

Содержание:

Введение

В настоящее время гостиничный бизнес стремительно развивается. Многие инвесторы желают вложиться в интересные гостиничные проекты, а молодое поколение кишит интересными идеями и современными технологиями. Но чтобы воплотить в жизнь задуманное, нужно разработать четкий и понятный для всех бизнес-план, который поможет обдумать весь бизнес, лучше понимать реальные финансовые потребности, обеспечить финансирование, привлечь ключевой менеджмент, разработать маркетинговые обращения и материалы, выявить основных стратегических партнеров и гостей.

Но следует помнить, что важно планирование, а не план. Процесс разработки бизнес-плана – это то, что способствует успеху. Если изучать все важнейшие аспекты бизнеса, рассматривать все факторы и тенденции, которые или помогут преуспеть, или станут угрожать благополучию, и если задавать самому себе трудные вопросы, это принесет самую большую пользу.

В процессе создания бизнес-плана наверняка изменятся некоторые грани бизнеса. Гораздо лучше сделать ошибки на бумаге, чем поплатиться за них реальными деньгами и драгоценным временем.

В данной работе будет написан бизнес-план по открытию хозяйственной службы гостиницы. Это одна из немаловажных служб, сервис которой он должен чувствовать. Ведь именно персонал этой службы делает все для того, чтобы гость чувствовал себя “как дома”.

В данной работе объектом исследования стала гостиница “Гельвеция”, расположенная в городе Казань. На ее примере будет рассмотрена административно-хозяйственная служба, ее организационная структура, штатное расписание и график работы сотрудников, технология работы службы.

Цель данной курсовой работы – проанализировать административно-хозяйственную службу, с учетом предоставления определенной информации, выявить качественную систему работы организации.

Из поставленной цели можно можно выявить следующие задачи:

Рассмотреть организацию обслуживания гостиницы “Гельвеция”;

Подробно изучить персонал административно-хозяйственной службы и выяснить за что они отвечают;

Выявить технологию обслуживания и влияние качество предоставления услуг на гостя.

1.

Разработка бизнес-плана по организации административно-хозяйственной службы

1.

Разработка организационной структуры и штатного расписания службы

Организационная структура в гостинице имеет скелетообразующее значение. Она зависит от концепции гостиницы, количества номеров, разновидности дополнительных и сопутствующих услуг, спецификой гостей. Организационная структура отражает полномочия и обязанности каждого работника. Она складывается из состава, соотношения, расположения и взаимосвязи отдельных подсистем организации прав и ответственности.

В структуре существуют звенья (отделы), уровни (ступени), управления и связи – горизонтальные и вертикальные.

Организационная структура в основном изменяется от звездности в гостинице. Например в гостинице уровнем 3 звезды до 50 номеров будет организационная структура хозяйственной службы, которую можно рассмотреть на рисунке 1.

Рисунок 1

В ней штат сотрудников сводится к минимуму. Количество должностей значительно меньше по сравнению с гостиницей уровнем 5 звезд. В гостинице 3

звезды количество персонала и смен увеличивается вместе с количеством номерного фонда. В гостинице 4 и 5 звезд в первую очередь увеличивается количество должностей. Появляются должности в зависимости от концепции отеля и специфики гостей, так же номерной фонд имеет значительное влияние. Пример организационной структуры хозяйственной службы в гостиницах разного типа 4 и 5 звезд с концепцией бизнес или отдых до 250 номеров (см. рисунок 2).

Рисунок 2

Добавляется заместитель руководителя службы, координатор, идет разделение горничных номерного фонда и общественных помещений, хаузмены.

В организационную службу гостиницы так же могут входить сотрудники прачечной. Так как она будет входить в организационную структуру уже сформировавшейся хозяйственной службы, количество сотрудников минимизировано. Будет обязательно руководитель службы, наличие его заместителя будет зависеть от количества номеров и технический персонал, который будет заниматься сортировкой, утюжкой, мелким ремонтом. Их количество также зависит от количества номеров.

