

Содержание:

Введение

Индустрия гостеприимства, одна из крупнейших отраслей мировой экономики, бурно развивается. Во многом это происходит благодаря социальному, экономическому и политическому прогрессу — за последние несколько лет туризм стал доступен широким слоям населения. И для того, чтобы на этом уровне успешно конкурировать с производителями гостиничных услуг, соответствовать ожиданиям потребителей этих услуг гостиничному предприятию необходимо предоставлять высокое качество обслуживания.[\[1\]](#)

Репутация и доход гостиничного предприятия во многом зависит от ухоженных интерьеров и поддерживаемой на высоком уровне чистоты в гостиничных номерах и общественных помещениях. Поэтому сложно переоценить роль административно-хозяйственной службы. Обеспечение чистоты, уюта и проведение санитарно-гигиенических мероприятий – одно из самых ответственных направлений в деятельности административно-хозяйственной службы любого гостиничного предприятия.

Актуальность данной работы определяется ведущим значением отлаженной качественной работы службы хозяйственного обеспечения для успеха любого отеля. Ведь гости первым делом помимо оперативности и вежливости, ищут домашний комфорт и чистоту, когда находятся на отдыхе, либо в поездке по бизнесу.

Целью курсовой работы является анализ организации административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.

В соответствии с поставленной целью в работе решаются следующие задачи:

1. рассмотреть роль административно-хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия;
2. выявить структуру и функции административно-хозяйственной службы гостиницы;
3. выявление содержания взаимодействия хозяйственной службы (Housekeeping) с другими службами гостиницы.

4. особенности функционирования административно-хозяйственной службы в гостинице «Холидей Инн Сокольники» (организационную структуру, рассмотреть технологию работы хозяйственной службы и ее взаимодействие с другими службами в гостинице, технологическую документацию и стандарты работы).

Таким образом, объектом исследования является административно-хозяйственная служба гостиницы, а предметом – особенности ее организации в гостинице «Холидей Инн Сокольники».

Теоретическая значимость исследования заключается в обосновании темы. Изложенный материал и его анализ в будущем поможет исследователям осознать сущность качественного обслуживания, выделить особенности предоставления услуг в гостинице.

При написании курсовой работы использовались методы обобщения и анализа литературных источников.

Курсовая работа изложена на 34 страницах печатного текста. Она включает введение, две главы, заключение, список используемой литературы (18).

1 глава. Организация хозяйственной службы и ее взаимодействие с другими службами в гостинице

1.1. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице

В гостиничном бизнесе встречаются и другие названия этого подразделения, такие, например, как служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, поэтажная служба, служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда и пр. Английским аналогом административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы является емкое слово Housekeeping, что в дословном переводе означает домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа.[\[2\]](#)

Структура, функции, состав, подчиненность в этой службе также могут быть дифференцированы в различных гостиницах. При этом суть не меняется. Назначение данного подразделения - обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам. Ни одна гостиница не может существовать без (АХС). Ее возглавляет, как правило, женщина. Эта должность может быть названа по-разному: руководитель хозяйственной службы, заведующая поэтажной службой, начальник службы гостиничного хозяйства, управляющая поэтажно-хозяйственной службой, менеджер службы горничных и т. д.

В крупных гостиницах в подчинении руководителя службы (АХС) обычно находятся: заместитель; помощники руководителя службы или старшие горничные; штатные горничные; персонал прачечной-химчистки; сотрудники оздоровительного клуба или спортивного центра.

Как правило, АХС входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Роль этого подразделения велика, ведь чистота или ее отсутствие в отеле гостю бросаются в глаза в первую очередь[3]. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к отелю. Действительно, редко когда глубина бассейна в отеле или цвет подаваемого автомобиля волнуют гостя больше, чем удобство кровати, качество постельных принадлежностей или санитарно-гигиеническое состояние ванной комнаты.[4]

Во многом благодаря усилиям сотрудников административно-хозяйственной службы гость чувствует себя в домашней обстановке, окруженным заботой и вниманием. У многих людей горничная по-прежнему ассоциируется с веником и ведром. Бытует мнение, что работа в АХС малопривлекательная, не квалифицирована, не престижна в отличие от других отделов гостиничного предприятия. Раньше в гостинице службу горничных рассматривали как нечто второстепенное, не заслуживающее особого внимания. Все это имело место, но давно ушло в историю. На отечественный рынок пришли ведущие мировые гостиничные корпорации, которые давно поняли роль, место и важность службы горничных в деятельности современного гостиничного предприятия. Именно работу горничной гость видит ежедневно (общаясь с ней пусть не на прямую, а косвенно) и гораздо чаще, чем работу регистратора, водителя или официанта. Гость просыпается утром в постели, приготовленной горничной; пользуется парфюмерно-косметической продукцией, с любовью разложенной горничной; вечером видит свою комнату и кровать особым образом приготовленную ко сну

заботливыми руками горничной. Сотрудники административно-хозяйственной службы имеют большую ценность для предприятия. У руководителя данной службы такой же высокий статус, как и у руководителей других служб отеля. Для того чтобы сегодня трудиться в административно-хозяйственной службе, надо много знать и много уметь. [5] Данному подразделению необходим надежный и честный персонал, поскольку он имеет непосредственный доступ к личным вещам гостей, проживающих в номерах. АХС - самое крупное подразделение в гостинице по количеству персонала. У работающих в большом коллективе сотрудников есть возможности проявить свои организаторские и лидерские способности. Работа в данном подразделении - хорошая стартовая площадка для продвижения по служебной лестнице и выгодно отличается в этом плане от других более мелких по численности персонала подразделений гостиницы. Хороший управляющий гостиницей обязан досконально знать работу персонала АХС. [6]

