

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Индустрия гостеприимства - это быстро развивающаяся сфера мировой экономики, которая имеет ключевую задачу - удовлетворение потребностей гостей. В данной индустрии хозяйственная служба - является одним из самых важных аспектов в формировании имиджа предприятия и так же маркетинговых средств воздействия на современный рынок. Работники хозяйственной службы гостиниц являются частью предоставляемых услуг, из этого следует, что от их работы и будет зависеть окончательное мнение гостя о данной услуге. При входе в холл гостиницы, ресторан или забронированный номер, гость сразу ощущает всю проделанную работу горничных, из этого можно сделать вывод, что чистота – это один из главных критериев оценивания гостем качества и организованности данного гостиничного предприятия,

Горничные отвечают за чистоту:

- 1.Номеров (как жилых, так и не жилых)
- 2.Санузлов
- 3.Коридоров
- 4.Лифтов

Перечень требований для горничных зависит от звездности, требований и закрепленной от них территории, при этом цель и обязанности административно-хозяйственной службы остаются неизменны. В своей работе сотрудники административно-хозяйственной службы (АХС) используют определенные технологии и работают согласно принятым в гостинице стандартам обслуживания. Современная и действенная технология обслуживания данного подразделения предполагает четкий порядок и качественные способы уборки жилых номеров и общественных помещений.

Исходя из этих положений актуальность данной курсовой работы заключается в необходимости изучения взаимодействия хозяйственной службы с другими

службами гостиничного предприятия. В условиях распространения вируса и карантинных мер (пандемия) данная тема становится более актуальной во всем мире, главным аспектом должна быть безопасность гостей гостиничного предприятия. Объектом изучения является административно - хозяйственная служба отеля «Холидей Инн Сущевский». Предметом исследования являются особенности, свойственные взаимодействию хозяйственной службы с другими

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ И ЕЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ДРУГИМИ СЛУЖБАМИ В ГОСТИНИЦЕ

1.1. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице

С каждым годом инфраструктура туризма развивается, и большую роль в этом играют гостиничные предприятия. Появляются новые требования, стандарты и классификации оценивания, из этого следует, что количество гостиничных предприятий становится выше, растет конкуренция и большинство гостиниц, закрываются из-за несоответствия требованиям, банкротства и т.д. Для того что бы избежать таких неприятностей, существуют определенные стандарты, такие как:

1. Стандарты обслуживания
2. Стандарты размещения
3. Стандарты поведения (общения с гостем)
4. Стандарты внешнего вида
5. Стандарты уборки номера и т.д.

Стандарт – это четко регламентированное требование к поведению сотрудников, для того что бы удовлетворить ожидания гостя. (клиента)

Помимо стандартов в гостинице существуют разные службы, такие как:

1. Служба приема размещения и выписки гостей (СПиР)
2. Служба бронирования
3. Служба питания (КОП-комбинат общественного питания)

4. Служба управления номерным фондом
5. Административно-хозяйственная служба (АХС)
6. Финансовая служба
7. Служба портье
8. Транспортная служба
9. Служба средств связи
10. Служба безопасности
11. Маркетинговая служба и т.д.

Службы нужны для того, чтобы выполнять функциональные обязанности и удовлетворять многие потребности гостя. Гостиничные номера являются главным элементом потребности гостя и услуги размещения. Гостиничный номер – это многофункциональное помещение, предназначенное для отдыха, сна, работы проживающих в нем гостей^[1]. Для того что бы содержать номера гостиницы в хорошем состоянии и чистоте, в гостинице существует административно-хозяйственная служба, которая занимается уборкой номерного фонда. В гостиничном бизнесе встречаются и иные названия этого подразделения, такие, как служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, поэтажная служба, служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда и т.д. Английским аналогом административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы является слово "Housekeeping", что означает в переводе домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа.

Виды и типы уборок в гостинице

Уборка номера

Промежуточная(экспресс-уборка)

Генеральная

Текущая

Выездная

Вечерний сервис

VIP-сервис

Уборка в свободных номерах

Рисунок 1. Виды и типы уборок в гостинице

Последовательность уборки номеров:

Первая очередь

Уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «просьба убрать мой номер»

Вторая очередь

Промежуточная уборка в свободных чистых и грязных после выезда, ожидающих гостей номерах.

Третья очередь

Уборка в номерах, занятых гостями.

Четвертая очередь

Уборка номеров после выезда гостей, не стоящих на брони, уборка в номерах после ремонта[2].

Последовательность уборки номеров зависит от:

1. Характера занятости номерного фонда
2. Специфики конкретного рабочего дня
3. Непредвиденных ситуаций и т.д. и может меняться в силу рабочих обстоятельств (допустим, задержали рейс)
4. Часа заезда/выезда (ранний или поздний заезд)

Ежедневная (промежуточная) экспресс-уборка включает в себя:

1. Проветривание
2. Протирание пыли
3. Проверка всех сантехнических и электроприборов
4. Спуск воды во всех сантехнических приборах
5. Забронированные номера должны быть убраны и проверены супервайзером к 12:00

Уборка номеров с табличкой «прошу убрать мой номер»

1. Максимально короткий срок (не более 20 минут)

2. В многокомнатных номерах возможна уборка несколькими горничными, для ускорения процесса