Есть и другой способ наличия прачечной в гостинице, особенно если эта гостиница не превышает более 100 номеров. Можно заключить договор с некой организацией, которая предоставляет услуги прачечной. В определенные дни, согласно договору гостиница будет отдавать грязное

белье и взамен получать новое. Все нюансы обсуждаются индивидуально при подписании договора.

Штатное расписание – это документ, который содержит информацию о должностях, количестве штатных единиц, а также информирует о тарифных ставках и надбавках.

Штатное расписание формируется на определенном бланке. Унифицированная форма Т-3, утвержденная Постановлением Госкомстата РФ от 05.01.2004 г. № 1. Его заполняет сотрудник кадровой службы, экономист по труду или бухгалтер. И утверждается приказом руководителя организации. В приложении 1 представлен пример двух таблиц. Приложение 1 – это бланк для штатного расписания (форма Т-3), приложение 2 – это образец заполненного расписания.

Штатное расписание зависит от организационной структуры гостиницы и не рассчитано на долгий срок, так как могут произойти замены, сокращения или прибавка персонала. Также оно будет отличаться в гостиницах 3 и 5 звезд. Например от количества штатных работников и от тарифной ставки.

На основе штатного расписания составляется график работы. Как правило график работы составляет руководитель службы или его заместитель. Он информирует кто в какой день выходит на работу, в какое время и когда у него выходной. Пример графика выхода на работу в хозяйственной службе для координаторов и горничных в гостинице 5 звезд можно рассмотреть в таблице 1.

Таблица 1

	День недели, режим работы, часы							Итого (ч)	Оклад (руб)
	01.09 ПН	02.09 ВТ	03.09 СР	04.09 ЧТ	05.09 ПТ	06.09 СБ	07.09 ВС		
Координатор (1)	08:00-20:00	08:00-20:00	В	В	08:00-20:00	08:00-20:00	В	44	20000
Координатор (1)	В	В	08:00-20:00	08:00-20:00	В	В	08:00-20:00	44	20000
Горничные ОП (12)	08:00-20:00	20:00-08:00	В	В	08:00-20:00	20:00-08:00	В	44	15000
Горничные ОП (12)	В	В	08:00-20:00	20:00-08:00	В	В	08:00-20:00	44	15000
Горничные НФ (10)	08:00-20:00	20:00-08:00	В	В	08:00-20:00	20:00-08:00	В	44	15000
Горничные НФ (10)	В	В	08:00-20:00	20:00-08:00	В	В	08:00-20:00	44	15000

1.1.1 Состав службы. Функционал персонала службы

Количество служб, а также ее состав зависит от организационной структуры гостиницы. Так как они будут значительно отличаться в гостиницах 3 звезды (до 50 номеров) и 5 звезд (до 250 номеров) далее будут приведены примеры служб подобных гостиниц и их составов.

Гостиница 3 звезды (до 50 номеров):

Состав службы приема и размещения:

Руководитель службы - руководит работой службы, решает основные задачи и конфликтные ситуации, ведет учет и контроль работы службы, контролирует соблюдение пропускного и паспортно-визового режима.

Менеджеры службы (портье) - отвечают за проверку документов гостей, предоставляют номера прибывающим гостям, работают с их жалобами, оформляют гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжают постояльцев необходимой информацией.

В эту же службу может входить отдел бронирования, где будут менеджеры по бронированию и телефонные операторы.

Состав хозяйственной службы:

Руководитель службы - контролирует работу хозяйственной службы, службы обслуживания номеров, прачечной, химчистки и т. д. Он отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением выработанных стандартов и должностных инструкций. Руководитель несет

ответственность за чистоту в номерах и общественных местах, которые входят в зону обслуживания его подразделения.

Старшая горничная - несет ответственность за чистоту в помещениях, находящихся в ее зоне. В ее обязанности также входит обучение персонала, правильное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки. Старшая горничная контролирует хранение и использование моющих средств и других материалов.

Горничная - должна в среднем убирать 18 номеров за свою смену, но все же в каждой гостинице это решается индивидуально. Она ответственная за чистоту и своевременную уборку в номерах.

Также в гостинице есть служба питания (F&B), инженерная, служба досуга, административная и так далее.