В своей деятельности сотрудники АХС применяют определенные технологии и работают согласно принятым в отеле стандартам обслуживания. Прогрессивная технология обслуживания данного подразделения подразумевает четкий порядок и совершенные способы уборки жилых номеров и общественных помещений. Понятие «стандарт» трактуется как типовой вид, образец, которому должно удовлетворять что-либо по своим признакам, свойствам, качествам. Стандарт - установленные отелем требования, предъявляемые к продукту и услугам. Чтобы выжить в жесточайшей конкурентной борьбе и добиться успеха на рынке, необходимо совершенствовать работу всех служб отеля, и в частности АХС отеля, внедрять новейшие технологии в организацию обслуживания номерного фонда и строго следовать высоким стандартам чистоты. Лидеры гостиничной индустрии постоянно работают над этими непростыми задачами. Требуется постоянно быть впереди других, выдвигать новые идеи, творчески подходить к работе, искать новые формы и методы улучшения сервиса. В отелях, принадлежащих крупным гостиничным цепям, введены строгие стандарты обслуживания.

1.2 Организационная структура административно-хозяйственной службы

Служба по уборке отеля или хозяйственная служба отвечает за чистоту и порядок в гостинице. В мировой практике для этой службы часто применяется английский вариант названия - Housekeeping department. Персонал хозяйственной службы - это горничные, начальник хозяйственной службы, супервайзеры и старшие горничные,

а также работники прачечной и химчистки.[\[7\]](#)

Административно-хозяйственная служба гостиничного предприятия имеет много наименований, среди которых, например, следующие:

1. Служба хозяйственного обеспечения гостиницы;
2. Поэтажная служба гостиницы;
3. Служба горничных;
4. Служба гостиничного хозяйства;
5. Служба эксплуатации номерного фонда;
6. Служба хаускипинга (в дословном переводе это английское слово означает: домашнее хозяйство, домоводство) и др.[\[8\]](#)

В разных гостиницах административно-хозяйственная служба может иметь разную структуру, функции, состав, однако ее суть не меняется.

К целям работы административно-хозяйственной службы относятся:

1. обеспечение обслуживания гостей в номерах;
2. поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений;
3. оказание бытовых услуг клиентам.[\[9\]](#)

Наименования руководителя данной службы тоже различны:

1. руководитель хозяйственной службы;
2. заведующая поэтажной службой;
3. начальник службы гостиничного хозяйства;
4. управляющая поэтажно-хозяйственной службой;
5. менеджер службы горничных и др.[\[10\]](#)

В зарубежных гостиницах и отечественных гостиницах с участием иностранного капитала данная должность может называться:

1. Head Housekeeper,
2. Housekeeping Manager,
3. Executive Housekeeper,
4. Director of internal services,
5. Director of housekeeping operations.

В структуру данной службы в крупных гостиницах могут входить:

1. заместитель руководителя;
2. помощники руководителя службы или старшие горничные;
3. штат горничных;
4. персонал прачечной-химчистки и бельевой;
5. сотрудники оздоровительного клуба или спортивного центра;
6. флористы

Деятельность данной службы очень важна, т.к. качественная уборка или ее же отсутствие в гостинице бросаются гостю в глаза сразу же. Исследователи определили, что для гостей чистота и порядок находятся на первом месте в перечне требований к гостинице. Во многом благодаря усилиям сотрудников данной службы клиент ощущает себя в гостинице как в домашней обстановке, окруженным заботой и вниманием.[\[11\]](#)

1.3. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы

Специфика работы гостиницы заключается в постоянном слаженном контакте различных служб между собой. Поэтому оперативность передачи актуальной информации между службами, хорошая атмосфера в коллективе, технология связи отделов является одним из ключевых факторов в работе гостиницы. Далее в данной главе будут рассмотрены связи службы хозяйственного обеспечения с другими службами.

Взаимодействие службы со смежными подразделениями:

1. С службой приема и размещения
2. С службой питания (запасы в минибары)
3. С инженерно-технической (поломки, повреждения техники, самого номера и др.)
4. С службой безопасности (горничные обязательно должны сообщать о подозрительных предметах)
5. С внешними компаниями (озеленители флористы)
6. С дезинфекторами и с дезоризаторами (обработка помещений от насекомых и грызунов)

7. С компаниями и фирмами по поставке белья
8. С компаниями производящие комнатные и гостевые принадлежности
9. С компаниями, поставляющими моющие и чистящие средства
10. С поставщиками чистящих средств.

В первую очередь одной из важнейшей связи является связь со службой приема и размещения. Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой заключается в предоставлении ей списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день.[\[12\]](#) Этот список предоставляется ежедневно сотрудниками службы приёма, которые постоянно ведут базу данных и отслеживают состояние номеров в гостинице. Также они могут отмечать в списке номера, которые гости сами просили убрать в определённое время (эти номера будут убираться в первую очередь), какие-то пожелания гостей или же, наоборот, противопоказания (по здоровью) при уборке. Также служба приема и размещения информирует начальника хозяйственной службы о заезде VIP-гостей для организации определенного вида обслуживания для этой категории. Обязанность руководителя хозяйственной службы, его заместителя или дежурного супервайзера заключается в переносе информации из Housekeeping Report в персональные задания горничных (поэтажные листы/планы) в упрощенном, доступном для понимания подчиненных виде. Также должна быть четко налажена обратная связь между отделами, работники хозяйственного отдела информируют службу приема и размещения посредством высокотехнологичной компьютерной программы, установленной в гостинице о статусе номеров и об их изменении.