Номера, освободившиеся в ночное время, раннее утреннее время и на текущий момент

1. Номера убираются в порядке их освобождения, во избежание простоя номеров
2. Данные о готовности номеров к заселению должны оперативно поступать в СПиР
3. Жилые номера убираются до 16-17 часов, после того, как гости покинули их

Табличка «не беспокоить»

Существуют 2 подхода:

Первый подход

1. После 14:00 супервайзер обязан позвонить в номер (приветствие, назвать по имени, представиться)
2. Спросить об удобном для него времени уборки номера
3. Подождать ответа, поблагодарить гостя
4. В зависимости от ответа гостя, убрать номер в дневную или вечернюю смену

Второй подход

1. К 14:00 к табличке не беспокоить вывешивается другая табличка с текстом:

«Дорогой гость! В связи с Вашей просьбой не беспокоить мы не смогли убрать Ваш номер. Если вы не возражаете, чтобы мы сделали уборку, позвоните пожалуйста, горничной в любое время до 22:00. Спасибо»

Такая табличка может быть положена под дверь номера

Технология выездной уборки[\[3\]](#)

Каждая уборка горничных выполняется «по кругу», чтобы не пропустить ни одного объекта в номере. Горничные придерживаются принципа: «от чистого - к грязному» и «сверху-вниз». Последовательность процесса уборки номера:

1. Проветривание помещения
2. Уборка и мытье посуды
3. Удаление пыли и загрязнений с мебели

4. Чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели
5. Уборка санитарного узла

Выездная уборка. Метод «20 шагов»

Шаг 1. Готовность рабочей тележки горничной к началу работы:

1. Наличие необходимого количества комплектов постельного белья (для номеров с одной и двумя кроватями)
2. Корзинки с моющими средствами
3. Флаконы с косметикой для ванных комнат
4. Полный набор печатной продукции

Шаг 2. Вход в номер

1. Проверка таблички «не беспокоить»
2. Стук в дверь, четкое произношение своей службы и оповещение гостя, открытие двери
3. Тележкой перекрывается вход в номер, либо дверь закрывается, и горничная вешает табличку «Идет уборка»[\[4\]](#)
4. Проветривается комната

Шаг 3. Предварительная обработка сантехники. Сбор грязных полотенец, салфеток.

Заливание дезинфектанта по ободку и в колодец унитаза на 10-15 минут, пока происходит уборка номера

Шаг 4. Удаление мусора и вынос посторонних предметов. (происходит по часовой стрелке)

Сбор посуды (room service). Выброс мусора из урн, столов, тумбочек и их проверка. Найденные и забытые вещи. Горничная информирует старшего смены о забытых вещах и помечает в рабочем задании, в каком номере были найдены вещи. Их оформляют в соответствии со стандартами гостиницы

Шаг 5. Проверка исправности электрооборудования, освещения и общего тех. состояния номера. Информирование о неисправностях в номере в инженерно-техническую службу

Шаг 6. Сбор и помывка посуды из номера

Обратить внимание на выбрасываемый мусор, в нем случайно могут оказаться важные для гостя вещи, выброшенные гостем по ошибке

Шаг 7. Смена постельного белья, заправка кровати [\[5\]](#)

Использованное белье снимается лицевой стороной наружу, собирается в один ком, слегка прижимается и относится либо в специальную тележку для использованного белья, либо в специальный мешок. Проверка матраса (по кварталам), наматрасника, подушек, одеяла, покрывала

Шаг 8. Финишное оформление кровати.

Кровати во всех номерах декорируются в соответствии со стандартами, принятыми в отеле: застилают обычным или бизнес-покрывалом, расставляют подушки, кладут валики. Ставится буклет относительно меню подушек и другой декоративной продукции

Шаг 9. Обработка и возвращение в номер посуды и прочих предметов многоразового использования. Посуда, мусорное ведро, пепельницы, подносы, загрязненные информационные таблички. На 9 шаге готовность номера должна составлять 80%

Шаг 10. Обработка раковины, столешницы, зеркал (обычного и косметического)

Работы в ванной комнате производятся по правилу «от менее загрязненной поверхности к наиболее загрязненной». Необходимо соблюдать последовательность. Раковина – ванная (душевая кабина) – туалет

Шаг 11. Уборка ванной (душевой кабины, биде) [\[6\]](#)

Для уборки поверхностей ванны или душевой кабины используются ручные губки - спонжи, специальные спонжи на удлиненной ручке и резиновые скребки (сгоны) для зеркал. Поверхность смачивают водой, наносят универсальный моющий раствор по всей площади, соприкасающейся с телом (стены, купель ванны, пол душевой кабины), и на стены, на которых остаются капли воды, мыла, шампуня. Ручным спонжем обрабатывают мыльницы, держатели, головку душа, все выступающие предметы. Все хромированные части следует протереть сухой ветошью. На кафельных, зеркальных и прочих поверхностях не должно остаться следов от капель воды и ореолов водного налета

Шаг 12. Обработка туалетной сантехники

Ранее в унитаз (по ободок) было залито специализированное моющее средство (шаг 3). За время уборки жилой части номера дезинфектант уже подействовал. Моющее средство наносится на ободок унитаза, делается 3-4 круговых движения в колодце, чтобы удалить отложения. Наносится средство на ножку унитаза, обработка с двух сторон сиденья. Смыть и насухо вытереть ветошью

Шаг 13.Комплектация ванной комнаты

Пополнение комплектации ванной комнаты:

Туалетная бумага. Бумажные салфетки в специальных диспенсерах.
Косметические принадлежности. Средства личной гигиены. Махровые полотенца

Шаг 14.Окончание уборки ванной комнаты[7]

Все детали ванной комнаты убраны и вытерты насухо, комплектация завершена, горничная с помощью плоского мопа – спонжа заканчивает уборку, а именно протирает пол с моющим средством, пригодным для данного вида покрытия

Шаг 15.осмотр и удаление паутины, пыли в углах, труднодоступных местах и средневысотных местах жилой зоны комнаты. Использование специального мопа на удлиненной ручке (highduster). Скопление пыли в потолочных углах, на верхних складках гардин (тополиный пух)

Шаг 16.Удаление загрязнений с зеркальных поверхностей

Используются средства, не оставляющие разводов, и специальные салфетки

Протереть все зеркальные поверхности в номере: зеркала, зеркальные панели. Шкаф-купе и элементы декора имеющие зеркальные фрагменты

Шаг 17.Финишная уборка окон, подоконников, отопительных приборов (батарей). Обработка стеклянных поверхностей: стекло, балконных дверей. Протираются: рамы, подоконники, ручки, отопительные приборы. Удаление пыли со всех поверхностей в жилой зоне. Теле и аудиоаппаратура очищают от пыли специальными салфетками, мебель – салфетками, содержащими микрофибру и полироли с антистатическими свойствами

Шаг 18.Дополнительные удобства в номере: проверка мини-бара, проверка полной комплектации чайных, кофейных наборов, сливок, проверка печатной продукции, устаревшие газеты и журналы заменяют свежими, кладут недостающие

наименования[\[8\]](#)

Шаг 19.Обработка настольного покрытия

Убедившись, что все операции по уборке завершены и номер полностью укомплектован, производят уборку напольного покрытия. Если пол покрыт ковролином, паркетом (ламинатом, линолеумом и т.д.), его чистят пылесосом, а затем поверхность без ковролина протирают влажным mopом. По всему периметру комнаты моются плинтуса. В середине комнаты распыскивается освежитель воздуха. При необходимости ставится ионизатор.

Шаг 20.Перевод номера в статус «чистый»

В зависимости от технической оснащённости отеля горничная может:

Использовать специальный набор цифр, и номер в системе становится «чистым». Позвонить старшему смены и сообщить, что номер убран

Отметить специальными знаками в своем рабочем листе, (чек-листе) что номер убран.

Экспресс – уборка в vip-номере: при экспресс – уборке vip номера горничная должна учитывать особые пожелания гостя, в том случае. если гость предупредил заранее, или если это постоянный гость, и гостиница знает все его пожелания. (например, освежитель воздуха с определенным ароматом, или определенное вино)

В VIP-номерах рекомендуется[\[9\]](#):

Ежедневно полностью менять белье и полотенца. Использовать более дорогую косметическую линейку, чем в стандартном номере. Проводить уборку до 12 часов дня (если у гостя нет особых пожеланий). «Специальное наблюдение» за vip-гостем, проветривание номера и вынос мусора, проверка и протирка сантехнического оборудования, обработка освежителем воздуха (если у гостя имеется аллергия на определенные запахи и компоненты, то от освежителей воздуха стоит отказаться). Количество экспресс-уборок не регламентируется. Сотрудники службы room-service ежедневно обновляют закуски и напитки в номерах (мини-бары).

Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну.

1. Косметическая уборка номера

Проветрить комнату, опустошить мусорные корзины и ведра, убрать грязную посуду из ресторана и привести в порядок посуду, которой укомплектован номер, аккуратно сложить или повесить одежду гостей, протереть пыль в номере, убрать в санузле (поменять полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей)

1. Необходимые приготовления (другие)[\[10\]](#)

Протереть поднос и ведерко для льда, убедиться в чистоте щипцов для льда, пополнить свежим льдом; задвинуть плотные шторы на ночь; включить торшер (ночную лампу); развернуть телевизор в сторону кровати, что бы гостю было удобней смотреть его лежа; положить пульт от телевизора на прикроватную тумбочку; отрегулировать температуру в номере до 22 – 24 градусов тепла; положить рядом с подушкой карту-меню обслуживания питанием в номере (room service menu); положить на прикроватную тумбочку карточку – опроса клиентов о качестве обслуживания в гостинице, если гость планирует уехать на следующий день; положить сладкий комплимент на тумбочку (конфета); разместить на прикроватной тумбочке карточку с пожеланием приятного сна, а так же с прогнозом погоды на следующий день (на нескольких языках); выключить свет перед уходом из номера

Если гости отказываются от вечернего сервиса нужно предложить им сладости и пожелать спокойной ночи.

Генеральная уборка (spring cleaning)

Цель – уборка тех объектов и мест, на которые не хватает времени при ежедневной текущей уборки. Генеральная уборка проводится не реже одного раза в месяц, в некоторых гостиницах каждые 10 дней.

Шаги по процедуре выполнения генеральной уборки.[\[11\]](#)

1. Полная стирка/химчистка всех постельных принадлежностей.
2. Влажная обработка матраса парогенератором, зачистка всех пятен.
3. Влажная уборка всех предметов мягкой мебели.
4. Стирка/химчистка штор, тюля, гардин.
5. Мытье окон с двух сторон.
6. Протирка «шубкой» на удлиненной ручке стен от потолка до пола.

