюдать режим труда и отдыха
- Соблюдать правила личной гигиены и иметь опрятный вид.
- Дружелюбно и приветливо относиться к гостям гостиницы
- Постоянно повышать свою квалификацию, участвовать в производственном обучении
- Незамедлительно возвращать найденные и забытые вещи гостей в офис СОНФ
- Сообщать о поломках и неисправностях руководству гостиницы
- При обнаружении подозрительных предметах, посторонних лиц на жилом этаже, нарушениями гостей правил проживания в отеле, необходимо докладывать руководству гостиницы
- Неукоснительно выполнять внутренние инструкции СОНФ, а также общие правила, приказы и распоряжения.⁷

Персональное задание горничной на день оформляется в виде листа-задания уборки, в котором принято использовать сокращения, обозначающие статусы номеров.

В отеле активно развиваются и внедряются новейшие технологии профессиональной уборки, прежде всего в части профессиональной клинговой техники, моющих средств и других расходных материалов.

Обслуживание номерного фонда, обеспечение чистоты, создание комфорта – важнейшая функция. Технология уборки гостевого номера регламентируется в стандартах «Азия»: на уборку одного номера горничная

⁷ Материалы гостиницы «Азия»

затрачивает от 15 до 30 минут, значит, за смену она должна убрать 15–18 номеров. Порядок работы СОНФ гостиницы определяется регламентами соответствующих процессов, которые можно обозначить как «организация обслуживания гостей на этажах».

Таблица 2.2 - Лист –задание уборки СОНФ гостиницы⁸

Номер комнаты	Начальный статус комнаты	Примечания и замечания	Новый статус комнаты
501	CL OC		CL OC
502	DI		CL OC
503	DI OC	Уборка после 12-00	CL OC
504	DI OC		CL VAC
505	DI OC	Выезд в 13-00	CL VAC
506	DI VAC	Поздний выезд	CL VAC
507	DI OC	VIP-гость-И,И, Петров Выезд в 14-00	CL OC
508	CL OC	Ремонт мебели	DI OC
509	DI OC	Уборка до 10-00	CL VAC
510	CL VAC		CL VAC
511	DI OC	Уборка после 12-00	CL OC
512	CL OC		CL OC

Примечание: CL- чистый номер; OC-занятый, жилой номер; DI-грязный номер; VAC-номер свободен; INSP- номер проверен; DP- выездной (гость выписался); OO- номер, находящийся в вынужденном простое/ремонте; SH-номер временно не сдается

Цель процесса деятельности СОНФ гостиницы «Азия» – содержание помещений гостиницы в соответствии с требованиями по санитарному содержанию, предоставление гостям комплекса платных и бесплатных услуг, обеспечение культуры поведения и делового общения персонала гостиницы. Период процесса – ежедневно. Ответственный за процесс – руководитель СОНФ гостиницы, менеджер гостиничного фонда.

Подпроцессы: подготовка горничных к работе, подготовка номеров к заселению, организация уборочных работ, ежедневная текущая уборка номеров, экспресс-уборка номеров, уборка помещений общего пользования,

⁸ Материалы гостиницы «Азия»

генеральная уборка номеров. Регламент в отношении гостиничного обслуживания понимается как порядок действий, обеспечивающий исполнение определенных бизнес-процессов, в данном случае мы говорим о регламенте уборочных работ в гостиничных номерах и помещениях общего пользования.

Анализ работы гостиницы и с частности СОНФ, опирается на собранные объективные данные и субъективные мнения гостей отеля о характере обслуживания. Причем в сфере обслуживания значение субъективного мнения часто выступает определяющим.

Отметим, что гости большое внимание уделяют именно комфорту «Азия» и уровню сервиса. При этом следует констатировать, что 2019-2021 гг., несмотря на высокие оценки гостей, характеризуются снижением уровня загрузки «Азия».

Гости чувствительны к недостаткам в работе хозяйственной службы, более чем к проблемам других служб гостиницы.

Достоинства СОНФ гостиницы: на всех этажах имеется склад инвентаря, моющие пылесосы, универсальные тележки и т.д

Зоны для совершенствования СОНФ гостиницы: у горничных отсутствует единая форма, не пользуются тележками при уборке номеров.