Также хозяйственная служба имеет контакт с инженерно-технической службой. При обнаружении горничной какие-либо дефекты и неполадки, она оперативно сообщает об этом супервайзеру.[\[13\]](#) Супервайзер фиксирует данный факт в соответствующем поэтажном листе и оформляет бланк заявки на ремонт (состоящий из трех экземпляров) в инженерно-техническую службу, в заявке указывается номер комнаты, объект неисправности, дата, время и срочность ремонта. Далее два экземпляра бланка отправляются в инженерно-техническую службу. Ремонт осуществляется только при присутствии сотрудников хозяйственной службы для контроля, подписываются бланки, делаются пометки в них и один экземпляр бланка остаётся для отчетности в инженерно-технической

службе, а два других в хозяйственной службе.

Взаимодействие осуществляется и со службой питания при организации банкетов, конференц-мероприятий и других событий. Следует заранее решить, кто будет убирать зал: гостиничная служба хозяйственного обеспечения либо специально нанятые люди. Служба маркетинга размещает рекламно-информационные материалы в номерах. Доставкой же этих материалов занимаются, главным образом, горничные и другой персонал уборки. При проведении маркетинговых исследований, например, анкетирования, также часто задействована данная служба. Возникающие финансовые вопросы по закупке хозяйственных и технических средств, для работы решаются с привлечением бухгалтерии.

С службой безопасности (горничные обязательно должны сообщать о подозрительных предметах). При появлении ситуаций, грозящих жизни и здоровью гостей посредством иных гостей отеля, на помощь приходит служба безопасности. Работники охранной службы ведут многократное видеонаблюдение за всеми объектами гостиничного комплекса и при происхождении опасных ситуаций имеют все шансы при помощи службы приёма помочь их предупреждению. Кроме того важна и связь АХС с доп службами отеля. Как говорилось выше, работники АХС должны обладать всей информацией о гостинице, и еще об услугах, предоставляемых каждой службой отдельно.[\[14\]](#) Потому в службе приёма гостю обязаны оказать помощь при выборе услуг этих дополнительных служб, как фитнес-центр, салон красоты, бизнес-центр, экскурсионное бюро и так далее.

Вывод:

1. Именно Housekeeping во многом определяет «лицо» гостиницы. Результаты работы персонала сразу «бросаются в глаза» блеском мраморных полов, деревянных, латунных и медных поверхностей, сиянием светильников, чистотой помещений.
2. Служба Housekeeping отвечает за уборку гостиничных номеров различных категорий, ресторанов и баров, переговорных комнат и конференц-залов, холлов, лобби, а также территории вокруг гостиницы.
3. Качественное выполнение такого объема разнообразных работ возможно только благодаря продуманной системе организации труда, а также использованию самого современного оборудования и химических препаратов.
4. Housekeeping – это прежде всего такая организация производственного процесса, при которой минимальное число сотрудников выполняют максимальный объем работ.

5. Для достижения хороших результатов работы, персонал службы Housekeeping должен знать свои обязанности, неукоснительно соблюдать корпоративные стандарты, а менеджеры должны постоянно и жестко контролировать их. Также очень важным является обучение сотрудников на рабочих местах, проведение специальных групповых занятий для повышения уровня их квалификации, совершенствование навыков по технике безопасности при работе со сложным современным оборудованием и химикатами.
6. В теоретической части настоящей курсовой работе дано подробное описание организации работы хозяйственной службы. В ходе исследования были проанализированы типовая структура и состав данной службы, связи и рабочие процессы внутри неё, процессы взаимодействия службы с другими подразделениями. Были подробно изучены основные должностные обязанности персонала и технологии уборочных процессов в гостинице. В процессе написания практической части работы были получены навыки моделирования технологического процесса, были схематично рассмотрены основные рабочие процессы при уборки номерного фонда, связи внутри и вне службы при осуществлении данного процесса.
7. Цель данного исследования была достигнута, удалось подробно изучить многие аспекты работы службы хозяйственного обеспечения, структуру службы и прийти к глубокому пониманию функций каждого подразделения изученной службы.
8. Подводя итог данному исследованию, можно сделать вывод, что правильная организация и качество работы службы хозяйственного обеспечения играет огромную роль для конкурентоспособности любой гостиницы, это один из самых многочисленных отделов гостиницы, поэтому возникает особая сложность при его организации. В этом играют огромную роль лидерские, творческие, коммуникативные и профессиональные качества руководителя отдела. Ведь умение создать такой атмосферы в коллективе, при которой сотрудники будут себя чувствовать комфортно на работе, донести до них понимание одного общего дела, престижа компании, качества предоставляемых услуг - это нелегкая творческая задача. Поэтому одна из важнейших составляющих коллектива гостиницы - это правильно подобранный, творчески-направленный и желающий обучать как своих сотрудников, так и сам перманентно повышать свой уровень квалификации, руководитель службы хозяйственного обеспечения.

