

Содержание:

ВВЕДЕНИЕ

Одной из приоритетных задач Федеральной целевой программы «Развитие туризма в РФ» является становление в России современного высокоэффективного и конкурентоспособного туристского комплекса, а также предприятий для размещения туристов.

В сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя целый комплекс услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма и гостеприимства в России, конкурентоспособного в мировой системе туристского бизнеса.

Фактически гостиница состоит из нескольких предприятий, каждое из которых ведет учёт своих доходов и калькулирует свои цены. Ежедневно тысячи товаров и услуг реализуются гостиницей.

Работа каждого специализированного подразделения требует добросовестности со стороны исполнителей и контроля качества со стороны соответствующего отдела, чтобы множество мелких дел выполнялось на должном уровне. Успех этой работы зависит от согласованности действий огромного количества людей.

Уровень потребностей гостей также растет с каждым годом, вместе с этим нуждается в усовершенствовании качество обслуживания, которое заключается в улучшении взаимодействия служб в гостиницах. Именно взаимодействие служб лежит в основе качественного и быстрого обслуживания клиентов гостиницы и удовлетворения их желаний.

Тема работы актуальна в связи с тем, что в наше время активно развивается туристская отрасль, расширяются международные связи. Очень важно улучшать индустрию гостеприимства и обслуживание в гостиницах. Поэтому я решил показать это на конкретном примере гостиницы Марриотт Москва Гранд Отель 5*.

Целью данной работы является исследование хозяйственной службы гостиницы Марриотт Москва Гранд Отель 5*.

Для достижения этой цели поставлены следующие задачи:

- рассмотреть организацию работы хозяйственной службы в гостинице;
- изучить виды и технологии уборочных работ в гостинице;
- проанализировать организацию работы административно-хозяйственной службы в гостинице «Марриотт Москва Гранд Отель 5*».

Объектом исследования является Марриотт Москва Гранд Отель 5*.

Предмет исследования – технологии взаимодействия хозяйственной службы гостиницы «Марриотт Москва Гранд Отель 5*».

Методами исследования являются: анализ, сравнение, описание, обобщение и систематизация практической информации.

Информационной базой данного исследования являются труды Балашовой Е.А., Брашновой Д.Г., Ветитнева А.М., Джум Т.А., Ёхиной М.А., Корнеевой Н.В., Кусковой А.С., Малаховой Н.Н., Сорокиной А.А., Чудновского А.Д. в области изучения данного вопроса.

Апробация исследования: результаты поведенного исследования могут быть использованными в процессе работы в Марриотт Москва Гранд Отель 5*.

Структура исследования. Курсовая работа состоит из введения, двух глав, структурированных на параграфы, заключения, списка использованной литературы и приложений.

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЦЕ

1.1. Организационная структура хозяйственной службы

Структура сообщения между гостиничными отделами.

1. Пищеблок. От службы питания администратор узнает цену и состав блюд, которые гость может заказать или купить в ресторане. Сюда также направляются пожелания гостя и советы относительно его вкусовых предпочтений. На стойке регистрации гости могут забронировать столик в

ресторане.

2. Административно-хозяйственное обслуживание. Благодаря автоматизированным системам управления данные поступают от администратора рецепции в административно-хозяйственную службу. Вот почему горничные, выполняя задание на день, знают, какие номера заняты, из каких комнат выходят гости. В связи с этим горничные отдают приоритет уборке помещений. После уборки комнат горничная сообщает, что комнаты готовы к использованию. Также сотрудники этой службы проводят ежедневную уборку на стойке регистрации, в номерах и офисных помещениях.
3. Инженерно-технические службы. Основной задачей данного подразделения является совместное решение проблем, профилактика и ремонт оборудования - такие данные могут быть сохранены или поступают от служащих через службы приема и распределения. Очень часто проводится обучение инженерно-технических работников, по правилам использования служебной информации. Если владелец отеля планирует отремонтировать некоторые комнаты или продать свою собственность, ему необходимо поставить в известность весь персонал, чтобы информация своевременно поступила к посетителям.
4. Служба безопасности. Сотрудники этой службы обеспечивают безопасность сотрудников, оказывают помощь в разрешении ситуаций и конфликтов, связанных с проявлениями агрессии или исчезновением ценных вещей гостя.

Сотрудники службы предоставляют информацию о подозрительных лицах, которые находятся в отеле; гостях, которые пытаются расплатиться по поддельным банковским картам.

1. Финансовый отдел. В этом отделе предоставляется расчет и выдача заработной платы, премий и надбавок работникам за хорошую работу, а также информация о новых тарифах и ценовой политике.
2. Менеджмент. Отдел управления занимается подбором новых сотрудников, разработкой рабочих регламентов и разрешением трудовых споров.[\[1\]](#)

Вывод: отель является одним целым, потому что все отделы тесно связаны, между собой. Объединенная, четкая и отлаженная работа всех филиалов отелей помогает сократить время, необходимое для предоставления широкого спектра услуг. Улучшение качества услуг приводит к слаженной работе отеля и снижению материальных потерь в целом.

Структура, функции, состав, подчиненность в хозяйственной 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 хозяйственной службы. 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 зарубежных гостиницах и отечественных гостиницах с участием иностранного капитала данная должность может быть названа: Head Housekeeper, Housekeeping Manager, Executive Housekeeper, Director of internal services, Director of housekeeping operations, Gouvernante General (последнее название более типично для гостиниц с французским менеджментом).

В крупных гостиницах в подчинении руководителя хозяйственной службы обычно находятся: заместитель; помощники руководителя службы или старшие горничные; штат горничных; персонал прачечной-химчистки и бельевой; сотрудники оздоровительного клуба или спортивного центра; флористы.