2.2 Пути совершенствования деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы «Азия»

Для совершенствования деятельности СОНФ гостиницы «Азия» предлагается внедрить:

- введение единой униформа для горничных, в рамках единого фирменного стиля гостиницы и обновить материальное обеспечение СОНФ гостиницы;
- усилить работу с персоналом СОНФ гостиницы;
- эко-стандарты деятельности СОНФ гостиницы.

Предлагается ввести единую фирменную одежду для горничных (см. приложение 4).

Одежда - один из источников самовыражения личности, фирменная одежда/дресс-код - один из источников выражения существующей корпоративной культуры. Атрибуты фирменной одежды: логотип, корпоративное цветовое решение, символы.

Встречая клиента в одежде фирменного стиля, горничные будут подавать гостям эмоциональный сигнал о том, что гостиница «Азия» серьезно относится и к своим потребителям, и к своему бизнесу, вызывая тем самым доверие. Ведь первое впечатление нельзя произвести дважды. Дресс-код и фирменная одежда будет выступать связующим звеном для сотрудников СОНФ гостиницы, отражает правила и традиции, дисциплинирует и настраивает на работу. До сотрудников важно донести значимость введения фирменного стиля, соблюдая баланс между интересами гостиницы и удовлетворением личных потребностей сотрудников.

Фирменный стиль, дресс-код отражают систему ценности гостиницы, индивидуальность и неповторимость ее корпоративной культуры. Требования к корпоративной одежде, дресс-код прописываются в специальных кодексах и положениях, касающихся корпоративной культуры и требований к поведению сотрудников СОНФ гостиницы.

Так же необходимо усилить работу с персоналом.

К организационным инновациям можно отнести совершенствование методик контроля за работой горничных. Супервайзер хозяйственной службы, выделяет для тщательного контроля два номера из общего числа убранных одной горничной. Используя лист критериев оценки, проверяет тщательно и качественно. Затем выставляет оценку и выводит общий балл. Этот бал учитывается в системе стимулирования работников. Супервайзер отмечает зоны, которые убирались хуже. Если были обнаружены какие-то малейшие поправки, то они вносятся в автоматизированную систему. Но если горничная не справляется и ее оценки недостаточно хороши, это не является

основанием для немедленного наказания горничной. С ней необходимо провести контролируемую уборку – возможно, она не знает, как именно нужно убирать ту или иную поверхность.

В этом случае проблема решается проведением дополнительных тренинговых занятий, для того чтобы работа по уборке номеров в дальнейшем проводилась идеально. Обучение и тренинги для работников СОНФ должны проводиться регулярно, а не только при приеме на работу. Обучающие программы включают проработку проблем технологий уборки (знание новых материалов, процессов) и выполнение стандартов уборки.

В качестве примеров эко-отелей можно просветить такие как:

- горный отель «Лесная сказка» в Казахстане. Эко-отель находится на территории Иле-Алаутского национального парка среди лесного массива. Акцент отдыха делается на экологически чистых видах спорта – скалолазании, пеших и конных прогулках.
- арт эко-отель «Алтай» в Бийске, Россия. Отель строили, огибая деревья, поэтому получился он причудливой формы. Он полностью сделан из кедра, как внутри так и снаружи, других материалов для отделки не использовалось.
- эко-отель Glass Igloo в Лапландии. Стекланные виллы с панорамными видами позволяют наблюдать за северным сиянием и финскими пейзажами. Здесь тепло и уют сочетаются с полным ощущением единения с природой.

При этом согласно данным ВЦИОМ у населения РФ растет интерес к экологической ситуации (см. рисунок 2.3)

Оцените, пожалуйста, экологическую ситуацию в мире, в России и в вашем регионе в частности по шкале 1 до 5 баллов, где 5 – очень хорошая, а 1 – очень плохая. (закрытый вопрос, один ответ по каждому пункту, % от всех опрошенных)