2 глава. Технология работы АХС в гостинице

2.1 Характеристика гостиницы «Холидей Инн Сокольники»

Гостиница «Холидей Инн Сокольники»

Наименование юридического лица/индивидуального предпринимателя:

АО «Управляющая компания Отель Менеджмент»

Регион: Москва

ИНН: 7709656042

ОГРН 1067746158611

Адрес: Россия, 107014, г. Москва, ул. Русаковская, д.24

Телефон: +84957867373

Факс: +4957836501

E-mail: sokolniki.reservations@ihg.com

Адрес сайта: www.moscow-holidayinn.com

Гостиница Холидей Инн Сокольники, Москва находится в одном из исторических районов Москвы. В старину здесь были непроходимые заповедные леса, в которых охотились русские цари. Здесь же жили сокольничие, приучавшие ловчих птиц к охоте на мелкого зверя. Отсюда и пошло название района.

Гостиница Холидей Инн Сокольники, Москва принадлежит международной сети отелей InterContinental Hotels Group, политикой которой является высокое качество обслуживания при умеренных ценах. Отель Холидей Инн Сокольники, Москва открылся 2 сентября 2006 года. Неподалеку от гостиницы Холидей Инн Сокольники, Москва находится лесопарк и выставочный комплекс «Сокольники». До Всероссийского Выставочного Центра от отеля ходит наземный транспорт - автобусы и маршрутные такси. Всего за 2 минуты вы можете дойти до станции метро Сокольники и за 10-15 минут добраться до центра города. Ближайшие

железнодорожные вокзалы - Казанский, Ярославский, Ленинградский - находятся в 6 минутах езды на метро.

Количество номеров/этажей: 523/25

Год постройки: 2006

Центр города: 4 км

Аэропорт Шереметьево-2: 35 км

Отель Holiday Inn Moscow Sokolniki станет превосходным выбором, как для бизнесменов, которые находятся в столице по работе, так и для туристов, которые хотят насладиться достопримечательностями города. Наш отель в Москве идеально сочетает все, что необходимо для бизнеса и отдыха.

Современная гостиница «Holiday Inn Moscow Sokolniki» располагается в пешей доступности от парка и станции метро «Сокольники». Гости без проблем смогут передвигаться по городу.

Гостям предлагаются комфортабельные и просторные номера, различные по сервису и стоимости. Все категории оборудованы эргономичной мебелью, техникой, а так же собственной ванной комнатой.

В здании отеля работают несколько ресторанов и баров. Вам предложат различные блюда русской и европейской кулинарии, а так же напитки на любой вкус и предпочтение.

Отель идеально подойдет как для деловых гостей, так и для отдыхающих семейным кругом. Стойка приема и размещения работает круглосуточно, приветливые администраторы помогут решить любой возникший вопрос.

Номерной фонд гостиницы составляют 523 прекрасных гостевых номера следующих категорий: стандартный, улучшенный, студио, люкс и улучшенный люкс. Также имеются номера для людей с ограниченными возможностями и некурящих.

Все номера имеют дизайн в теплых спокойных тонах, качественную мебель, а также высокий уровень сервиса.

В каждой номере имеются ванная, кондиционер, сейф, мини-бар, удобный рабочий стол, журнальный столик с креслом, чайная и кофейная станция, телефон,

телевизор с международными телевизионными, а также платными каналами, доступ в интернет Wi-Fi.

В услуги входят:

- 523 номеров;
- Wi-Fi;
- Доступ в Интернет;
- Частная парковка;
- Фитнес-клуб «Orange Fitness»;
- Бассейн;
- Кафе «Атриум»;
- Ресторан «G&T Gourmet»;
- Конференц-зал "Сокольники";
- 24-часовая охрана;
- Услуги прачечной и химчистки;
- Парикмахерская/салон красоты

2.2. Организационная структура АХС в гостинице «Холидей Инн Сокольники»

Гостиница «Холидей Инн Сокольники» имеет свои особенности организационной структуры и самостоятельно определяет требования к персоналу, права работника, функциональные обязанности и ответственность (в соответствии с трудовым законодательством).

Гостиничное хозяйство включает в себя техническое обеспечение, ремонт, содержание гостиницы в чистоте и контроль над закупками необходимых предметов и продуктов. [\[15\]](#) Всеми этими делами занимаются отдельные гостиничные службы. Рассмотрим хозяйственную службу «Холидей Инн

Сокольники», ее организацию.

Гостиничное хозяйство включает в себя техническое обеспечение, ремонт, содержание гостиницы в чистоте и контроль над закупками необходимых предметов и продуктов. [16] Всеми этими обязанностями занимаются отдельные гостиничные службы. Рассмотрим, какова должна быть грамотная организация этих служб, и какие функции они обязаны выполнять для пользы общего дела.

Хозяйственная служба отвечает за чистоту всей гостиницы и каждого ее номера, а также дополнительных помещений - холлов, коридоров, кафе при гостинице. Сюда входит старший менеджер, его помощники и горничные, убирающие номера. Для упорядоченной работы данной службы в гостинице «Холидей Инн Сокольники» ведут журнал, в котором указывается выписка постояльца из номера и фамилия горничной, которой поручено убрать этот номер. [17]

Кроме уборки в сферу хозяйственной службы входит мелкий и крупный (при необходимости) ремонт. Сюда же может входить прачечная и служба хранения забытых вещей. В гостинице с четко отлаженной работой хозяйственной службы забота о постояльцах будет заметной и наглядной.

Службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят в качестве структурных подразделений в службу управления номерным фондом. [18]

В состав хозяйственной службы гостиницы «Холидей Инн Сокольники» входят следующие сотрудники. Организационная структура управления в административно-хозяйственной службе - линейная, горничные и уборщица подчиняются напрямую начальнику.

Начальник административно-хозяйственной службы гостиницы «Холидей Инн Сокольники» координирует следующие вопросы:

- эффективная работа всей службы в целом;
- разработка стандартов и должностных инструкций для сотрудников своей службы;
- чистота в номерах и общественных местах, относящихся к зоне обслуживания его службы.

Начальник административно-хозяйственной службы гостиницы подготавливает отчет о статусе жилых номеров (занят, готовый к сдаче, неподготовленный), руководит горничными и уборщицей, составляет график их работы, обучает

персонал, распределяет загрузку, а также контролирует хранение и использование моющих средств и других материалов.

Заместитель руководителя службы - отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, 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, несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы номерного фонда и службы питания, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

Менеджер - специалист по контролю и надзору за деятельностью различных объектов как производственных, так и торговых, руководитель группы, звена. Он может входить в различные службы гостиничного предприятия, обычно в службу приема и размещения и службу гостиничного фонда. Может выполнять функции дежурного по этажу.

Старшие горничные (HSCP Supervisors)- делегирует производственные задачи руководителя службы, координирует работу коллектива горничных, осуществляет контроль за состоянием помещений.

Горничная - занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса.

Персонал прачечной-химчистки (Laundry/Dry Cleaning Service) и бельевой (Linen Room);

Ночной дежурный - отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует. При необходимости осуществляет проверку сигнализации и безопасности на этажах отеля.

Дежурный по этажу - возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке, оказывает помощь в размещении клиентов в номерах . Отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, контроль качества уборки жилых и нежилых помещений, проверяет убранные номера, ведет прием или

передачу сообщений гостям на этаже, оформление журнала дежурств, а также составление отчетов о неисправностях и состоянии номеров. В его обязанности входит обучение персонала, оптимальное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки.

Сотрудники оздоровительного клуба (Health Club) или спортивного центра (Fitness Center).

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

Административно-хозяйственная служба (АХС) – это крупнейшее подразделение гостиницы. Важнейшей задачей АХС является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений, оказание дополнительных услуг гостям отеля. Как правило, АХС входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Роль этого подразделения велика, ведь чистота или ее отсутствие в отеле гостю бросаются в глаза в первую очередь.

После подробного рассмотрения теории об организации работы в службе хозяйственного обеспечения, можно обратиться к основному технологическому процессу, протекающего в отделе хозяйственного обеспечения и обеспечивающего комфортное пребывание гостям - процесса осуществления уборки номерного фонда в гостинице «Холидей Инн Сокольники».

Организация технологического процесса по осуществлению уборки номерного фонда начинается с получения информации от службы размещения о загрузке номеров. На основе этих данных формируется план работ. На основе плана формируется инвентарь и материалы (бельё, моющие средства и др.) Далее происходит непосредственная уборка номеров в определённой последовательности: забронированные номера, номера, освободившиеся после выезда, остальные номера.

К сожалению, в гостинице не разработаны стандарты обслуживания: частично технологический процесс уборки отражен в должностной инструкции, но не очень подробно, чего, по моему мнению, недостаточно для качественной и слаженной

работы персонала службы.

Анализ должностной инструкции горничной показал, что она нуждается в дополнении технологическим стандартом, т.к. в должностной инструкции определены общие требования, а в технологическом стандарте должна быть представлена четкая подробная инструкция, алгоритм технологии выполнения каждого их процессов.

К должностным обязанностям горничной гостиницы «Холидей Инн Сокольники» относятся следующие:

- уборка жилых номеров, санузлов, коридоров и др. в соответствии с гостиничными стандартами;
- содействие в аспектах безопасности гостей и их имущества;
- осуществление контроля за пользованием ключей горничной;
- соблюдение мер противопожарной безопасности и техники безопасности и др.

В течение своего рабочего дня горничная должна:

1. подготовить тележку горничной, укомплектованную всеми необходимыми средствами для уборки;
2. поддерживать тележку горничной постоянно в актуальном состоянии;
3. заправлять постели в жилых номерах после каждого использования гостем, контролировать чистоту, выглаженность и хорошее состояние белья;
4. протирать мебель, зеркала, картины, телевизоры, полки в гардеробе жилого номера и др.;
5. смывать имеющиеся видимые пятна с дверей и стен и прочих поверхностей в жилом номере;
6. чистить ковровые покрытия пылесосом, в т.ч. и под кроватями;
7. очищать и промывать пепельницы и корзины для бумаг;
8. контролировать наличие дополнительных подушек и одеял в номере;
9. докладывать необходимые напитки для гостей в мини-бар в соответствии с установленным перечнем;
10. производить уборку ванной комнаты, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах и на полу и полки, а также следить за тем, чтобы зеркала и металлические детали блестели;

11. заменять полотенца и пополнять необходимые запасы постельного белья в соответствии с гостиничными стандартами и др.