Руководитель этого подразделения несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров. Обычно он имеет несколько помощников, старших горничных (старшая горничная отвечает за уборку номеров на одном - двух этажах). Хозяйственная служба имеет прямую связь со службой приема и с инженерной службой.

Должностные инструкции сотрудников хозяйственной службы.

Начальник хозяйственного отдела:

1. Обеспечивает хозяйственное обслуживание и надлежащее состояние в соответствии с правилами и нормами производственной санитарии и противопожарной защиты зданий и помещений, в которых расположены подразделения предприятия, а также контроль за исправностью оборудования (лифтов, освещения, систем отопления, вентиляции и др.).
2. Принимает участие в разработке планов текущих и капитальных ремонтов основных фондов организации (зданий, систем водоснабжения, воздухопроводов и др. сооружений), составлении смет хозяйственных расходов.

3. Организует проведение ремонта помещений, осуществляет контроль за качеством выполнения ремонтных работ.
4. Обеспечивает подразделения предприятия мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами механизации инженерного и управленческого труда, осуществляет наблюдение за их сохранностью и проведением своевременного ремонта.
5. Организует оформление необходимых документов для заключения договоров на оказание услуг, получение и хранение канцелярских принадлежностей, необходимых хозяйственных материалов, оборудования и инвентаря, обеспечивает ими структурные подразделения предприятия, а также ведение учета их расходования и составление установленной отчетности.
6. Контролирует рациональное расходование материалов и средств, выделяемых для хозяйственных целей.
7. Организует прием, регистрацию и необходимое обслуживание делегаций и лиц, прибывших в служебные командировки.
8. Руководит работами по благоустройству, озеленению и уборке территории, праздничному художественному оформлению фасадов зданий, проходных и т.п.
9. Организует хозяйственное обслуживание совещаний, конференций, семинаров и других мероприятий.
10. Выполняет работу по организации табельного учета, составлению графиков отпусков и распорядка рабочего дня, обеспечению рациональной организации питания работников во время обеденных перерывов.
11. Обеспечивает выполнение противопожарных мероприятий и содержание в исправном состоянии пожарного инвентаря.
12. Принимает меры по внедрению средств механизации труда.
13. Руководит работниками отдела.

Горничная:

1. Убирает и содержит в чистоте жилые номера гостиницы, санузлы и другие закрепленные за ней помещения.

2. Осуществляет смену постельного белья и полотенец в сроки, предусмотренные стандартами обслуживания и внутреннего распорядка в гостинице, убирает постели.
3. Совместно с администратором гостиницы принимает гостиничный номер от проживающих при их выезде.
4. При обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими сообщает администратору гостиницы.
5. Принимает от проживающих заказы на бытовые услуги и обеспечивает их своевременное выполнение.
6. Соблюдает этические нормы общения с проживающими.

Супервайзер выполняет следующие должностные обязанности:

1. Доводит до сведения подчиненных работников поставленные перед ними задачи; проверяет готовность работников к решению поставленных задач; распределяет участки работ между работниками.
2. Корректирует работу персонала, назначает работников на выполнение определенных работ при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций, при сбоях в общем порядке работы.
3. Организует (при необходимости) взаимозаменяемость работников.
4. Определяет приоритеты и очередность выполнения рабочих задач.
5. Организует наблюдение и контроль за соблюдением графика работ, расстановкой персонала в соответствии со штатным расписанием, выполнением конкретных объемов работ, установленными стандартами качества работ.
6. Проверяет обеспеченность работников материально-техническими, информационными ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на работников обязанностей, принимает меры по предотвращению простоев, аварий, временных остановок работы.
7. Принимает меры по предотвращению и ликвидации конфликтных ситуаций во вверенном ему коллективе.

8. Оценивает качество работы каждого работника, рациональное использование рабочего времени, а также определяет возможность возложения на работника дополнительных обязанностей.
9. Оценивает лояльность и уравновешенность работников, определяет степень доверия к работникам.
10. Присутствует при общении работников с клиентами и посетителями (анализирует беседу, отношение к клиентам и посетителям); ведет наблюдение за профессиональным поведением работников; указывает на ошибки работников и предупреждает о необходимости их устранения.

1.2. Основные стандартные рабочие процедуры хозяйственной службы

Хозяйственная служба ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема. Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема.

В хозяйственную службу также входят прачечная и бюро забытых вещей. Перед сдачей белья в прачечную и по получении его оттуда оно пересчитывается.

Забытые в номерах вещи клиентов хранятся в течение трех месяцев.

Если в отеле есть игровая комната с гувернантками, где клиенты могут оставить на время своих детей, то эта служба также входит в состав хозяйственного подразделения.

1.3. Виды и технологии уборочных работ в гостинице

Любая гостиница требует регулярной ежедневной уборки не только для того, чтобы соответствовать предъявляемым санитарно-гигиеническим требованиям, но и просто для комфортного и уютного проживания в ней. Такая уборка гостиниц

включает в себя комплексную уборку номеров, коридоров и холлов, лестниц и других мест общественного пользования. Кроме того, периодически производится влажная уборка ковров и ковровых поверхностей, мытье окон и ряд других операций, не требующихся ежедневно. Полная уборка гостиниц, это достаточно сложный процесс, учитывая тот факт, что она производится в рабочем порядке, одновременно с пребыванием в них посетителей.

Наиболее полным видом уборки, которая выполняется не только в гостиницах, но и в других видах помещений, является генеральная уборка. Она состоит в максимально полном удалении пыли и грязи из всех доступных мест, влажной уборки всех ковровых покрытий, мойки мебели, зеркал, окон и других стеклянных поверхностей, удаления всего накопившегося мусора, комплексной уборки специализированных помещений (уборные, ванны, кухни и т.п.) и многого другого. Впрочем, в каждом конкретном случае, когда производится генеральная уборка в гостиницах, перечень выполняемых операций определяется в индивидуальном порядке.