Гостиница 5 звезд (до 250 номеров):

Состав хозяйственной службы:

Руководитель службы - контролирует работу хозяйственной службы, службы обслуживания номеров, прачечной, химчистки, ремонтной мастерской и т. д. Он отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением выработанных стандартов и должностных инструкций. Руководитель несет ответственность за чистоту в номерах и общественных местах, которые входят в зону обслуживания его подразделения.

Заместитель руководителя службы - является его первым помощником и обычно отвечает за состояние номеров гостиницы. Он готовит отчет о статусе номеров (занят, готовый к сдаче, не подготовленный), непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы.

Директор прачечной-химчистки отвечает за работу прачечной-химчистки внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя службы хозяйственного обеспечения и обслуживания. Он несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для нормальной работы номерного

фонда и ресторана, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

Заместитель директора прачечной наблюдает за работой сотрудников прачечной, ее оборудования и за использованием моющих и химических средств.

Старшая горничная является младшим руководителем в службе хозяйственного обеспечения и обслуживания. Она несет ответственность за чистоту в холлах, основных коридорах, комнатах отдыха, номерах, офисах и других помещениях, находящихся в ее зоне. В ее обязанности также входит обучение персонала, правильное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки. Старшая горничная контролирует хранение и использование моющих средств и других материалов.

Дежурный по этажу (старшая горничная, инспектор) возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке. Он отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, за качество уборки, проверяет убранные номера, составляет отчеты о неисправностях и состоянии номеров, полностью несет ответственность за работу своих подчиненных.

Служащий по уборке помещений (уборщик) работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон,

служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, расположенных возле гостевых номеров, при необходимости помогает горничным во время генеральной уборки. Забирает грязное белье из тележек горничных и пополняет запасы моющих средств со склада. Часто их включают в группу горничных. Подчиняются дежурному по этажу или старшей горничной.

Горничные обязаны убирать номер, следить за состоянием всего оснащения номера, в случае неполадок сообщать в соответствующие службы.

Дежурный по складу белья несет ответственность за цикл использования белья в номерах, следит за его наличием, меняет при необходимости и принимает заявки гостей по замене или выдаче дополнительного белья. Он является связующим звеном между стойкой службы приема и размещения, техническим отделом и гостями в случае возникновения надобности в любых хозяйственных нуждах. Обычно он также является оператором статуса номеров, под его руководством находятся сотрудники, которые занимаются выдачей и заменой покрывал, одеял, подушек и штор.

1.2. Стандарты рабочих процедур и взаимодействие со смежными службами

Стандарт рабочей процедуры – описывает непосредственно процесс определенной рабочей процедуры, при выполнении которой обеспечивается требуемое качество обслуживания, такие как например, регистрация гостя при въезде, текущая уборка номера, генеральная уборка номера, сервировка стола в ресторане, прием заказа в room-service и так далее. Основными из них являются:

1. Стандарты рабочих процедур утверждаются директором или управляющим гостиницы. Они отражают все требования к сотрудникам и выполняемым ими рабочим процедурам. Далее представлен перечень основных из них:
Требования к сотрудникам (внешний вид, правила поведения на рабочем месте и на гостевых зонах, профессиональная этика и культура речи, правила поведения в конфликтных ситуациях и т.п.).
2. Безопасность (безопасное поведение, действия в чрезвычайных ситуациях, предотвращение травм и т.п.).

3. Уборка помещений, санитария, поддержание чистоты и порядка на рабочем месте (график уборки, организация рабочих зон, контрольный лист осмотра помещений и т.п.).
4. Общая информация об отделе и технические стандарты отдела (используемое оборудование и инвентарь – предназначение и обращение с ним, информационные технологии, планирование работы, расписание и графики работ, основные должностные обязанности сотрудников, дополнительные обязанности и т.п.).
5. Открытие и закрытие смены (порядок приема смены и сдача смены, передача информации, отчетность).
6. Обслуживание (правила коммуникации с гостем, порядок обслуживания, отдельные процедуры по специфике отдела, предлагающие продажи, оформление и подача гостевых счетов, работа с кассовым терминалом, кассирские операции).
7. Знание продукции (ассортимент товаров и услуг, их описание, особенности, порядок продажи или предоставления и т.п.).
8. Контроль качества и безопасности продукции (как, в какой форме и по каким критериям осуществлять контроль качества работы – как своей, так и своих коллег).