Таким образом, в гостинице «Холидей Инн Сокольники» необходима разработка стандартов по всем направлениям. В стандартах обслуживания горничной должны также быть определены временные рамки (например, сколько времени занимает та или иная процедура в процессе уборки номера и др.).

Порядок проведения ежедневной текущей уборки:

1. проветривание номера;
2. мытье оставленной в номере посуды;
3. уборка обеденного и письменного столов;
4. застил/перестил кровати, замена белья при необходимости;
5. влажная протирка подоконника, радиатора, оконных и дверных стекол и др.;
6. уборка пылесосом мягкой мебели, ковров, прикроватных ковриков и др.;
7. протирка пыли с мебели;
8. уборка прихожей;
9. уборка санузла, замена полотенец при необходимости;
10. вынос мусора.

Существует пять факторов, влияющих на результат уборочных работ: вода, химические средства, температура, время и уборочная техника.

В последнее время все более популярной становится вода, обогащенная активированным кислородом. Системы обогащения воды используют воздействие энергии кислорода. Наряду с благоприятным воздействием на человеческий организм обогащенная вода имеет еще и другие преимущества:

1. повышение силы воздействия моющих и дезинфицирующих средств;
2. уменьшение использования бытовой химии;
3. профилактика и снижение роста бактерий;
4. уменьшение твердых известковых отложений.

Сотрудников нужно периодически обучать, для того, чтобы производительность труда увеличивалась, качество работы повышалось. Через определенные промежутки времени ход уборочных работ должен обновляться.

Должностные обязанности супервайзера (старшей горничной) службы хозяйственного обеспечения заключаются в следующем:

- осуществление приказов руководства;
- 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, содержание в чистоте помещений;
- контроль технического состояния оборудования и своевременная подача заявок в инженерно-техническую службу;
- организация работы по озеленению и украшению гостиничных интерьеров для создания позитивного имиджа отеля;
- обеспечение необходимого количества белья на этажах, расходных материалов, рекламной продукции в складских помещениях этажах;
- контроль рационального распределения хозяйственных материалов.
- проведение инвентаризации материальных ценностей, оформление актов порчи имущества постояльцами отеля (в необходимых случаях).
- оформление, учет и хранение забытых гостями вещей
- проведение инструктажа горничных о подготовке номеров для заезда VIP-персон и проверка готовности этих номеров к заселению.
- контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов.
- строгое выполнение санитарно-гигиенических правил, а также контроль соблюдения их подчиненными.

-участие в совещаниях отдела и производственных обучении

-обучение персонала

-ответственность за выдачу ключей горничным и техническому персоналу.

Качественное выполнение горничной своих обязанностей удлиняют сроки использования гостиничного имущества, а также сохранность, улучшают культуру обслуживания гостей и, в целом, способствуют улучшению экономических показателей работы гостиницы. Поэтому работа горничной в гостинице очень важна.

Если говорить обобщенно, в целом, то в большинстве высококлассных отелей данное подразделение работает круглые сутки в три смены. Клиенты таких отелей в любое время суток не остаются без внимания. В «Холидей Инн Сокольники» время начала и конца работы той или иной смены может быть разным. Но, как правило, графики работы смен отличаются незначительно. Чаще всего это следующие варианты:

<u>1-я смена (утренняя или иначе дневная)</u>	2-я смена (вечерняя)	3-я смена (ночная)
с 7.00 до 15.30	с 13.00 до 21.30	с 21.30 до 7.00
с 8.30 до 17.30	с 14.00 до 22.00	с 22.00 до 8.30
с 7.00 до 16.00	с 14.00 до 22.30	с 22.30 до 7.00

Рис.1

Рис.1 График работы

Возможны и другие варианты с небольшой дифференциацией. Такой график позволяет осуществлять "бесшовный сервис", т.е. плавный переход от смены к смене. Все переработки, сверхурочные часы учитываются и соответствующим образом оплачиваются. Данный график выхода на работу в большей степени относится к работе горничных. Графики работы других сотрудников подразделения имеют свою специфику и могут варьироваться.

Очень важно, чтобы графики выхода на работу составлялись своевременно, в идеале в середине текущего месяца сотрудники уже должны знать свой график работы на следующий месяц. В этом случае они имеют возможность планировать свое рабочее и свободное время. Составление графиков выхода на работу непростое дело, поскольку руководителю необходимо комбинировать и чередовать

не только позиции служащих, но и время их выхода на работу, выходные дни и т.д. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяется система взаимозаменяемости (Polivalense). Рекомендации по усовершенствованию работы службы АХС:

К недостаткам, выявленным в ходе исследования можно отнести и то, что горничные гостиницы «Холидей Инн Сокольники» не всегда сдают забытые в номерах вещи начальнику службы или администратору, что является нарушением должностной инструкции. В практике гостиницы также были случаи, когда горничные отвечали гостям некорректно и даже грубо, что тоже непозволительно. Были случаи, когда горничные случайно роняли ключи в отверстие между кабиной лифта и полом этажа, автоматически выбрасывали ключи вместе с мусором и др. Должны быть исключены подобные случаи, так же как и случаи безответственного обращения с ключами (например, горничные оставляют ключи на тележке во время уборки). Также горничной запрещено открывать дверь номера своим ключом, даже если гость очень просит, т.к. это может быть мошенник, а не настоящий постоялец данного номера. Для предотвращения подобных инцидентов должны быть разработаны правила пользования служебными ключами, их строгий учет. Таким образом, при анализе выполнения технологического процесса и должностных обязанностей персонала административно-хозяйственной службы в гостинице «Холидей Инн Сокольники» был выявлен ряд недостатков. Для исключения этих недостатков следует разрабатывать четкие стандарты обслуживания, включая стандарт поведения, внешнего вида, технологические стандарты на каждый технологический процесс. Характеристика технологической документации и стандартов работы административно-хозяйственной службы гостиницы.