7. Проверка состояния чистоты напольного покрытия под всеми передвигающимися предметами интерьера (кровати, диваны, софы и пр.).
8. В ванной комнате стены от потолка до пола обрабатываются специальным средством для удаления водяного камня, дабы охватить абсолютно всё пространство плитки либо водостойкого покрытия ванной комнаты.
9. При согласовании с технической службой промываются все вентиляционные решетки и вытяжки.
10. Натираются все дверные полотна, доводчики дверей и труднодоступные места.
11. Имеющиеся в номере зеркала, картины, репродукции должны быть сняты и протерты (обработаны пылесосом) с обеих сторон.
12. При наличии мини-бара, холодильника они должны быть разморожены и вымыты дезинфицирующим средством до полного устранения посторонних запахов.
13. Устанавливается оптимальный температурный режим.
14. При генеральной уборке проверяется исправность всего оборудования номера, правильность работы телевизионных и радионастроек.
15. Потолочные покрытия должны быть обработаны пылесосом со специальной насадкой либо протерты полувлажной «шубкой» с удлиненной ручкой.[\[12\]](#)
16. По окончании всех клининговых процедур номер полностью комплектуется постельными принадлежностями, свежей печатной продукцией и всеми необходимыми предметами гостеприимства.

С клиентами, у которых есть маленькие дети, необходимо согласовывать время уборки, чтобы не мешать сну и отдыху маленьких детей.

Часто в гостиницу приезжают гости с животными. Горничная должна быть проинструктирована о специфике уборки в номерах, занятых гостями со своими питомцами, чтобы не причинить вред домашним животным.

- **1. Роль административно - хозяйственной службы гостиницы в обслуживании гостей**

Предназначение данного обеспечения административно - хозяйственной службы – обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого для безопасного проживания санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам. Гостиница не смогла бы нормально функционировать без данной службы. Раньше в гостинице службу горничных оценивали, как что-то не особо важное и второстепенное, не заслуживающее

особого интереса и уважения[13]. Все это было раньше, но давно ушло в историю первых гостиничных предприятий и развитие туризма. На наш отечественный гостиничный рынок пришли ведущие мировые гостиничные компании, которые давно поняли толк, место и важность службы горничных в деятельности современного гостиничного предприятия, высоко ценят труд персонала данного подразделения. В условиях мировой пандемии эта роль особа важна, благодаря горничным гостиницы имеют право принимать гостей, при этом находясь в хороших санитарно - гигиенически условиях. Административно-хозяйственная служба – самое крупное подразделение в гостинице по количеству персонала. Что бы не потерять своих гостей в серьезной конкурентной борьбе и добиться успеха на рынке, необходимо совершенствовать работу служб гостиницы (в нашем случае – АХС гостиницы), внедрять актуальные технологии в организацию обслуживания номерного фонда и строго следовать высоким стандартам чистоты.

Руководитель службы эксплуатации номерного фонда чаще всего подчиняется именно генеральному директору (управляющему) или же заместителю генерального директора по гостиничному хозяйству (в гостинице с большим номерным фондом). К должности руководителя (начальника) административно - хозяйственной службы в гостиницах с высокими стандартами обслуживания предъявляются следующие квалификационные требования[14]:

1. Высшее образование;
2. Опыт работы по специальности не менее 5 лет;
3. Свободное знание английского языка, знание иных иностранных языков приветствуется;
4. Владение использующимися в гостинице компьютерными программами.

Как правило, привилегии при назначении на данную должность предоставляются горничным собственной гостиницы, имеющим многолетний, успешный опыт работы и большое количество навыков в административно - хозяйственной службе

Разработка выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.

Организация и разработка исполнения гостевых заявок находится в зависимости от:

Вместительности гостиницы;

Штатного расписания;

особенности;

размеров работы прачечной.

Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки.

Работники отдела валет-сервис (Valet-service).

Супервайзеры отдела гостиничного хозяйства.

Работники бельевой.

разработка исполнения гостевых заявок на услуги прачечной и химчистки.

Любой гостиничный номер укомплектован несколькими пакетами (мешками) для прачечной (Laundry bag) и бланками-заказов на услуги прачечной-химчистки (Laundry form)[\[15\]](#).

В бланке – заказа на услуги прачечной-химчистки имеется просьба к постояльцам класть белье в пакет для стирки (Please put your laundry bag).

Выводы по главе

1. Актуальность темы изучения обоснована тем, что успешное функционирование служб гостиничного предприятия считается посылом для максимизации выгоды и прибыли. В собственную очередь, получение максимально вероятной выгоды - это и есть задача деятельности всякого коммерческого предприятия. Я считаю, что административно-хозяйственная служба очень важна для гостиницы. Благодаря данной службе в гостинице, спрос на гостиничные услуги растет, и гости остаются довольными.
2. Гостиничная индустрия стремительно развивается и ориентирована на то, чтобы приносить прибыль. Любой турист или гость платит средства за свои удобства и комфорт, который ему предоставляют, при этом каждое гостиничное предприятие стремится к высшему уровню услуг и обслуживания.

ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЦЕ «ХОЛИДЕЙ ИНН СУЩЕВСКИЙ»

2.1. Характеристика гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

Краткое описание гостиничного предприятия:

Гостиница "Холидей ИНН Москва Сущевский" ООО "Моспромстрой Отель Менеджмент"

Адрес: 129272, г Москва, ул Сущевский Вал, д 74

Юр. адрес: г Москва, ул. Лесная, д 15

Телефон: 8-495-225-82-82

E-mail: reservations@hi-mole.ru

Адрес сайта: <http://www.holiday-inn-sushevsky.ru>

Гостиница открылась в 2006 году.

Присвоенная категория: четыре звезды.

Гостиница смешанной собственности.

Основной сегмент потребителей люди среднего достатка и выше.

Определила ценовую категорию исследуемого гостиничного предприятия

312 номеров разных категорий:

Стандартные номера

-King (1-комнатный номер с большой кроватью)[\[16\]](#)

-Queen (1-комнатный номер с большой кроватью и раскладывающимся диваном)

-Twin (1-комнатный номер с двумя одноместными кроватями)

-Disabled (1-комнатный номер для людей с ограниченными возможностями)

Номера категории "Люкс" (2-комнатные номера)

Повышенной комфортности

-King (1-комнатные номера повышенной комфортности с большой кроватью)

-Suite (2-комнатные номера "люкс" повышенной комфортности)

Номера подразделяются на курящих и не курящих гостей.

Предусмотрено размещение с животными.

Организация питания:

Ресторан, кафе, лобби-бар – средний чек 1 800 руб.

Шведский стол

Завтрак в номер:

-Континентальный - 760 руб. + 10% от суммы заказа

-Обычный 1 100руб. + 10%

Мини-бар в номере – средний чек 1 000 руб.

Обязательные бесплатные услуги:

Wi-Fi; услуга "разбудите меня"; уют и доска в номере; фен, тапочки и халаты; комплект посуды; вода в номере; вызов скорой помощи; аптечка; ежедневная уборка.[\[17\]](#)

Дополнительные платные услуги: спортзал; гараж и парковка; залы для мероприятий; 24 часовой бар; размещение с животными; меню подушек; 24 часовой заказ еды в номер; химчистка.

- 1.

Организационная структура административно-хозяйственной службы в гостинице «Холидей Инн Сущевский»

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, уровнем сервиса, спецификой

целевая аудитория гостиничных предложений, ее местоположением, формой

собственности и различными факторами. Структура считается отражением полномочий и обязанностей, возложенных на определенного сотрудника.

Структурные подразделения (службы) считаются многофункциональными звеньями, любое из которых использует свою специфическую

технология, но вместе они имеют единую общую задачу — удовлетворение потребностей гостей(постояльцев). При разработке организационной структуры весомую роль играет количество уровней в иерархии предприятия.

Организационная структура гостиницы учитывает оптимальный перечень служб, обеспечивающих предоставление основных и дополнительных услуг, например: служба приема и размещения, административно-хозяйственная служба, комбинат общественного питания(КОП), служба безопасности, инженерная - техническая служба, финансовая служба и т.д.[\[18\]](#)

Организационная структура нужна для того, чтобы осуществлять такие цели как [\[19\]](#):

1. Разделение труда между персоналом
2. Определение задач и обязанностей каждого сотрудника
3. Определение ролей и взаимоотношений
4. Определение каналов взаимосвязи.

Организационная структура считается конструктивной основой системы управления гостиничным предприятием. Она устанавливает те связи между

подразделениями гостиницы, без которых не сможет функционировать управление [\[20\]](#).

Начальник службы

Заведующий прачечной- химчисткой

Служба

батлеров

Заведующий
номерным фондом
Менеджер
оздоровительного центра (СПА)
Флористы
Дворецкие
Начальник смены
Старшие горничные
Оператор стиральных машин
Горничные
Оператор гладильного
оборудования
Уборщики
Портной
Оператор химчистки
Сотрудник бельевой

Рисунок 2. Организационная структура службы АХС

Помимо сотрудничества персонала внутри подразделения, административно-хозяйственная служба взаимодействует и с другими службами в гостинице, такими как:

Служба питания[\[21\]](#)

Как известно, одной из самых востребованных предложений в гостинице является заказ клиентами питания в номер. (завтрака, обеда, ужина, напитков и т.д.) Гость может позвонить в ресторанный службу и попросить забрать грязную посуду из номера, может вынести поднос в коридор или оставить посуду на подносе, или на

тележке в номере. Задача горничной четко отсортировать ресторанный посуду от посуды, которой укомплектован номер. Чаще всего это касается стаканов, пепельниц, ваз. Следует как можно скорее отнести подносы с грязной посудой к служебному лифту и оставить их на специальных стеллажах или в служебных помещениях, которые потом регулярно забирают сотрудники ресторанной службы. В гостиницах высокого класса существует четкий график обхода этажей и сбора посуды - это до четырех раз в сутки.

Служба бронирования

После бронирования номера гостем, из службы бронирования в службу горничных поступает звонок, с предупреждением, что определенного числа будет осуществляться въезд в определенный номер гостиницы, горничные должны будут подготовить номера перед заездом.