Преимущества стандартов:

1. Любой рабочий процесс четко регламентирован, являясь доступным и понятным руководством к действию;
2. Существует единое видение и подход к любой рабочей процедуре в любом месте и на любом объекте;
3. Создается стандартная и общая база для обучения сотрудников, адаптация новых сотрудников на рабочем месте проходит быстрее и эффективней;
4. Минимизируется негативное значение и влияние «личного» фактора (опыт, знания, навыки и умения отдельно взятого сотрудника уже не имеют большого значения — конечно, если сотрудник предварительно был обучен);
5. Минимизируется вероятность ошибочных действий и поведения;
6. Поддерживается неизменный и стабильный уровень оказания услуг;
7. Уменьшаются расходы, связанные с позиционированием предприятия на существующем рынке и/или презентацией предприятия на новом рынке;
8. Создается четкий критерий для требований к деятельности сотрудников;
9. Создается четкий критерий для оценки результатов деятельности сотрудников;

10. Возрастает конкурентоспособность предприятия на рынке;

Хозяйственная служба взаимодействует со многими службами в гостинице. Для начала – это служба бронирования, когда горничная убрала номер и сообщает, что он чистый, для выставления на продажу.

Случаи взаимодействия хозяйственной службы и службы приема и размещения:

При заезде гостя, служба СПиР должна быть уверена в том, что номер чистый;

В период проживания гость может звонить на стойку ресепшн и просить, чтобы к нему пришла горничная или чтобы она убрала номер в определенное время;

Сотрудник СПиР сообщает горничной или супервайзеру о том, что гость выезжает и сотрудник хозяйственной службы проверяет номер на наличие испорченного имущества гостиницы или забытых вещей.

Взаимодействие хозяйственной службы с инженерной службой:

У гостя в номере ломается или перестает что-то работать из гостиничного имущества и после того, как горничная обнаружила это, он сообщает в инженерную службу;

При обнаружении горничной какой-либо поломки в общественном помещении гостиницы, она немедленно сообщает в инженерную службу.

Взаимодействие хозяйственной службы со службой Lost and Found (L&F):

Горничная или любой другой сотрудник хозяйственной службы обнаруживает потерянную вещь, он сразу же сообщает с службу L&F.

1.3. Бюджет службы на момент открытия гостиницы

Для того чтобы гостиница окупилась и приносила прибыль, нужно составить тщательно просчитанный бюджет. В данном случае мы будем рассматривать первоначальный бюджет хозяйственной службы. Существует 2 вида расходов. Капитальные расходы - капитал, используемый компаниями для приобретения или модернизации физических активов (CAPEX). В гостинице –

это инвестиционные затраты на покупку основных фондов, а также затраты на покупку основных фондов, а так же затраты по обслуживанию кредитов и их приобретение, затраты на оборудование, форму, постельное белье, махровые изделия.

Операционные расходы (ОРЕХ) - повседневные затраты для ежедневного ведения бизнеса, производства товаров и услуг.

Включают в себя оплату аренды помещений для офиса, заработную плату персоналу, затраты на рекламу, покупка моющих средств, аменити и так далее.

Расходные материалы в виде предметов гостеприимства, печатной продукции вносят в бюджет в расчете на месяц при 100% и 50 % загрузке - ежемесячная закупка (операционные расходы - орех), инвентарь для оборудования номеров по количеству мест в отеле + 30 % (операционные расходы - орех), химические моющие и чистящие средства в расчете, как минимум, на 1 месяц (операционные расходы - орех).