К основным технологическим документам административно-хозяйственной службы гостиницы относятся следующие виды документов:

- Room Status Report (отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы; документ, которым руководствуется начальник службы при распределении работы горничным на день);
- Daily Room Assignment by floor (персональное задание каждой горничной по этажу);
- должностные инструкции начальника службы, горничных, уборщицы.

С службой приема и размещения	Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой заключается в предоставлении ей списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день.
С инженерно-технической службой	Супервайзер фиксирует данный факт в соответствующем поэтажном листе и оформляет бланк заявки на ремонт (состоящий из трех экземпляров) в инженерно-техническую службу, в заявке указывается номер комнаты, объект неисправности, дата, время и срочность ремонта. Далее два экземпляра бланка отправляются в инженерно-техническую службу.
со службой питания	При организации банкетов, конференц-мероприятий и других событий. Следует заранее решить, кто будет убирать зал: гостиничная служба хозяйственного обеспечения либо специально нанятые люди.
Служба маркетинга	Размещает рекламно-информационные материалы в номерах. Доставкой же этих материалов занимаются, главным образом, горничные и другой персонал уборки. При проведении маркетинговых исследований, например, анкетирования, также часто задействована данная служба.
С службой безопасности	Горничные обязательно должны сообщать о подозрительных предметах. При появлении ситуаций, грозящих жизни и здоровью гостей посредством иных гостей отеля, на помощь приходит служба безопасности
с доп службами отеля	Как говорилось выше, работники АХС должны обладать всей информацией о гостинице, и еще об услугах, предоставляемых каждой службой отдельно.

Рис.2 Взаимодействие службы с другими подразделениями гостиницы

Для улучшения качества услуг по уборке гостиницы предлагается использование следующих средств.

1. Для уборки холлов

Холл – «лицо» отеля. Здесь необходимо поддерживать не только чистоту, но и блеск природного или искусственного камня. Для этого необходимо использовать специальное оборудование и химические препараты. К оборудованию относятся дисковые полотерные машины. Они предназначены для влажной уборки пола, а также ступеней лестниц и вертикальных поверхностей, полировки и кристаллизации камня. Некоторые универсальные модели можно применять для чистки ковров. Они не имеют функции всасывания, как моющие пылесосы, и предназначены для «размыва» и «шампунирования». Валковые машины – альтернатива дисковым. Они позволяют работать вплотную к краю, а благодаря плоскому конструктивному решению – проникать под предметы мебели. Все эти машины снабжаются многочисленными аксессуарами. Они наносят на пол защитные эмульсии, создающие глянец и в то же время препятствующие скольжению в целях безопасности.

2. Для уборки номеров.

В номерах, где применяются ковровые напольные покрытия для уборки необходимо использовать профессиональные пылесосы для сухой уборки, которые по сравнению с бытовыми обладают большим ресурсом и высокой производительностью.

Существуют модели с пониженным уровнем шума, а также пылесосы, которые способны работать без бумажных пакетов. Тип пылесоса определяется тем, какие на полу ковры – низковорсовые или с высоким ворсом. Высоковорсовые ковры эффективно очищают щеточные пылесосы с электрической валковой щеткой, которая при работе поднимает ворс, подстраиваясь под его высоту.

Для влажной уборки, а точнее, химической чистки текстильных покрытий предназначены экстракторные машины разной мощности. Как правило, для большого отеля требуются одна-две такие машины. Есть аппараты и для мини-гостиниц. Экстракторы позволяют удалять самые сильные загрязнения не только с поверхности, но и из глубины покрытия. При этом остаточная влажность очень мала – всего 3-4%. Множество насадок позволяют чистить любой текстиль: ковры,

мягкую мебель, тканевые жалюзи.

Вывод:

Служба Housekeeping отвечает за уборку гостиничных номеров различных категорий, ресторанов и баров, переговорных комнат и конференц-залов, холлов, лобби, а также территории вокруг гостиницы.

Качественное выполнение такого объема разнообразных работ возможно только благодаря продуманной системе организации труда, а также использованию самого современного оборудования и химических препаратов.

Housekeeping – это прежде всего такая организация производственного процесса, при которой минимальное число сотрудников выполняют максимальный объем работ. Для достижения хороших результатов работы, персонал службы Housekeeping должен знать свои обязанности, неукоснительно соблюдать корпоративные стандарты, а менеджеры должны постоянно и жестко контролировать их. Также очень важным является обучение сотрудников на рабочих местах, проведение специальных групповых занятий для повышения уровня их квалификации, совершенствование навыков по технике безопасности при работе со сложным современным оборудованием и химикатами.

Изучив технологию работы хозяйственной службы гостиницы «Холидей Инн Сокольники» были выявлены недостатки, поэтому были разработаны рекомендации по усовершенствованию работы службы АХС.