Прежде всего, стоит отметить, что первоначальная уборка номеров в гостинице должна проводиться утром, когда посетители спускаются к завтраку или уходят по делам. Такая уборка может быть разной, в зависимости от того, собирается ли постоялец в этот день съехать. В этом случае в его номере нужно провести полный комплекс уборки - заменить простыни, полотенца, навести порядок в номере. Уборка гостиниц должна быть незаметной для постояльцев, так как именно этот факт демонстрирует наивысший уровень обслуживания.

Следует отметить, что процесс уборки включает в себя множество нюансов, причем большинство этих деталей связано с конкретными пожеланиями самих обитателей номеров - если, к примеру, постоялец хочет, чтобы ему заменили полотенца, он может бросить грязное полотенце на полу в ванной. Что касается простыней, то постельное белье можно не менять каждое утро, а только поправлять его и заправлять постель. Кроме того, уборка гостиниц должна состоять и из таких мелочей, как проветривание помещений, замена мыла или тюбика с шампунем, в общем, всего того, что необходимо для полноценной жизни в номере.

Существует следующая последовательность уборки номеров. Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров, в объеме текущей ежедневной уборки.

Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:

- проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;
- протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а также в наличии полной выкладки предметов сангигиены.

Вторым этапом убираются номера, освободившиеся после выезда клиента. После окончания уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно. Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;
- промежуточная уборка;
- уборка номера после выезда гостя;
- генеральная уборка;
- вечерняя подготовка номера.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.

Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению.

При проведении уборочных работ горничная снабжается различными уборочными материалами:

- для поддержания блеска полированных поверхностей мебели;

- для чистки ковров и ковровых покрытий;
- для мытья полов мраморных, мозаичных, паркетных, глазурованных плиток;
- для мытья дощатых, окрашенных масляной краской полов и линолеумов;
- для чистки медных, латунных, бронзовых изделий;
- для мытья стекол;
- для мытья санузлов;
- для удаления пыли пылесосами или шлангами централизованной системы пылеудаления.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, ежедневная текущая уборка жилых номеров проводится в следующей последовательности:

- помещение номера проветривается в течение 20-30 минут: зимой открывается форточка, летом - окна;
- моется посуда, оставленная гостем, и накрывается чистым полотенцем до конца уборки;
- далее горничная приступает к уборке постели: снимается и перевертывается наматрасник, встряхивается простынь, одеяло с пододеяльником, взбиваются подушки;
- заправляется постель следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее был подвернут под наматрасник;
- расправляются подушки, и все закрывается одеялом с пододеяльником (обязательно закрывая подушки), затем все накрывается покрывалом;
- удаляется пыль с мебели, столов, телевизора, телефона, холодильника, радиоприемника;
- удаляется пыль из ковра, прикроватного коврика, с напольного покрытия, пола.

Во время проведения уборки в номере категорически запрещается вставать на столы, диваны, кресла и прочую мебель. Завершается уборка в номере приведением в надлежащий порядок санузла. Приступая к уборке санузла

горничная должна надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук. Ежедневная уборка санузлов в номерах, согласно требованиям санитарных норм и правил, должна производиться в следующей последовательности:

- протирается навесная полочка, зеркала, полотенцесушитель;
- протирается глазурованная, керамическая плитка;
- моется умывальник, ванна, биде, унитаз;
- удаляется мусор из педального ведра, после чего оно моется;
- моется резиновый коврик с добавлением дезинфицирующего препарата;
- моется пол.

После окончания уборки санузла, горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки, раскладывает на туалетной полочке стаканы по числу проживающих в номере и необходимый набор предметов гостеприимства в зависимости от категории гостиницы и стандартов (гель для душа, шампунь, мыло, зубная щетка и паста, тапочки, салфетки, туалетная бумага с резервным рулоном).

Далее горничная вывешивает полотенца для каждого гостя: не менее двух в средствах размещения категорий одна, две звезды; не менее трех - в трехзвездочной гостинице, не менее пяти - в средствах размещения категории четыре, пять звезд - и выкладывает полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, сдаваемых гостем в стирку и химчистку.

Инструкция для уборки номера в очень сокращенном виде выглядит следующим образом:

1. Постучать в дверь номера 3 раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера.
2. Открыть окно, убрать мусор. Убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки.
3. Вымыть посуду, перевернуть вверх дном, накрыть полотенцем.
4. Убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным.
5. Закрыть окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз.

6. Уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.

На уборку номера отводится 20—30 мин в зависимости от его размера и оснащённости. Качество уборки инструктируется старшей горничной, а иногда специальным контроллером. Для проверяющих также есть специальная инструкция о порядке инспекции.

Существуют специальные правила безопасности, которые должны соблюдать горничные:

- не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим;
- всегда держать ключи от номеров при себе, не оставлять их на рабочей тележке;
- при уборке номера дверь в него должна быть открыта, но вход перекрыт рабочей тележкой;
- горничная должна докладывать о подозрительных клиентах (мало багажа, не ночевал в номере).

Для уборки используют специальное оборудование и инструменты (пылесосы, ведра на колесиках, швабры с отжимом, щетки для потолка, щетки для радиаторов отопления, щетки для краев ковра, где скапливается пыль и т.п.).

В номерах высшей категории, состоящих из нескольких комнат, необходимо придерживаться следующей последовательности: убрать спальню, затем столовую, кабинет, гостиную, прихожую и санузел.

Если номер двухэтажный, уборку начинают со второго этажа, затем убирают первый этаж; дальше убирают лестницу и заканчивают прихожей.

Уборка гостиничных номеров проводится в отсутствие гостя, за исключением случая, когда гость себя плохо чувствует.

Помимо уборки номеров на хозяйственную службу возложена уборка холлов, коридоров, помещений ресторанов. Эту работу выполняет специальный персонал с использованием более «тяжелой» и мощной техники, чем та, которая предназначена для уборки номеров.