Разделы бюджета на номерной фонд/ОП и ОТ:

1. Предметы гостеприимства (предметы , которые входят в обязательную раскладку номера, в зависимости от его категории, напр. шампунь/гель для душа/ одноразовые тапочки/щетка для одежды, туалетная бумага, бумажные и махровые салфетки и т.д)
2. Постельное белье из расчета 3 или 4 стока на весь номерной фонд
3. Печатная продукция : стикеры, квитанции, бланки
4. Инвентарь для оборудования номера (все оборудование, которое не закреплено: ершики, стаканы, разносы, корзиночки под продукцию, вешалки под одежду и т.д)
5. Расходные материалы и инвентарь для уборки номера : щетки, салфетки, губки, мусорные мешки, мопы, перчатки резиновые, тележки для уборки, ведра, тележки и т
6. Моющие и чистящие профессиональные средства(использовать каталоги профессиональных компаний) . Важно внести в бюджет средства которые необходимы как при текущей уборке, так и при генеральной для всех видов поверхностей.

7. Профессиональное оборудование (пылесосы для сухой и влажной уборки, поломоечные машины и т.д)
8. Униформа (сотрудники НФ, ОП, ОТ), исходить из нормы 2 униформы на сотрудника
9. Офис HSKP (принтер ,ксерокс, телефон, компьютер, канцелярские товары и т.д)
10. Заработная плата персонала за 1 месяц
11. Договорные работы (высотные работы, мойка фасада и т.д)

Таким образом в итоге получается 2 суммы (на 100% загрузку и с понижающим коэффициентом).

Вывод

1. Организационная структура зависит от концепции гостиницы, количества номеров, разновидности дополнительных и сопутствующих услуг, спецификой гостей. Организационная структура отражает полномочия и обязанности каждого работника.
2. Штатное расписание зависит от организационной структуры гостиницы и не рассчитано на долгий срок, так как могут произойти замены, сокращения или прибавка персонала. На его основе составляется график работы.
3. Количество служб, а также ее состав зависит от организационной структуры гостиницы.
4. Стандарт рабочей процедуры - описывает непосредственно процесс определенной рабочей процедуры, при выполнении которой обеспечивается требуемое качество обслуживания.
5. Преимущества стандартов - любой рабочий процесс четко регламентирован, являясь доступным и понятным руководством к действию, существует единое видение и подход к любой рабочей процедуре в любом месте и на любом объекте.
6. Хозяйственная служба в гостинице взаимодействует практически со всеми службами.
7. Хозяйственной службой может руководить как руководитель СПиР, так и отдельный руководитель хозяйственной службы.
8. Для того чтобы гостиница окупилась и приносила прибыль, нужно составить тщательно просчитанный бюджет.
9. Бюджет бывает капитальным (CAPEX) и операционным (ОРЕХ).

2. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице «Гельвеция»

2.1. Общая характеристика гостиницы «Гельвеция»

Гельвеция – новая гостиница категории 5 звезд, которая открылась в начале 2016 года недалеко от поселка нефтяников.

Управление осуществляется компанией ООО «Швейцарский центр». Компания насчитывает уже 2 гостиницы в России (Санкт-Петербург и Казань) и 1 гостиницу в Швейцарии (Цюрих).

В гостинице 22 этажа – гостевая зона, -6 этажей – парковка и служебные зоны.

Номерной фонд – 203 номера.

1. апартаментов Suite

160 стандартных номеров

35 номеров категории Luxe

1. номеров категории Studio

В каждом номере:

Услуги премиум-класса:

Бесплатная доставка свежей утренней прессы в номер, вечерний сервис, парковка автомобиля служащим отеля.

Развлечения:

Кабельное / Спутниковое ТВ, LED телевизор, платное телевидение.

Бар:

Мини-бар, чайный набор.

Интернет:

Высокоскоростной интернет, беспроводное подключение.

Условия для работы:

Рабочий стол с настольной лампой, электрическая розетка на уровне стола, электрические адаптеры, преобразователи питания.

Телефон/факс:

Голосовая почта, двухканальный телефон, прямая телефонная линия, громкая связь.

Ванная комната:

Ванная, душевая кабина, халат, фен.

Прочее:

Смежные номера, детская кроватка по запросу, окна с двойными стеклопакетами, сейф в номере, индивидуальный кондиционер, утюг и гладильная доска, дополнительная кровать по запросу, окна гости могут открывать самостоятельно.