Заключение

В курсовой работе была предпринята попытка проанализировать организацию административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Холидей Инн Сокольники». В ходе выполнения курсовой работы, были решены все поставленные задачи и достигнуты цели:

1. Рассмотрели роль административно-хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия;
2. Выявили структуру и функции административно-хозяйственной службы гостиницы;
3. Выявление содержания взаимодействия хозяйственной службы (Housekeeping) с другими службами гостиницы.

4. Рассмотрели особенности функционирования административно-хозяйственной службы в гостинице «Холидей Инн Сокольники» (организационную структуру, рассмотреть технологию работы хозяйственной службы и ее взаимодействие с другими службами в гостинице, технологическую документацию и стандарты работы).
5. В данной курсовой работе была рассмотрена организация работы АХС, одной из главных целей которой является обеспечение комфорта гостей. Также были изучены организационная структура и технологические процессы данной службы.
6. В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще открываются новые гостиницы. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. И, чтобы победить в этой конкурентной борьбе, необходимо, как можно быстрее внедрять новые технологии и использовать больше средств, чтобы улучшить качество обслуживания. Но не следует забывать об экономическом благополучии гостиницы.
7. Делая вывод по данной теме, следует отметить, что целью работы любой гостиницы является, не получение прибыли, а удовлетворение потребностей клиента. Деятельность хозяйственной службы гостиницы основана непосредственно на постоянном контакте с гостем. Служащие хозяйственного отдела - это «эльфы», которые приносят уют, обеспечивают комфорт и чистоту гостям, прибывающим на отдых или деловую поездку.
8. Специфика работы гостиницы заключается в постоянном слаженном контакте различных служб между собой. Поэтому оперативность передачи актуальной информации между службами, хорошая атмосфера в коллективе, технология связи отделов является одним из ключевых факторов в работе гостиницы.
9. Таким образом, чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, - тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, - тем успешнее материальное процветание гостиницы.

Список использованной литературы

Постановления Правительства Российской Федерации;

1. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". Консультант плюс,1997-2019. URL: <http://www.consultant.ru>
2. «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ» № 490, утвержденным Постановлением правительства.
3. квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристической индустрии, утвержденные Постановлением Министерства труда и социального развития РФ 7 мая 2010г. №8 (НЦПИ).
4. Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы. Распоряжение Правительства РФ от 28 июня 2013 г. N 1099-р.

Нормативные акты, инструкции:

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. Ростов-на-Дону, 2009. - 137 с.
2. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Научная и учебная литература:

1. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА - М, 2008. - 256с.: ил. - (Высшее образование).
2. Мальская М. П. Организация гостиничного обслуживания: учебник. М. П. Мальская, И. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. - М., 2011. - 56 с
3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы - М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 98 с.
4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2011. - 374 с.
5. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.-М.,2012
6. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. - М.: ИНФРА - М, 2012. - 384 с.
7. Основы управления в индустрии гостеприимства. - М.: Аспект Пресс, 2009.- 271 с.
8. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учеб. пособие. - М: Дашков и Ко,-2012. -102 с.
9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Пособие. - М.: Издательских центр "Академия", 2008

10. Сорокина А. В., Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. [Текст]– М.: Альфа-М, 2007. – 351.
11. Беляцкий Н. П., Управление персоналом.[Текст]–Минск: ИнтерПрессСервис, 2002. – 352 с.

Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт гостиницы «Холидей Инн Москва Сокольники». Режим доступа: <http://www.hi-sokolniki.ru>

1. Здоров С.А. Концепция устойчивого развития малого гостиничного бизнеса в природных комплексах Московской области // Вестник Национальной академии туризма. 2011. № 3. С. 44 [↑](#)

2. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы - М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 98 с. [↑](#)

3. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы - М.: [↑](#)

4. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2011. - 374 с. [↑](#)

5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы - М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 98 с. [↑](#)

6. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учеб. пособие. - М: Дашков и Ко,-2012. -102 с. [↑](#)

7. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. - М.: ИД "Форум": ИНФРА - М, 2008. - 256с.: ил. - (Высшее образование). [↑](#)

8. Полухина А.Н. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства: монография / А. Н. Полухина Йошкар-Ола: Марийский гос. техн. ун-т, 2012 С.31. [↑](#)

9. Балаева О.Н., Гордин В.Э., Предводителяева М.Д. Индустрия гостеприимства и туризма: проблемы и задачи магистерской подготовки кадров // Университетское управление: практика и анализ. 2011. № 1. С. 41 [↑](#)
10. Полухина А.Н. Управление персоналом организации в сфере туризма и гостеприимства: монография / А. Н. Полухина Йошкар-Ола: Марийский гос. техн. ун-т, 2012..С.31. [↑](#)
11. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы - М.: [↑](#)
12. Мальская М. П. Организация гостиничного обслуживания: учебник / М. П. Мальская, И. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. - М., 2011. - 56 с [↑](#)
13. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. - М.: Издательский дом «Форум», 2011. - 255 с. [↑](#)
14. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. - М.: ИНФРА - М, 2012. - 384 с. [↑](#)
15. Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие - М.: Флинта: МПСИ, 2010. - 288 с. [↑](#)
16. Ляпина И. Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания.-М.,2012 [↑](#)
17. Официальный сайт гостиницы «Холидей Инн Москва Сокольники». Режим доступа: <http://www.hi-sokolniki.ru> [↑](#)
18. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы. - М.: Издательский дом «Форум», 2009. - 255 с. [↑](#)