Выводы по 1 главе

Административный персонал очень ценен для предприятия гостиничного сервиса. Руководитель хозяйственной службы имеет такой же высокий статус, как и руководители других гостиничных служб. Чтобы сегодня работать в административно-хозяйственной службе, нужно много знать и уметь. Эти должности требуют от персонала надежности и честности ввиду его прямого доступа к личным вещам гостей, проживающих в номерах. Административный отдел - самое большое подразделение в отеле по количеству сотрудников. Сотрудники, работающие в большом коллективе, имеют возможность продемонстрировать организаторские и лидерские качества. Работа в этом подразделении является хорошей отправной точкой для продвижения по карьерной лестнице и выгодно отличается от других небольших гостиничных подразделений с точки зрения численности персонала. Хороший менеджер отеля должен хорошо разбираться в работе административного персонала.

Прогрессивная технология деятельности в этом блоке предполагает четкий порядок и высокотехнологичные методы уборки жилых и общественных помещений. Чтобы выжить в жесточайшей конкуренции и добиться успеха на рынке, руководству отелей необходимо постоянно улучшать работу всех гостиничных служб, в частности административно-хозяйственного обслуживания отеля, внедрять новейшие технологии в организации обслуживания номеров и следить за строгим соблюдением высоких стандартов чистоты. Лидеры индустрии гостеприимства постоянно работают над решением этих сложных задач. Требуется постоянно опережать конкурентов, число которых постоянно растет, вносить новые идеи, проявлять творческий подход в работе, искать новые формы и методы улучшения обслуживания. Именно по этой причине отели, принадлежащие к крупнейшим гостиничным сетям, имеют строгие стандарты оказания услуг гостеприимства и размещения.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЦЕ «МАРРИОТТ МОСКВА ГРАНД ОТЕЛЬ 5*»

2.1. Общая характеристика гостиницы «Марриотт Москва Гранд Отель 5*»

Марриотт Москва Гранд Отель 5* расположена на Тверской улице, д. 26/1, г. Москва (см. Приложение).

Сегментация отеля состоит, из:

- 57% занимают туристы;
- 31% занимают бизнес гости;
- 12% отдыхающие с детьми.

Услуги размещения представлены 135 номерами различных категорий. Отель предлагает следующие типы размещения:

- стандарт;
- семейный;
- номер-студия с кроватью размера "king-size";
- номера для людей с ограниченными возможностями.[\[2\]](#)

Все номера оснащены санузлами, душевыми, системами кондиционирования воздуха, внутренней телефонной связью.

На всей территории гостиничного комплекса действует бесплатная компьютерная сеть Wi-Fi.

Рассмотрим основные и дополнительные услуги (кроме проживания и питания) в Марриотт Москва Гранд Отель 5*:

- обеспечение минимальными бытовыми условиями;
- предоставление различной информации;
- предоставление аптечки;
- вызов скорой помощи;
- бесплатный Wi-Fi;
- уборка жилых помещений;
- индивидуальная регистрация заезда / отъезда;
- банкомат на территории отеля;
- хранение багажа;
- круглосуточная стойка регистрации.

Дополнительные услуги:

- магазины и платежные терминалы;
- конференц-зал / аренда банкетных залов;

- эксклюзивное обслуживание;
- фитнес-центр, бильярд, раздевалка со шкафчиками в фитнес-центре / спа-салоне;
- размещение возможно с питомцами;
- бесплатная, охраняемая парковка (парковочные места для людей с ограниченными физическими возможностями);
- факс / ксерокопирование;
- бизнес-центр;
- удобства для гостей с ограниченными физическими возможностями.[\[3\]](#)

Мною был проведен анализ отзывов от гостей на популярном сайте Booking.com.

Проведя анализ Марриотт Москва Гранд Отель 5*, можно сделать вывод, что у неё высокий уровень предоставления услуг, это ставит гостиничное предприятие в ряд самых эффективных гостиничных комплексов Москвы. При этом всегда существует возможность совершенствования и развития сервиса, что даст возможность отелю удержать свои позиции среди конкурентов.

2.2. Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиницы «Марриотт Москва Гранд Отель 5*»

Рассмотрим организационную структуру административно-хозяйственной службы гостиницы «Марриотт Москва Гранд Отель 5*» (Рис. 1).

Директор

Заместитель директора по гостиничной деятельности

Заместитель директора по АХЧ

Главный бухгалтер

Секретарь

Заместитель директора по орг. питания

Отдел приема и размещения

Отдел маркетинга

Отдел по обслуживанию номерного фонда

Бухгалтерия

Хозяйственная служба

Ресторан

Фитнес-центр

Ведущий специалист по работе с персоналом

Юрист

Прачечная

Бар

Рисунок 1. Организационная структура управления гостиницей

Уровень класса гостиничного предприятия «Марриотт Москва Гранд Отель 5*» предполагает четко сформированную организационную структуру, которая определяется требованиями и рекомендациями в области отраслевого законодательства.

Проведя анализ гостиницы «Марриотт Москва Гранд Отель 5*», можно сделать вывод, что у неё высокий уровень предоставления услуг, это ставит гостиничное предприятие в ряд самых эффективных гостиничных комплексов Москвы.

При этом всегда существует возможность совершенствования и развития сервиса, что даст возможность отелю удержать свои позиции среди конкурентов.

2.3. Организация работы административно-хозяйственной службы в гостинице «Марриотт Москва Гранд Отель 5*»

Важнейшей функцией обслуживания номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния

гостиничных номеров, а также хозяйственных помещений (вестибюлей, фойе, переходов, коридоров).

По количеству персонала это самый большой сервис в отеле. Как правило, здесь работает до 50% всех сотрудников. Службу по поддержанию чистоты возглавляет главный менеджер. Ему подчиняются горничные, обслуживающий персонал, стюарды и другие категории персонала.