Компания «Spazio Design» разработала дизайн для отеля, который создает роскошь, стиль, качество и помогает погрузиться в атмосферу Швейцарии.

На первом этаже расположен Лобби-бар с международной кухней и разнообразным коктейльным меню.

На втором этаже находится ресторан Буйабес, достаточно известный ресторан европейской кухни в Москве теперь переходит на периферийные города России.

Далее до 22 этажа идут гостевые номера и конференц-залы.

А на 22 этаже с панорамным видом на Волгу расположилось небольшое кафе правильного питания, где можно попробовать различные интересные блюда и насладится разнообразием кислородных коктейлей.

Так же в гостинице есть бизнес-центр, который работает круглосуточно. Там гость может воспользоваться любой офисной техникой.

Спа и фитнес радуют гостей своим круглосуточной работой. Самые современные тренажеры, фитнес для ленивых, силовые тренировки, тайский бокс, сауна, хамам, душ впечатлений, высококлассные тренеры, массажисты и врачи ждут своих гостей. Запись заранее, всю информацию гости могут узнать на стойке ресепшн.

Любую информацию гость может узнать обратившись к оператору гостиницы, нажав соответствующую кнопку на телефоне. А так же можно получить дополнительную информацию на интерактивном ТВ канале.

Так же в отеле существует услуга вечернего сервиса. Данная услуга предоставляется в интервале между 18:00 и 21:00.

2.2. Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы «Гельвеция»

Организационная структура гостиницы «Гельвеция» представлена на рисунке 3.

Рисунок 3

Руководитель службы - несет ответственность за чистоту в номерах и общественных местах, которые входят в зону обслуживания его подразделения. Работает с графиком 5/2.

Заместитель руководителя службы - является его первым помощником и обычно отвечает за состояние номеров гостиницы. Он готовит отчет о статусе номеров (занят, готовый к сдаче, не подготовленный), непосредственно

руководит персоналом по уборке, составляет график его работы. Работает плавающим графиком 5/2.

Супервайзер - является младшим руководителем в службе хозяйственного обеспечения и обслуживания. Он несет ответственность за чистоту в холлах, основных коридорах, комнатах отдыха, номерах, офисах и других помещениях,

находящихся в ее зоне. В ее обязанности также входит обучение персонала, правильное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки. Супервайзер контролирует хранение и использование моющих средств и других материалов. В смене работает один супервайзер, с графиком 2/2.

Инспектор - возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке. Он отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, за качество уборки, проверяет убранные номера, составляет отчеты о неисправностях и состоянии номеров, полностью несет ответственность за работу своих подчиненных. В смене работает один инспектор с графиком 2/2.

Координатор - отвечает на телефонные звонки, распределяет работу среди горничных, выполняет заявки от других служб и гостей, контролирует, ведет и исполняет все поручения хозяйственной службы. В смене работает один координатор с графиком 2/2.

Горничная общественных помещений (лоббист) - работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, расположенных возле гостевых номеров, при необходимости помогает горничным во время генеральной уборки. Забирает грязное белье из тележек горничных и пополняет запасы моющих средств со склада. Часто их включают в группу горничных.

Подчиняются дежурному по этажу или старшей горничной. В смене работает 12 горничных ОП с графиком 2/2.

Горничные номерного фонда - обязаны убирать номер, следить за состоянием всего оснащения номера, в случае неполадок сообщать в соответствующие службы. В смене работает 10 горничных с графиком 2/2.

Хаузмен - несет ответственность за цикл использования белья в номерах, следит за его наличием, меняет при необходимости и принимает заявки гостей по замене или выдаче дополнительного белья. Он является связующим звеном между стойкой службы приема и размещения, техническим отделом и гостями в случае возникновения надобности в любых хозяйственных нуждах. В смене работает 3 хаузмена с графиком 2/2.

Дворник - отвечает за чистоту уличной территории и парковки. В смене работает 1 дворник с графиком 2/2.

Так же в организационную структуру могут входить сотрудники прачечной (руководитель, его заместитель, технический персонал), но в данной гостинице заключен договор с компанией, которые предоставляют услуги прачечной.