Служба безопасности. При ситуации с забытыми вещами и закрытым сейфом в номере после выезда гостей, АХС связывается со службой безопасности, для открытия сейфа (если вещь вызывает подозрения) и составления описания [\[22\]](#)

Данная служба считается одной из самой важной в гостинице, так как персонал именно этой службы работает на результат, который постоянно видят и ощущают гости, находясь в номере, холле и даже в туалете гостиницы. Благодаря данной службе, гости и потенциальные клиенты чувствуют себя комфортно

В административно хозяйственной службе и работе горничных используется множество сокращений. В разных гостиницах основные статусы могут быть представлены следующим образом:

CL или CLN (от англ. clean) — чистый;

DI или DTU (от англ. dirty) — грязный;

OC или OCC (от англ. occupied) — занятый, жилой;

DP или DEP (от англ. departure) — выездной, гость уже выписался,

DN — выездной, но гость еще не расплатился;

OO или OOO (от англ. out of order) — номер, находящийся в вынужденном простое, неисправный, в плохом состоянии (ремонт);

OS — этот статус может быть присвоен забронированным номерам, в ожидании особо важных гостей;

AE — ожидаемый («под заезд»);

NS — комната для некурящих.

Руководитель административно-хозяйственной службы как правило, имеет в подчинении штат сотрудников, обеспечивающих уборку гостевых комнат, служебных и общественных помещений (например, отдел гостиничного хозяйства); штат прачечной-химчистки, а также персонал оздоровительного центра. Во множестве гостиниц к АХС относятся специалисты по уходу за растениями и флористы.[\[23\]](#) У каждой вышеназванной группы сотрудников АХС есть свои определенные задачи и прямые обязанности. Как декоративный элемент озеленения входит в оснащение открытых помещений гостиницы - внутренних двориков, соляриев, террас и балконов общего пользования, летних кафе и баров. Они улучшают качество воздуха в помещении и повышают его влажность, и еще погружают гостей в атмосферу теплоты и домашнего уюта. Основная форма оформления интерьера гостиницы - цветочная композиция. Её создание - творческая и технически сложная работа флористов. В композиции нужно выразить цветами какую-то идею или тему, отразить мероприятие или событие. Одновременно собрать, и скрепить цветы в композиции так, как в природе они практически никогда не растут и не соседствуют друг с другом, что бы это выглядело изящно - основная цель флориста. Только тогда цветочная композиция станет красивой и будет самостоятельным украшением. Композиции во флористической посуде (вазы, корзинки) устанавливаются на специальных подставках или прямо на пол (композиция в большом объёме). Довольно эффектно смотрятся настольные композиции цветов, особенно если ваза по цвету и материалу сочетается с покрытием стола.

2.3. Технология работы хозяйственной службы и ее взаимодействие с другими службами в гостинице «Холидей Инн Сущевский»

Персонал хозяйственной службы — это горничные, руководитель хозяйственной службы и старшие горничные (супервайзеры).[\[24\]](#)

Старшая горничная (супервайзер) — это особо значимая должность всей административно-хозяйственной службы. Она отвечает за планирование работы по уборке помещений и организацию деятельности сотрудников и за контроль выполненной работы. Старшая горничная обязана постоянно разрабатывать алгоритмы для совершенствования качества обслуживания гостей и держать под контролем своевременное выполнение всех их потребностей.

Услуги, которые может предоставить горничная у горничных. Эти услуги включены в стоимость проживания и оказываются по просьбе гостей:

1. предоставление медицинской аптечки;
2. доставка в номер печатного издания (корреспонденции) по ее получении (письма, газеты, факсы, записки и т. д.);
3. предоставление кипятка, иголок, ниток, посуды, зубной пасты, бритвенных приборов, ваз для цветов;
4. предоставление дополнительных предметов, необходимых гостю, — одеяла, подушки, полотенца, халата, тапок, коврика для ванной комнаты, зонта, вешалок для одежды;
5. доставка в номер дополнительных косметических и гигиенических средств индивидуального пользования (мыло, шампунь, гель для душа, зубная щетка, одноразовый бритвенный прибор, расческа,

шапочка для душа и др.);[\[25\]](#)

1. предоставление дополнительной бумаги, конвертов, открыток;

предоставление в пользование классических настольных игр — шахмат, шашек, лото;

1. предоставление дополнительных аксессуаров — запонок, галстуков, иногда рубашек (эта услуга может быть востребована в бизнес отелях);
2. предоставление в пользование зарядных устройств, адаптеров, вентиляторов, гладильных прессов, утюгов и гладильных досок;
3. доставка бутылок с питьевой водой (если они входят в комплектацию номера, в других случаях доставка питьевой воды в номер будет платной услугой и осуществляться службой Room Service или гость может воспользоваться мини-баром за дополнительную плату);
4. предоставление гостям дополнительного стула, кресла, шкафа, багажной скамьи, детской кроватки, ортопедического матраса.

АХС предоставляет гостям гостиницы следующие платные услуги:

1. стирка, химчистка, глажение и ремонт одежды;
2. ремонт обуви (мастера по ремонту обуви могут иметь в штате в основном крупные отели);
3. чистка обуви (в некоторых отелях это бесплатная услуга);
4. дополнительная раскладная кровать;
5. прочие услуги

В должностные обязанности заместителя руководителя службы Housekeeping входит: Руководить подразделением в отсутствие руководителя.[\[26\]](#)

Оказывать содействие начальнику службы в управлении, контроле и координации работы персонала службы с целью обеспечения высокого качества обслуживания. Разделять ответственность с руководителем службы в отношении чистоты в гостевых комнатах, служебных, хозяйственных и общественных помещениях в соответствии со стандартами, принятыми в гостинице; осуществлять контроль качества уборки.

Совместно с руководителем службы участвовать в обучении персонала.