Как правило, административные услуги являются частью службы управления гостиничными номерами. Роль этого отдела велика, ведь чистота или ее отсутствие в отеле в первую очередь сказывается на расположении гостя. Во многом благодаря стараниям уборщиц гость чувствует себя как дома, окруженный заботой и вниманием.

Всего в бизнес-службе Марриотт Москва Гранд Отель 5 * работает 59 человек: 5 супервайзеров, 8 прачек, 5 уборщиц и 41 горничная в 387 номерах. В среднем горничная тратит на уборку номера от 15 до 45 минут. Горничная убирает в среднем 15 комнат в день, а остальной персонал убирает коридоры, фойе, холл, кухню и общественные туалеты. Режим работы с 08:00 до 16:00, 5 дней в неделю по сменам.

К должности менеджера хозяйственной службы в Марриотт Москва Гранд Отель 5 * предъявляются следующие квалификационные требования:

- высшее образование;
- профессиональный стаж по специальности не менее 5 лет;
- свободное владение английским языком, знание других иностранных языков приветствуется;
- знание и использование компьютерных программ, необходимых для организации работ в отеле.

Кроме того, руководитель такого подразделения должен обладать достаточными знаниями в области планирования материальных закупок, управления персоналом и т. д. Менеджер данной сферы должен обладать следующими качествами: скрупулезность, ответственность, пунктуальность, коммуникабельность, высокая эффективность и т. д.

В обязанности руководителя хозяйственной службы входит:

- решать задачи, связанные с контролем и повышением качества работы подразделения;
- управлять сервисом в соответствии с корпоративной политикой предприятия;
- создать максимально комфортную атмосферу для клиентов отеля.

Руководитель хозяйственной службы обязан:

1. Следить за чистотой гостиничных номеров и общественных мест.

1.1. Регулярно инспектировать помещения, за которые отвечает это подразделение.

1.2. Выполнять и контролировать такие действия, как генеральная уборка, дополнительный ремонт и отделочные работы в отдельных помещениях.

2. Совместно с отделом кадров решать вопросы, связанные с подбором, обучением, мотивацией, поддержкой сотрудников службы; контролировать и оценивать работу персонала, при необходимости снимать с работы и увольнять.

2.1. Проводить собеседование при приеме на работу.

2.2. Принимать участие в отраслевых тренингах (конференциях), собраниях, совещаниях, и других мероприятиях, необходимых для повышения профессионального уровня обслуживающего персонала.

2.3. Контролировать присутствие сотрудников на программах обучения.

2.4. Своевременно проводить аттестацию персонала.

2.5. Проводить регулярные встречи сотрудников, касающиеся обсуждения вопросов их профессиональной деятельности и организации деятельности хозяйственной службы в целом; нести ответственность за соблюдение сотрудниками хозяйственной службы правил безопасности на рабочем месте и противопожарной защиты (проводить инструктаж-имитацию правильного поведения, например, при пожарной тревоге).

2.6. Организовать работу подразделения по принятым в отеле стандартам; контролировать строгое соблюдение сотрудниками должностных инструкций, делового этикета и гигиены.

- 2.7. Вносить предложения руководству отеля о поощрении лучших сотрудников или о наложении дисциплинарных мер за нарушение сотрудниками хозяйственной службы правил внутреннего распорядка.
- 2.8. Регулярно сообщать подчиненным о новых приказах и внутренних инструкциях и внимательно следить за их выполнением.
- 2.9. Создавать благоприятную атмосферу в доверенном коллективе хозяйственной службы, профессионально и оперативно решать проблемы, возникающие в процессе работы хозяйственной службы в целом.
3. Контролировать составление и выполнение графиков работы обслуживающего персонала хозяйственной службы. Создавать и контролировать график отпусков обслуживающего персонала.
4. Своевременно проводить инвентаризацию основных средств, постельного белья, форменной одежды для экономии средств.
5. Производить ежедневный контроль за порядком выдачи и получения служебных ключей для защиты имущества клиентов и гостиницы.
6. Своевременно подавать заказы на материалы, необходимые для работы, обеспечивать наличие необходимых расходных материалов и контролировать уровень материальных затрат. Следить за тем, чтобы покупки совершались строго в рамках бюджета.
7. Осуществлять надзор за подготовкой и оформлением VIP-номерного фонда, а также помещений для банкетов, конференций и других мероприятий, запланированных в отеле.
8. Сотрудничать с отдельными мерчандайзерами и сторонними компаниями по отдельным видам гостиничных услуг, заключать с ними договоры, совершать покупки.
9. Вести соответствующую документацию, регулярно готовить и сдавать необходимые отчеты.
10. Тесно сотрудничать со всеми гостиничными службами, и прежде всего со службами приема и размещения, службами питания, инженерно-техническими службами, отделом кадров и отделом материально-технического снабжения.

11. Планировать годовой бюджет, который включает расходы на:

11.1. приобретение нижнего белья, униформы, личных вещей для гостей, моющих средств и материалов для помещений и общественных мест, канцелярских товаров и дополнительных предметов гостеприимства для клиентов.

11.2. покупку техники для ухода за полом.

11.3. покупку моющих и чистящих средств для стирки и химчистки.

11.4. покупку матрасов, покрывал, штор, абажуров, зеркал, мебели.

12. Выполнять другие задания по указанию руководства, которые находятся в пределах его полномочий и необходимы в контексте производственной ситуации хозяйственной службы.

Менеджер работает каждый день кроме выходных (суббота, воскресенье) по традиционному 8-часовому графику. У руководителя хозяйственной службы есть подчиненный штат сотрудников, которые убирают гостевые комнаты, офисы и общественные места (отдел управления гостиницей); персонал прачечной и химчистки, а также персонал оздоровительного центра. В Marriott Moscow Grand Hotel 5 * в штат хозяйственной службы входят специалисты по уходу за растениями и флористы. У каждой группы сотрудников хозяйственной службы есть определенные роли и обязанности.