2.3. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице «Гельвеция»

Основные функции административно-хозяйственной службы – это планирование, организация и контроль деятельности службы. Так же в обязанности службы входит планирование текущих и капитальных ремонтов (зданий, систем водоснабжения, воздухопроводов и т.д.), участие в инвентаризации оборудования, моющих средств и гостиничной косметики для гостей, обеспечение других служб хозяйственным инвентарем контроль за их рациональным использованием, организация озеленения и уборки территории, хозяйственное обслуживание конференций и других мероприятий, ремонт помещений и контроль качества выполненных работ.

Состав службы, а так же график и работы и оклад в месяц персонала представлены в таблице 2,3,4.

Таблица 2

Долж-ность	День недели, режим работы, часы							Итого (ч)	Оклад (Руб)
	01.09 ПН	02.09 ВТ	03.09 СР	04.09 ЧТ	05.09 ПТ	06.09 СБ	07.09 ВС		
Начальник службы НСКР	09:00-18:00	09:00-18:00	09:00-18:00	09:00-18:00	09:00-18:00	В	В	40	30000
Супервай-зер (2)	08:00-20:00	08:00-20:00	В	В	08:00-20:00	08:00-20:00	В	44	20000
Супервай-зер (2)	В	В	08:00-20:00	08:00-20:00	В	В	08:00-20:00	44	20000

Заместитель начальника службы НСКР	В	9:00- 18:00	9:00- 18:00	9:00- 18:00	9:00- 18:00	9:00- 18:00	В	40	26000
---	---	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	---	----	-------

Таблица 3

Должность	День недели, режим работы, часы							Итого (ч)	Оклад (руб)
	01.09 ПН	02.09 ВТ	03.09 СР	04.09 ЧТ	05.09 ПТ	06.09 СБ	07.09 ВС		

Координатор (1)	08:00- 20:00	08:00- 20:00	В	В	08:00- 20:00	08:00- 20:00	В	44	20000
----------------------------	-----------------	-----------------	---	---	-----------------	-----------------	---	----	-------

Координатор (1)	В	В	08:00- 20:00	08:00- 20:00	В	В	08:00- 20:00	44	20000
----------------------------	---	---	-----------------	-----------------	---	---	-----------------	----	-------

Должность	День недели, режим работы, часы							Ито-го (ч)	Ок- лад (руб)
	01.09 ПН	02.09 ВТ	03.09 СР	04.09 ЧТ	05.09 ПТ	06.09 СБ	07.09 ВС		

Горничные ОП (12)	08:00- 20:00	20:00 - 08:00	В	В	08:00- 20:00	20:00- 08:00	В	44	15000
------------------------------	-----------------	------------------	---	---	-----------------	-----------------	---	----	-------

Горничные ОП (12)	В	В	08:00- 20:00	20:00- 08:00	В	В	08:00- 20:00	44	15000
------------------------------	---	---	-----------------	-----------------	---	---	-----------------	----	-------

Горничные НФ (10)	08:00- 20:00	20:00- 08:00	В	В	08:00- 20:00	20:00- 08:00	В	44	15000
------------------------------	-----------------	-----------------	---	---	-----------------	-----------------	---	----	-------

Горничные НФ (10)	В	В	08:00- 20:00	20:00- 08:00	В	В	08:00- 20:00	44	15000
------------------------------	---	---	-----------------	-----------------	---	---	-----------------	----	-------

Таблица 4

Долж- ность	День недели, режим работы, часы							Ито- го (ч)	Ок-лад (руб)
	01.09 ПН	02.09 ВТ	03.09 СР	04.09 ЧТ	05.09 ПТ	06.09 СБ	07.09 ВС		
Дворник (1)	06:00- 18:00	06:00- 18:00	В	В	06:00- 18:00	06:00- 18:00		44	15000
Дворник (1)	В	В	06:00- 18:00	06:00- 18:00	В	В	06:00- 18:00	44	15000
Хаузмен (3)	07:00- 19:00	07:00- 19:00	В	В	07:00- 19:00	07:00 - 19:00	В	44	15000