Оказывать помощь руководителю в проведении приема, увольнения сотрудников, в осуществлении мер поощрения и наказания.

Контролировать соблюдение персоналом службы стандартов внешнего вида, гигиены и поведения. Отвечать за сохранность служебных ключей с целью обеспечения безопасности личных вещей, проживающих и имущества отеля.

Вести учет и осуществлять хранение забытых гостями вещей.

Совместно с руководителем службы обеспечивать выполнение правил безопасности, гарантирующих сохранение здоровья персонала и клиентов.

Контролировать выполнение инженерно-технической службой заявок на ремонт.

Должностные обязанности супервайзеров:[\[27\]](#)

Организация качественной работы горничных в смену, планирование работы персонала во всех вверенных помещениях. Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах.

Создание максимальных удобств, уюта и комфорта для проживания гостей.

Обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле. Контроль качества уборки номерного фонда, общественных, бытовых, хозяйственных, административных помещений; контроль содержания в порядке служебных помещений (комнаты горничных, бельевые, проверка состояния офиса службы Housekeeping в конце рабочего дня, комплектации рабочих тележек, чистоты пылесосов и др.). Контроль сохранности гостиничного имущества: предметов интерьера, постельного белья, посуды, инвентаря, уборочных механизмов и т.д. Контроль технического состояния оборудования и своевременная подача заявок в инженерно-техническую службу для ликвидации неисправностей.

Супервайзеры работают посменно, заменяя друг друга.

Этикет сотрудников административно-хозяйственной службы

Как правило, сотрудники АХС не контактируют на прямую с гостями, но они принимают звонки в любое время суток. Стандарт разговора по телефону от лица сотрудника АХС[28]:

При ответе на внешний звонок дежурный по офису должен произнести стандартную фразу: "Доброе утро/день/ вечер. Отель (название) административно-хозяйственная служба. Чем могу помочь?". При ответе на внутренний звонок необходимо поприветствовать звонящего человека (гостя), назвать отдел, должность, свое имя и спросить, чем вы можете быть полезны: "Доброе утро/день/вечер. Административно-хозяйственная служба гостиницы. Супервайзер (имя), чем могу помочь?". Если находящийся в офисе сотрудник не в состоянии моментально ответить на вопрос звонящего, выполнить его просьбу или решить проблему, ему необходимо извиниться, выяснить координаты клиента, попросить подождать некоторое время. Затем в максимально короткий срок следует перезвонить клиенту и проинформировать его о результате или о ходе решения его вопроса. Нужно помнить то, что гость чувствует настроение своего собеседника, поэтому рекомендуется улыбаться, когда вы разговариваете по телефону, что бы осталось хорошее впечатление после разговора

Основные технологические документы АХС гостиницы:

Модуль "Управление номерным фондом" данной компьютерной системы позволяет получить любую отчетность и статистику за любой период времени, необходимые для работы. Помимо HousekeepingReport, модуль "Управление номерным фондом"

дает полный набор возможностей для работы службы Housekeeping:[\[29\]](#)

1. Назначение комнат и отчеты по всем распределениям;
2. Задание горничным;
3. Отчеты по работе горничных;
4. Отчеты по несоответствиям состояния комнат; изменение статуса комнат посредством телефонного Интерфейса;
5. Функциональные клавиши для вывода на экран статуса комнат;
6. Операция быстрой уборки;
7. Не заселяемые комнаты и "комнаты на ремонте".

При необходимости с помощью компьютерной программы можно получить: отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день, перечни номеров и т.д.

Требования к внешнему виду сотрудников службы АХС в гостинице Холидей Инн Сущевский:

1. Волосы убраны/зачёсаны/подстрижены, голова чистая; (исключение: короткая стрижка)
2. Одежда фирменная, в хорошем состоянии и подогнана по фигуре; (должно быть удобно, не должно сковывать движения)
3. Бейдж с левой стороны (имя, фамилия, должность, знание языков)
4. Обувь целая, вымытая и чищенная; цвет обуви - в тон к форме; каблучков нет, открытая обувь не допускается. Колготки - телесного цвета
5. Руки чистые; ногти аккуратно подстрижены (короткая длина); лак для ногтей спокойного, не вызывающего цвета; (телесного цвета)
6. Дыхание свежее (нельзя использовать жевательную резинку при разговоре с гостем)[\[30\]](#)
7. Запах тела свежий, без резких запахов
8. Макияж и украшения незаметны.

Разрешены часы с классическим ремешком (кожаным или металлическим), одна пара сережек, одно кольцо (обручальное)

Все украшения выполнены в сдержанном, аккуратном стиле

Тележка горничной должна быть укомплектована:

- 1.Пылесосом;
- 2.Резиновыми перчатками, щетками (для мытья туалета и ванной комнаты + ершик для туалета);
- 3.Губками;
- 4.Мешками (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин);
- 5.Салфетками для сухой и влажной уборки;
- 6.Ведрами (для мытья номеров, туалета);
- 7.Чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами;
- 8.Средствами для чистки пластиковых поверхностей, жирорастворяющими, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
- 9.Освежителем воздуха;
- 10.Туалетной бумагой, салфетками;
- 11.Набором туалетных принадлежностей;
- 12.Набором рекламных и информационных печатных материалов;[\[31\]](#)
- 13.Табличками «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить»;
- 14.Комплектами чистого белья и полотенец, халатами и тапочками;
- 15.Блокнотами, ручками с логотипом гостиницы, карандашами;
- 16.Анкетами для гостей;
- 17.Фирменными пакетами для прачечной;