Администратор или его помощник должен представиться гостям при длительном проживании в течение 24 часов до прибытия, чтобы узнать об удобном времени ежедневной уборки и любых особых пожеланиях.

В уборку в Marriott Moscow Grand Hotel 5 *, приобщают наведение порядка и чистоты в прилегающих общественных, коммунальных, офисных и других помещениях. За выполнение вышеуказанных мероприятий отвечает супервайзер, в подчинении у которого находятся старшие горничные и начальники смен.

Функция супервайзера включает следующие подпункты:

- организация качественной работы горничных, посменное планирование работы персонала во всех закрепленных за ними помещениях;

- осуществление связи между службой приема и размещения, инженерно-техническими службами, другими гостиничными и гостевыми службами в случае

необходимости любых хозяйственных и бытовых услуг;

- создание максимальных удобств, уюта и комфорта для проживания гостей;
- обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле. Контроль качества уборки общественных, бытовых, хозяйственных и административных помещений; проверка порядка в служебных помещениях (горничные, прачечная, проверка состояния помещений в конце рабочего дня, прием рабочих тележек, чистота пылесосов, емкостей для прессованного мусора и т. д.)
- контроль безопасности гостиничного имущества: внутренняя обстановка, постельные принадлежности, посуда, инвентарь, уборочные механизмы и др. ;
- контроль технического состояния оборудования и своевременная подача заявок в инженерно-техническую службу для решения текущих проблем;
- организация работ по благоустройству территории и дизайну интерьера отеля с целью создания его положительного имиджа;
- обеспечение необходимого количества белья на полу, расходных материалов, промо-продукции;
- контроль за рациональным распределением и использованием моющих средств и других бытовых материалов;
- Проведение инвентаризации материальных ценностей, регистрация ущерба имуществу постояльцев гостиницы (при необходимости);
- регистрация, учет и хранение забытых гостями вещей;
- полная ответственность за ключевые объекты обслуживания;
- инструктаж горничных по подготовке номеров к заезду VIP-персон и проверка готовности этих номеров к заселению;
- контроль за явкой горничных, контроль за соблюдением ими рабочего графика и перерывов;
- строгое соблюдение санитарно-гигиенических правил, а также контроль за соблюдением подчиненных;
- участие в ведомственных собраниях и отраслевых тренингах;

- помощь подчиненным в обслуживании клиентов на высшем уровне;
- соблюдение внутренних приказов, инструкций, Положений, распоряжений, правил техники безопасности и противопожарной защиты; ежеквартальные беседы-инструктаж с подчиненными.

В отеле Марриотт Москва Гранд 5 * план уборки гостиничного номера следующий.

1. Уборка кухни (в люксах и полулюксах).
2. Уборка балкона (в некоторых номерах).
3. Уборка спальни.
4. Уборка ванной и туалета.

В 8 часов утра в специальном подсобном помещении супервайзер проводит собрание и раздает отчет об уборке. Затем горничная начинает наполнять рабочую тележку, заправляет необходимые моющие средства, складывает постельное белье, полотенца, проверяет работу пылесоса, собирает средства личной гигиены, чай, кофе, сахар, записные книжки, мешки для мусора и грязного белья и т. д.

Умывальник очищается специальным средством с дезинфицирующим средством (в горничной в отеле Марриотт Москва Гранд 5 * стоит большой аппарат с четырьмя камерами: пол / стекло / освежитель воздуха / моющее средство для ванной). В некоторых случаях используются сильнейшие химические вещества, при этом горничная должна носить марлевую повязку, чтобы она не попала в дыхательные пути. Затем еще раз проверяется готовность тележки, чтобы не возвращаться, так как это очень трудоемкий процесс, который занимает много времени (в среднем 10-15 минут; коляска весит около 50 кг). Комплектация тележки следующая:

- пылесос;
- бельевого мешок (для грязного белья);
- мусорный пакет;
- метла и мерный стаканчик;
- химические средства (для мытья полов, плитки, ванных комнат, деревянных поверхностей, стекла и зеркал, освежитель белья, освежитель воздуха);

- средства для обустройства ванной комнаты в номере (мыло, шампуни, лосьоны, гели для душа, ватные палочки, одноразовые наборы зубной пасты и щеток, туалетная бумага);
- постельные принадлежности для разных категорий номеров;
- полотенца (для ног, рук, лица и тела) и халат;
- мини-кухонный гарнитур (чай, кофе, сливки, посуда, сладости, пакетик для льда);
- сухие тряпки для мытья в ванной (одна тряпка на одну комнату);
- губка, щетка, поршень, ведро;
- блокноты и ручки (для рабочего места).

Сначала горничная идет в комнаты, из которых гости уже вышли, потому что беспокоить гостей рано утром нецелесообразно. Нужно стучать, и неважно, пустой ли номер или там кто-то есть (может гость что-то забыл или решил продлить визу).

Горничная стучит 2–3 раза, а если гость не отвечает, медленно открывает дверь и блокирует вход в комнату с тележкой. В отеле Марриотт Москва Гранд 5 * действует правило перекрытия входа в номер рабочей тележкой во избежание несанкционированного доступа (возможно, воров). При этом горничная вешает на дверную ручку входной двери табличку с надписью «Горничная в номере» или «Уборка» и закрывает дверь. Гость понимает, что в его комнате убирают. Тележка располагается в коридоре (холле) максимально близко к номеру и не должна блокировать проход гостей и персонала гостиницы.