Долж- ность	День недели, режим работы, часы							Ито- го (ч)	Ок-лад (руб)
	01.09 ПН	02.09 ВТ	03.09 СР	04.09 ЧТ	05.09 ПТ	06.09 СБ	07.09 ВС		
Хаузмен (3)	В	В	07:00- 19:00	07:00- 19:00	В	В	07:00- 19:00	44	15000

Для каждого работника службы есть определенные требования при приеме на работу как квалификационные, так и медицинские. Например, кандидатам на должности руководителя и заместителя руководителя службы самые жесткие требования – это наличие диплома о высшем профильном образовании, наличие медицинской книжки, опыт работы по специальности (для руководителя не менее

5-ти лет, для заместителя не менее 3-ех лет), свободное знание английского языка (знание других иностранных языков приветствуется), владение применяемыми в отеле компьютерными программами, кандидат должен обладать достаточно большим объемом знаний в области планирования, управления персоналом. Для руководителя службы должны быть присущи качества, как: требовательность, ответственность, пунктуальность, коммуникабельность, высокая работоспособность. Так же он должен уметь организовывать грамотную работу службы и уметь распределять должностные обязанности среди сотрудников.

Вывод

1. Гельвеция – новая гостиница категории 5 звезд, в которой 22 этажа – гостевая зона, -6 этажей – парковка и служебные зоны, номерной фонд – 203 номера.
2. Основные функции административно-хозяйственной службы – это планирование, организация и контроль деятельности службы.
3. Для каждого работника службы есть определенные требования при приеме на работу как квалификационные, так и медицинские.
4. В гостинице существует ряд дополнительных и сопутствующих услуг, которые стали конкуретным преимуществом.
5. Руководитель службы должен уметь расположить к себе персонал и правильно организовать работу службы для качественного предоставления сервиса.
6. Должностные инструкции для сотрудников – неотъемлемая часть организации работы службы.
7. Грамотно составленный график работы сотрудников повысит качество работы.
8. В организационную структуру хозяйственной службы могут входить и работники прачечной или гостиница заключает договор с посторонней компанией для предоставления услуг прачечной и химчистки.

Заключение

В настоящее время гостиничный бизнес стремительно развивается. Многие инвесторы желают вложиться в интересные гостиничные проекты, а молодое поколение кишит интересными идеями и современными технологиями. Но чтобы воплотить в жизнь задуманное, нужно разработать четкий и понятный для всех

бизнес-план, который поможет обдумать весь бизнес, лучше понимать реальные финансовые потребности, обеспечить финансирование, привлечь ключевой менеджмент, разработать маркетинговые обращения и материалы, выявить основных стратегических партнеров и гостей.

В результате проделанной работы были сделаны следующие выводы: для грамотной работы службы нужно составить организационную структуру, которая зависит от концепции гостиницы, количества номеров, разновидности дополнительных и сопутствующих услуг, спецификой гостей. Далее от организационной структуры зависит штатное расписание, на его основе составляется график работы. Стандарты рабочих процедур - документ, который помогает выстроить грамотную работу службы, они описывают процесс рабочей процедуры, при выполнении которой требуется качество обслуживания.

Для того, чтобы гостиница окупилась и приносила прибыль, нужно составить грамотный бизнес - план, составить бюджет, где будут и капитальные, и операционные расходы.

Объектом исследования была гостиница «Гельвеция». В ней была рассмотрена организационная структура, штат сотрудников, график работы и требования для руководителя и заместителя руководителя хозяйственной службы.

Также в приложении 1,2 можно рассмотреть правильно составленное штатное расписание для сотрудников, а в приложении 3 можно изучить должностную инструкцию для горничных всех смен.

Список использованной литературы

1. Ронда Абрамс. Бизнес-план на 100%. Стратегия и тактика эффективного бизнеса.
2. Персонал службы хозяйственного обеспечения - <http://life-prog.ru>.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. - Киев, 2002.
4. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М., 2005.
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов-на-Дону, 2003.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. - М., 2002.

7. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Кадры в сфере гостиничного обслуживания: сборник должностных и производственных инструкций. - М., 2003.