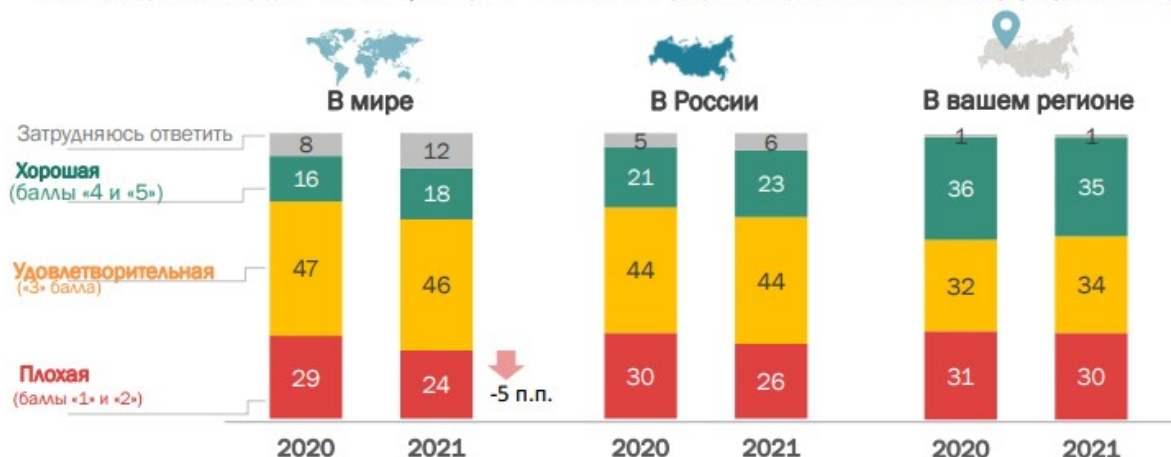


Рисунок 2.3 – Оценка населением РФ экологической ситуацию в мире, в России и в вашем (по данным ВЦИОМ)

Система 5R принципов снижения эко-следа в деятельности отелей:

- reduce – сокращать потребление;
- reuse – повторно использовать;
- recycle – отдавать на переработку;
- refuse – отказываться от излишков;
- repair – чинить, а не выкидывать

Критерии оценки устанавливают четкие показатели экологической результативности, которых необходимо достичь. Например, требования по энергоэффективности следующие: не менее 60% источников освещения в эко-отеле должны быть оснащены энергосберегающими лампами и не менее 10% – светодиодными или подобными им, не менее 50% электрооборудования должно соответствовать классу энергоэффективности не ниже класса «А».

С целью рационального использования водных ресурсов смесители для умывальников должны иметь максимальный расход воды 6-8 л/ мин. Более 90% всех смесителей должны иметь одну ручку (рычажный смеситель), термостат или сенсорное управление, краны с водосберегающими насадками.

Средства, применяемые для чистки и уборки должны быть экологически или органически сертифицированными:

- широкое использование «зеленых» средств для уборки,
- минимальное применение «агрессивных» химических веществ,
- минимальное применение материалов и «углеродным» следом,
- широкое использование био-технологий (например: применение бактерий разлагающих грязь и отходы).

Использование технологий обеспечения энерго, – и тепло эффективности при строительстве зданий эко-отелей, что в дальнейшем, в гостиничной деятельности, обеспечит рациональное использование ресурсов (например: «применению новых экологических методов работы (например, солнечный подогрев воды) и небольшим инвестициям в гостиницах и ресторанах можно сократить потребление электроэнергии на 10-25%, а потребление воды на 30%»).

В идеальном плане эко-отели должны реализовать деятельности в «замкнутом» цикле преобразований ресурсов: система замкнутого цикла получает ресурсы из вне, перерабатывает для предоставления гостиничных услуг, использованных ресурсы подвергается рекреации или используются как вторичные ресурсы и снова включаются в цикл предоставления гостиничных услуг, не перерабатываемые отходы минимизируются.

Эко-требования распространяются и на стандарты предоставления услуг питания гостям эко-отелей: существуют строгие регламенты использования экологически чистое сырье. В эко-стандарты услуг питания гостям могут быть включены наперед регламенты использования:

- применение исключительно экологически-чистых продуктов,
- применение продукции местных производителей, которая должна отвечать стандартам эко-чистоты,
- применение продукции которая прошла эко- контроль и имеет эко – сертификаты (например: «меню для гостя должно содержать не менее 60% продуктов местного происхождения, также рекомендуется к меню включать не менее 20% экологических или органически сертифицированных продуктов питания»),

-примените только чистой эко-воды и т.д.