Горничная должна брать с собой в номер предметы, необходимые для уборки, что значительно облегчает и ускоряет процесс уборки. Если горничной нужно что-то вынуть из тележки, она быстро открывает и закрывает дверь в комнату. «...В начале чистки включите все лампы, проверьте работу ламп; откройте шторы и окна, чтобы проветрить комнату; бросайте содержимое корзин, ведер и пепельниц в мешок для мусора на рабочей тележке. Урна может содержать опасные для здоровья предметы (презервативы, осколки стекла, лезвия, иглы, шприцы и т. д.), поэтому будьте осторожны и используйте резиновые перчатки. Урны для мусора должны быть сухими, без пятен и запахов.»

Сменив перчатки, убрав мусор, горничная приступает к уборке кроватей. В номерах, из которых выехали гости, постельное белье снимается, а в случае

загрязнения - смена постельного белья гостя, во всех остальных случаях - каждые два дня по стандарту отеля. Грязные полотенца собирают в специальный льняной мешок, и нужно быть осторожным, ведь иногда ваши личные вещи могут потеряться в простынях или полотенцах. О повреждении белья следует немедленно сообщить руководителю.

В отеле при уборке горничные ставят в ванной табличку (русский перевод, близко к оригиналу): «Полотенца, которые они (гости) хотят сменить, нужно бросить на пол или на дно ванны. Те полотенца, которыми они еще пользуются, вешают на полотенцесушитель. «Это один из примеров экологической программы отеля (в частности, экономия водных ресурсов). Другие примеры включают использование дополнительных фильтров в кондиционерах, энергосберегающих лампах, машинах для утилизации отходов и прессов для мусора.

«...После смены полотенца и постельного белья не забудьте распылить освежитель воздуха и проверить постельное белье на наличие волос или ворса, что недопустимо. Чтобы устранить их полностью, используйте кисть с липким валиком.»

После уборки кровати нужно аккуратно разложить одежду гостей; расставить мебель как было изначально. Личные вещи должны оставаться там, где их оставили гости. На полу не должно быть одежды. Ее следует сложить на стуле или повесить в шкаф, ровно по одному предмету на каждую вешалку. Запрещается открывать шкафы в комнатах. Вещи расставляются на стуле или стульях.

Запрещается распаковывать чемоданы гостей, а также складывать туда вещи, разложенные гостями. Затем горничная удаляет пыль и грязь с мебели с помощью специального очистителя для безворсовой ткани, которая не потускнеет, не пропуская ни одной вещи.

Уборка происходит по кругу (холодильник - зеркало - телевизор - шкаф - кресла - прикроватные тумбочки - кровать - светильники - телефон - кофеварка - стол). В многокомнатных комнатах уборка начинается с самых дальних комнат. Сначала убирают в спальне, потом идут в гостиную, потом в рабочую зону и заканчивают уборку в коридоре.

После описанного этапа горничная приступает к уборке кухни (если есть). Моет посуду, проверяет микроволновую печь, холодильник, плиту (при необходимости моет изнутри), проверяет ящики, следит за тем, чтобы ничего не украли (об этом сразу уведомляется инспектор). В комнатах без кухни есть место, где стоит

холодильник, обычно микроволновая печь и чайник, корзина для кофе и чая. Горничной необходимо проверить пластиковые подносы на предмет холодных напитков и кофейных чашек, добавить сахар, чайные пакетики и т. д.

Благодаря этому процесс очистки приобретает четкость, регламентированность и качество.

Пользуясь многолетним опытом экономического обслуживания отелей по всему миру, Moscow Marriott Grand Hotel 5* применяет надежные, проверенные временем стандарты, методы и методы, в частности следующие.

1. Разделение труда. Горничные должны убирать только комнаты, общественные туалеты и коридоры должен убирать другой персонал.
2. Частый мониторинг. Обязательно, чтобы менеджер отеля сам проверял качество уборки номера 2-3 раза в неделю, тогда горничные во всем разберутся более тщательно.
3. Почасовая оплата. Это очень мотивирует, и с большим количеством комнат, если горничная не успевает убрать их, она может использовать дополнительный час, который оплачивается соответственно.
4. Один опытный и мобильный руководитель заменяет 4 горничных. Зачем брать больше и платить больше, если за ту же цену хороший сотрудник может лучше и быстрее выполнить план работы?
5. Обучение персонала. Это может включать тренинги, семинары, встречи и вечера благодарности, которые чрезвычайно мотивируют сотрудников.

В гостиничном бизнесе услуга - это система деятельности, обеспечивающая высокий уровень комфорта, направленная на удовлетворение различных бытовых, экономических и культурных потребностей клиентов. Из года в год эти требования и требования к услугам возрастают, включая уборку инвентаря в помещениях, за которую отвечает экономическая служба. Доказано, что компании с высококачественными услугами имеют самый высокий возврат инвестиций.

По мере изменения рынка количество российских туристов увеличивалось, а количество американцев, останавливающихся в отеле Marriott Moscow Grand Hotel 5*, уменьшалось. По сравнению с европейскими туристами увеличилось количество посетителей из стран БРИКС, Ирана и Китая. Также изменилось поведение гостей. Все больше и больше людей решают выбрать конкретный отель и бронировать его

в последнюю минуту. Это возлагает большую ответственность на Марриотт Москва Гранд Отель 5 * перед гостями. Чтобы удовлетворить их потребности, политика отеля должна быть более активной, сдержанной и динамичной.

Портрет гостей меняется в зависимости от сезона. Так было всегда. Лето - пора групповых поездок. Весной и летом приезжает все больше туристов из Южной Америки, Испании, Китая, Ирана, Франции. Деловой сезон - с начала сентября до конца мая - новые гости из Великобритании, России, Америки и Европы.