Для того чтобы номер был чистым и свежим, необходимо иметь на тележке комплект чистящих и моющих средств:

- 1.Освежитель воздуха с нейтральным ароматом;

2. Универсальное моющее средство для мытья любых водостойких поверхностей в ванной комнате, за исключением зеркал;
3. Чистящее средство для унитазов;
4. Средство для удаления глубоко въевшихся загрязнений и ржавчины со старых унитазов;
5. Дезинфицирующее средство;
6. Средство для ухода за деревянными поверхностями;
7. Очиститель и полировщик для мягких металлов (медь, латунь, бронза);

Административно-хозяйственная служба является неотъемлемой частью гостиничного предприятия, без нее невозможно было бы осуществлять нормальное санитарно-гигиеническое размещение гостей. [\[32\]](#)

Выводы по главе

С каждой новой гостиницей конкуренция растет и создаются новые превосходные концепции с целью удовлетворить потребности гостей. В предоставленной курсовой работе акцент делается на характеристику служб и подразделений гостиницы, соответственно рассматривается цикл и взаимодействие всех служб гостиницы, которые направлены в первую очередь на обслуживание.

Личные рекомендации для усовершенствования работы административно-хозяйственной службы:

1. Регулярные опросы гостей
2. Быть в курсе преимуществ и недостатков ваших конкурентов.
3. Максимально стараться сохранить состав штата сотрудников

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Несмотря на то что гостиничный бизнес все развивается с неизвестной скоростью, гостиницам необходимо держать под контролем все услуги и подразделения. В наше время сильно развита конкуренция и буквально каждый день нужно разрабатывать свежий перечень услуг, программу лояльности и прочие услуги, что

- бы расположить гостя к себе нужно приложить много усилий, в таком случае гостиница не уйдет в убыток, гость будет рад, и будет рекомендовать своим знакомым именно вашу гостиницу.

Выполнив курсовую работу была изучена: технология работы по предоставлению услуг, взаимодействие административно-хозяйственной службы с другими подразделениями гостиницы, изучены виды и типы уборок на примере гостиницы «Холидей Инн Сущевский», организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

1. Проанализирована технология работы административно-хозяйственной службы
2. Были рассмотрены теоретические вопросы, связанные с технологией предоставления услуг АХС в гостинице «Холидей Инн Сущевский»

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные документы:

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Консультант Плюс, 1997 – 2020.

URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/ (дата посещения 10.11.2020)

2 Приказ Минжилкомхоза РСФСР от 04.08.1981 N 420 "Об утверждении и введении в действие "Правил технической эксплуатации гостиниц и их оборудования"

URL:

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&ts=63693279007889415051041144&ca>
(Дата посещения: 11.11.2020).

Интернет-ресурсы:

1. . Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> (Дата посещения 10.11.2020)

1. Волков, Ю.Ф. Законодательные основы гостиничного сервиса; Ростов н/Д: Феникс - М., 2015. - 320 с.

URL: <http://spisok-literaturi.ru/details/zakonodatelnyie-o>. (Дата посещения 10.11.2020)

1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obslug_gostei_v_proces_progivan/um.html
(Дата посещения 10.11.2020)

1. Административно- хозяйственная служба гостиницы

URL: https://studref.com/333867/turizm/administrativno_hozyaystvennaya_sluzhba_gostinitsy
(Дата посещения 10.11.2020)

1. Организация прачечной в гостинице

URL: <http://www.prachka.ru/prachechnaja-v-gostinitse-rabota> (Дата посещения 11.11.2020)

Учебная литература:

1. Технологии гостиничной деятельности

Корнеев, Н. В. Технологии гостиничной деятельности: учебник для обучения студентов высших учебных заведений / Н. В. Корнеев, Ю. В.

Корнеева. - М.: Издательский центр "Академия", 2015. - 288с. (Дата посещения 11.11.2020)

1. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для обучения студентов высших учебных заведений / Л. В. Баумгартен. - М.: Издательский центр "Академия", 2016. - 288 с. (Дата посещения 11.11.2020)

1. Мазилкина, Е.И. Организация продаж гостиничного продукта: учебное пособие / Е. И. Мазилкина. - М.: Альфа-М:

ИНФРА-М, 2016. - 207 с.: ил (Дата посещения: 11.11.2020).

1. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие : [16+] / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – [URL:https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027](https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027) (Дата посещения: 11.11.2020).

1. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



2. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



3. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



4. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



5. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



6. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



7. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



8. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



9. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



10. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



11. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)



12. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[↑](#)

13. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[↑](#)

14. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[↑](#)

15. Организация обслуживания гостей в процессе проживания

URL: [http://e-](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html](http://e-biblio.ru/book/bib/06_management/organiz_obsług_gostei_v_proces_progivan/um.html)

[↑](#)

16. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> [↑](#)

17. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> [↑](#)

18. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> [↑](#)

19. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
20. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
21. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
22. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
23. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
24. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
25. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
26. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
27. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»
URL: <https://moscow-hi.ru/suschevsky/> ↑
28. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> ↑

29. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> ↑

30. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> ↑

31. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> ↑

32. Сайт гостиницы «Холидей Инн Сущевский»

URL: <https://moscow-hi.ru/sushevsky/> ↑