Таким образом, основной отличительной чертой эко-отеля является минимизация воздействия в рамках деятельности на такие области экологии как:

1. экологическая ответственность в области «атмосферного следа» гостиничной деятельности - контроль и минимизация отрицательного воздействия на воздух таких факторов как:

- выбросы и запахи в процессе производства и потребления электроэнергии,
- выбросы и запахи в процессе производства и потребления теплоэнергии,
- выбросы и запахи в процессе приготовления пищи,
- выбросы и запахи в процессе использования туристами и персоналом транспорта.

2. экологическая ответственность в области «аква следа» гостиничной деятельности - контроль и минимизация отрицательного воздействия на воздух таких факторов как:

- эффективное водоснабжение,
- рациональное потребление воды,
- очистка и рециркуляция воды.

3. экологическая ответственность в области «гео следа» гостиничной деятельности: контроль и минимизация отрицательного воздействия на воздух таких факторов как:

- минимальное воздействие на почву и почвенные воды,
- охрана почвы и почвенных вод в процессе туристских услуг,
- утилизации отходов.

4. экологическая ответственность в области «шумового следа» гостиничной деятельности - контроль и минимизация отрицательного воздействия на воздух таких факторов как:

- «состав» шума,
- «уровень» шума.

5. экологическая ответственность в области «визуального следа» гостиничной деятельности - контроль и минимизация отрицательного воздействия на воздух таких факторов как:

- минимальные изменения в территории окружающей местности,
- гармонизации архитектуры зданий отелей и ландшафтов;
- интерьеры отели соответствуют эко-стандартам.

Идентифицировать экологически сертифицированные товары или услуги позволяет знак экологической маркировки. Право на применение такого знака может быть предоставлено исключительно собственнику экологического сертификата – органом экологической сертификации и маркировки, в соответствии с требованиями международного стандарта ISO.

В современных стандартах детально проработаны характеристики эко-отелей, например, в СТО-56171713-007-2015 «Услуги средств размещения. Требования экологической безопасности и методы оценки» включает 26 обязательных и 66 дополнительных требований для выполнения, включающих такие элементы как:

- соблюдение природоохранного законодательства,
- наличие экологического менеджмента и экологической политики в гостинице,
- экономии ресурсов: воды, энергии, предметов потребления, обращение с отходами,
- применение экологически безопасной бытовой химии,
- использование в меню службы питания эко-продуктов.

Вывод по главе.

Проведенный анализ организации и технологии обслуживания номерного фонда на примере гостиницы «Азия» позволил выявить:

Достоинства СОНФ гостиницы: на всех этажах имеется склад инвентаря, моющие пылесосы, универсальные тележки и т.д.

Недостатки СОНФ гостиницы: у горничных отсутствует единая форма, не пользуются тележками при уборке номеров.

Для совершенствования деятельности СОНФ гостиницы «Азия» предлагаете реализовать следующие мероприятия:

- введение единой униформа для горничных, в рамках единого фирменного стиля гостиницы и обновить материальное обеспечение СОНФ гостиницы;
- усилить работу с персоналом СОНФ гостиницы;
- эко-стандарты деятельности СОНФ гостиницы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Как показало проведенное исследование обслуживание гостиничного фонда является основной составляющей гостеприимства, так как обеспечивает общее содержание гостиницы, которая оказывает непосредственное влияние на результативность гостиничной деятельности. Функционирование подразделений обслуживания гостиничного фонда реализуется «незаметно» для клиентов, а ее результат формирует общее впечатление гостей от гостиницы, так как всегда на виду.

Назначение данного подразделения - обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание надлежащего санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг гостям.

Данные выводы подтвердились и в рамках анализа деятельности СОНФ гостиницы «Азия».

Деятельность СОНФ гостиницы «Азия» является одной из основных направлений обеспечения комфортного пребывания гостей. Порядок работы СОНФ гостиницы определяется регламентами соответствующих процессов, которые можно обозначить как «организация обслуживания гостей на этажах».

Анализ позволил установить соответствие обслуживания гостей заявленному уровню, а также выявил желаемые инновации и проблемы обслуживания. Положительно повлияет на быстроту и качество решения задач СОНФ гостиницы «Азия», эффективность выполняемой работы, повышение стандартов обслуживания внедрение новых разработок в сфере экологических материалов (постельного белья), моющих средств и инструментов.

Гости чувствительны к недостаткам в работе хозяйственной службы, более чем к проблемам других служб гостиницы.

Достоинства СОНФ гостиницы: на всех этажах имеется склад инвентаря, моющие пылесосы, универсальные тележки и т.д

Зоны для совершенствования СОНФ гостиницы: у горничных отсутствует единая форма, не пользуются тележками при уборке номеров.

Совершенствование клиенториентированных технологий обслуживания требует постоянно действующей системы разработки стандартов обслуживания и эффективного обучения стандартам в форме тренингов и решения ситуативных задач.

Пути совершенствования деятельности СОНФ гостиницы «Азия» связаны с использованием новых технологии, которые гостиница может применять в самых разных сферах своей деятельности: новейшие расходные материалы, безопасные экологические моющие средства и приспособления для персонала службы housekeeping, инновационные противопожарные системы безопасности, использование энергосберегающих технологий в гостинице.

Для совершенствования деятельности СОНФ гостиницы «Азия» предлагаете реализовать следующие мероприятия:

- введение единой униформа для горничных, в рамках единого фирменного стиля гостиницы и обновить материальное обеспечение СОНФ гостиницы;
- усилить работу с персоналом СОНФ гостиницы;
- эко-стандарты деятельности СОНФ гостиницы.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия / Л. В. Баумгартен. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 338 с.
2. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – М : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
3. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела / С.А. Быстров. – М : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. – 432 с.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием/ Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. – М : Университетская книга ; Логос, 2020. – 320 с.
5. Вотинцева, Н. А. Правовое обеспечение гостиничной деятельности / Н. А. Вотинцева. – М : РИОР : ИНФРА-М, 2020. – 299 с.
6. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела / В. Н. Глазков. – М : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с.
7. Гостиничное дело / Н.С. Морозова, М.А. Морозов, Т.И. Зворыкина [и др.] ; под ред. д-ра экон. наук, проф. Н.С. Морозовой. – М : ИНФРА-М, 2020. – 247 с.
8. Гостиничное дело / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] – СПб: РГПУ им. А. И. Герцена, 2020. – 300 с.
9. Гостиничное хозяйство. Hotelwesen / сост. Н. П. Алексеева. – М: ФЛИНТА, 2021. – 344 с.
10. Гостиничный менеджмент / Н.В. Дмитриева, Н.А. Зайцева, С.В. Огнева, Р.Н. Ушаков ; под ред. Н.А. Зайцевой. – М: ИНФРА-М, 2020. – 352 с.
11. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии / Г. М. Дехтярь. – 4-е изд., перераб. и доп. – М : И Юрайт, 2021. – 412 с.

12. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. — М: ИНФРА-М, 2019. — 400 с.
13. Иванов, В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В. В. Иванов, А. Б. Волов. — М : ИНФРА-М, 2019. — 336 с.
14. Ключевская, И. С. Управление персоналом гостиничного предприятия : / И.С. Ключевская. — М: ИНФРА-М, 2021. — 386 с.
15. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — М: Юрайт, 2021. — 518 с.
16. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. — 2-е изд., испр. — М : ИНФРА-М, 2020. — 242 с.
17. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — М : Издательство Юрайт, 2021. — 451 с.
18. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — М: Юрайт, 2021. — 751 с.
19. Николенко, П. Г. Гостиничная индустрия / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — М: Юрайт, 2021. — 449 с.
20. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 449 с.
21. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 413 с.
22. Никольская, Е. Ю. Основы менеджмента и управление персоналом в индустрии гостеприимства / Е. Ю. Никольская, Л. В. Семенова. — М: «КноРус», 2020. — 226 с.
23. Никольская, Е. Ю. Управление качеством гостиничных услуг / Е. Ю. Никольская. — М: «КноРус», 2021. — 198 с.

24. Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М : Юрайт, 2021. – 373 с.
25. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М: Юрайт, 2021. – 297 с.
26. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности/ Т. Л. Тимохина. – М: Юрайт, 2021. – 336 с.
27. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. – М: ИНФРА-М, 2021. – 136 с.
28. Фаустова, Н. В. Организация и специфика предоставления гостиничных услуг в гостиницах / Н. В. Фаустова. – М : Юрайт, 2021. – 188 с.
29. Хатикова, З. В. Организация и технология гостиничного дела / З. В. Хатикова, И. А. Шевчук, Д. В. Нехайчук. – Севастополь : «Ариал», 2020. – 204 с.
30. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. – М: Издательство Юрайт, 2021. – 280 с.
31. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис / Т. Л. Тимохина. - 2-е изд.,- М: Юрайт, 2021. - 297 с.
32. Сайт Аналитика JLL - Прогноз на 2022 и тренды рынка гостиничной недвижимости [Электронный источник]. – Режим доступа-URL: <https://hotel.report/management/analitika-jll-prognoz-na-2022-i-trendy-rynka-gostinichnoj-nedvizhimosti/>– (Дата обращения 04.11.2022).
33. Сайт Тренды отельного маркетинга 2022 [Электронный источник]. – Режим доступа-URL: <https://welcometimes.ru/opinions/trendy-otel'nogo-marketinga-2022-goda/>– (Дата обращения 04.11.2022).
34. Данные ВЦИОМ [электронный источник] - https://wciom.ru/fileadmin/user_upload/presentations/2021/ENkologicheskaja_situacija_v_Rossii.pdf(Дата обращения 04.11.2022).

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

«УТВЕРЖДАЮ»:

Генеральный директор ООО

«Перебоефь»

_____ Ю. Н. Перебоева

10.01.2021г.

Должностная инструкция горничной

1. Общие положения

- 1.1. Горничная включается в разряд рабочих.
- 1.2. Работника назначает на должность и увольняет с нее руководитель организации.
- 1.3. Горничная находится в непосредственном подчинении начальника административно-хозяйственной службы
- 1.4. На данную должность принимают лицо со средним общим образованием и спецподготовкой по установленной программе. Требования к стажу нет.
- 1.5. Сотрудник должен обладать знаниями:
 - правил внутреннего трудового распорядка;
 - норм охраны труда в организации;
 - санитарных норм;
 - противопожарных норм;
 - правил применения электроприборов;
 - нахождения мест с местной запорной арматурой;
 - производственной сигнализации;
 - требований к качеству выполняемых работ.
- 1.6. В своей работе горничная опирается на:
 - Устав и стандарты организации;
 - приказы и распоряжения руководства организации;
 - данный документ;
 - правила ВТР.
- 1.7. На время отсутствия горничной на рабочем месте (например, во время отпуска или больничного) ее заменяет другой работник, назначенный руководством. Работнику передаются обязанности, права и ответственность горничной

2. Должностные обязанности

Горничная обязана:

- 2.1. Осуществлять уборку жилых номеров, санузлов и иных закрепленных за ней помещений, содержать их в чистоте.
- 2.2. Менять полотенца и постельное белье в сроки, которые установлены правилами пользования и ВТР в гостинице, убирать постели.
- 2.3. Принимать номера от постояльцев при их выезде.
- 2.4. Сообщать о порче имущества и оборудования непосредственному начальнику.
- 2.5. Принимать от постояльцев заказы на бытовые услуги и своевременно их выполнять.
- 2.6. Соблюдать этические нормы общения с проживающими, правила техники безопасности.
- 2.7. Сообщать непосредственному руководству обо всех происшествиях в гостинице.
- 2.8. Вести установленную техническую документацию.

3. Права

Работник, принятый на должность горничной, имеет следующие права:

- 3.1. Получать от руководства и сотрудников организации сведения, требующиеся для выполнения своих трудовых задач.
- 3.2. Вносить на рассмотрение своего руководителя предложения по вопросам своей деятельности.
- 3.3. Требовать при необходимости от руководства помощи в выполнении своих трудовых функций.
- 3.4. Другие права, установленные ТК РФ.

4. Ответственность

Работник может быть привлечен к ответственности:

- 4.1. За недобросовестное выполнение или невыполнение своих трудовых задач, прописанных в данном документе, - в пределах положений ТК РФ.
- 4.2. За преступления, совершенные во время работы, - в рамках актуальных положений КоАП РФ, УК РФ, ГК РФ.
- 4.3. За нанесение материального вреда - в рамках актуального трудового и гражданского законодательства РФ.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

«УТВЕРЖДАЮ»:

Генеральный директор ООО

«Перебоефь»

_____ Ю. Н. Перебоева

10.01.2021г.

Стандарт внешнего вида сотрудника гостиницы «АЗИЯ» г. Благовещенск

Уважаемый коллега! Вы являетесь сотрудником службы размещения гостиницы «АЗИЯ», и потому вам необходимо тщательно следить за своей внешностью, за опрятностью и чистотой вашей одежды и обуви. Ваш профессиональный вид – это важная составляющая сервиса, предоставляемого нашим гостям, а также знак уважения к вашим коллегам. В связи с этим вам необходимо выполнять следующие требования, касающиеся вашего внешнего вида.

Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными и причесанными. Женская прическа должна быть компактна, недопустимы распущенные волосы и громоздкие заколки ярких расцветок в волосах. Мужчины должны быть тщательно выбриты, а усы и бакенбарды аккуратно подстрижены. Цвет волос должен выглядеть натуральным.

Макияж должен быть неярким, неприметным. Не разрешается использование темных тонов теней и помад, а также ярких румян. Основное требование – его естественность, вечерние варианты макияжа не допускаются. Мужчинам запрещается использование декоративной косметики.

Ногти должны быть аккуратно подстриженными, чистыми и отполированными. Разрешается пользоваться лаком для ногтей умеренных тонов, предпочтительно пастельной гаммы, длинные ногти запрещены. Мужчинам запрещается использование лаков для ногтей.

Не следует пользоваться духами, одеколоном или дезодорантом с резким запахом. Использование парфюмерии должно быть умеренным, и сильный запах не допускается.

Обязательным условием работы в нашем отеле является ношение в рабочее время полного комплекта униформы. Форменная одежда должна быть чистой и отутюженной. Нижнее белье должно быть в цвет блузки или рубашки форменной одежды и не выделяться.

Юбка не должна быть короче середины колена сотрудницы. Независимо от сезона все сотрудницы в рабочее время должны носить колготки или чулки естественного телесного цвета и обязательно без рисунка.

Брюки должны быть немного ниже щиколотки. Мужчины должны выбирать носки в тон форменных брюк.

Форменная обувь должна быть в хорошем состоянии, не стоптанной и хорошо начищенной. Женщинам обязательно ношение закрытых туфель с каблуком не выше четырех сантиметров. Обувь должна быть классического фасона, ношение авангардных и спортивных моделей запрещается. Рекомендуются обувь из натуральной кожи.

Ношение сотрудниками украшений в рабочее время должно быть ограничено. Женщинам разрешается ношение тонкой цепочки на шее, часов или одного неброского тонкого браслета. На руках должно быть не более двух колец без крупных камней, в каждом ухе допускается по одной серьге. Серьги должны представлять собой комплект и быть недлинными и некрупными. Мужчинам разрешается носить на руке часы, а также обручальное кольцо. Сотрудникам-мужчинам носить серьги запрещается.

Все сотрудники обязаны носить в рабочее время на левой стороне форменной одежды именной знак, чтобы коллеги и гости могли обратиться к вам по имени. В случае утери именного знака следует немедленно сообщить об этом своему руководителю.

Всем сотрудникам в рабочее время запрещается:

- ношение мобильного телефона, звуковой сигнал должен быть отключен;
- разговор по мобильному телефону в гостевых зонах и на рабочем месте;
- жевать жевательную резинку- освежать дыхание рекомендуется специальными освежающими пластинками.

Важно: «Конечная цель всех служб гостиницы — это комфорт для гостей и для сотрудников. Комфорт не бывает случайным, его создают люди!»

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

Склад инвентаря для горничных (тележка универсальная) гостиница

«Азия»



Фирменная одежда для горничных