В целях повышения качества услуг с целью удержания существующих и привлечения новых клиентов предлагается разработать следующие меры:

- проводить работу по изучению удовлетворенности гостей гостиничными услугами с целью максимизации их потребностей и ожиданий, активно взаимодействовать с мнениями и жалобами гостей и надлежащим образом реагировать на них;
- уборку следует начинать утром с получасового совещания по планированию, где необходимо обсудить различные проблемы, связанные с работой службы, предложить улучшения сервиса, прочитать отзывы об отеле на Booking.com и других сайтах;
- необходимо создать систему обучения клинингового персонала, т.е. проведения семинаров и тренингов;
- ввести курсы английского языка для сотрудников;
- повысить мотивацию сотрудников;
- обеспечить постоянное повышение квалификации сотрудников.

Выводы по 2 главе

Марриотт Гранд Отель Москва (MARRIOTT GRAND HOTEL) входит в международную гостиничную сеть Marriott. В девятиэтажном отеле Marriott Grand Hotel 386 безупречных роскошных номеров (включая президентские и посольские апартаменты). В номерах продумано все - от эксклюзивного дизайна интерьера до полного набора современных удобств - спутниковое телевидение, телефоны с автоответчиками, минибар, сейф, Wi-Fi интернет, индивидуальное отопление и кондиционер, халат, тапочки. Marriott Grand Hotel имеет 2 VIP-этажа с 70 номерами и специальными номерами для некурящих.

Отель предлагает услуги дворецкого, чтобы обеспечить индивидуальное обслуживание гостей отеля. В других Marriotts такого сервиса нет. Этот отель более роскошный по сравнению с другими отелями Marriotts. Именно присутствие дворецкого - команды профессионалов с большим опытом - это одна из причин, по которой гости выбирают Marriott Moscow Grand Hotel 5 *.

В 2016 году в отеле проводился капитальный ремонт. В отеле Marriott Moscow Grand Hotel 5 * имеется ряд номеров повышенной комфортности - люксов. Как и остальная часть отеля, эти номера были отремонтированы, чтобы придать им неповторимый вид роскоши, комфорта и уюта. Москва Марриотт Гранд Отель 5 * подготовил специальное предложение для гостей, проживающих в таких номерах. Для таких гостей совместно с ЦУМом организован индивидуальный шоппинг.

Основная задача сервиса - поддержание порядка и чистоты всех жилых и нежилых помещений гостиницы, контроль за состоянием территорий, прилегающих к гостинице, а также предоставление постояльцам дополнительных услуг, соответствующих категории гостиницы. Хозяйственная служба всегда тесно сотрудничает со службой приема и размещения, инженерно-техническим отделом, отделом питания и напитков и службой безопасности. Уборка - это основная услуга в отеле, которую нельзя недооценивать. Именно с деятельностью этой службы гость встречается ежедневно. Весь процесс обслуживания клиентов зависит от инвентаря помещения. Поэтому необходимо постоянно улучшать работу сотрудников хозяйственной службы, чтобы привлекать больше посетителей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Административный персонал очень ценен для предприятия гостиничного сервиса. Руководитель хозяйственной службы имеет такой же высокий статус, как и руководители других гостиничных служб. Чтобы сегодня работать в административно-хозяйственной службе, нужно много знать и уметь. Эти должности требуют от персонала надежности и честности ввиду его прямого доступа к личным вещам гостей, проживающих в номерах.

Административный отдел - самое большое подразделение в отеле по количеству сотрудников. Сотрудники, работающие в большом коллективе, имеют возможность продемонстрировать организаторские и лидерские качества. Работа в этом подразделении является хорошей отправной точкой для продвижения по

карьерной лестнице и выгодно отличается от других небольших гостиничных подразделений с точки зрения численности персонала. Хороший менеджер отеля должен хорошо разбираться в работе административного персонала.

Прогрессивная технология деятельности в этом блоке предполагает четкий порядок и высокотехнологичные методы уборки жилых и общественных помещений. Чтобы выжить в жесточайшей конкуренции и добиться успеха на рынке, руководству отелей необходимо постоянно улучшать работу всех гостиничных служб, в частности административно-хозяйственного обслуживания отеля, внедрять новейшие технологии в организации обслуживания номеров и следить за строгим соблюдением высоких стандартов чистоты.

Лидеры индустрии гостеприимства постоянно работают над решением этих сложных задач. Требуется постоянно опережать конкурентов, число которых постоянно растет, вносить новые идеи, проявлять творческий подход в работе, искать новые формы и методы улучшения обслуживания. Именно по этой причине отели, принадлежащие к крупнейшим гостиничным сетям, имеют строгие стандарты оказания услуг гостеприимства и размещения.

Марриотт Гранд Отель Москва (MARRIOTT GRAND HOTEL) входит в международную гостиничную сеть Marriott. В девятиэтажном отеле Marriott Grand Hotel 386 безупречных роскошных номеров (включая президентские и посольские апартаменты).

В номерах продумано все - от эксклюзивного дизайна интерьера до полного набора современных удобств - спутниковое телевидение, телефоны с автоответчиками, минибар, сейф, Wi-Fi интернет, индивидуальное отопление и кондиционер, халат, тапочки. Marriott Grand Hotel имеет 2 VIP-этажа с 70 номерами и специальными номерами для некурящих.

Отель предлагает услуги дворецкого, чтобы обеспечить индивидуальное обслуживание гостей отеля. В других Marriotts такого сервиса нет. Этот отель более роскошный по сравнению с другими отелями Marriotts. Именно присутствие дворецкого - команды профессионалов с большим опытом - это одна из причин, по которой гости выбирают Marriott Moscow Grand Hotel 5 *.

В 2016 году в отеле проводился капитальный ремонт. В отеле Marriott Moscow Grand Hotel 5 * имеется ряд номеров повышенной комфортности - люксов. Как и остальная часть отеля, эти номера были отремонтированы, чтобы придать им неповторимый вид роскоши, комфорта и уюта. Москва Марриотт Гранд Отель 5 *

подготовил специальное предложение для гостей, проживающих в таких номерах. Для таких гостей совместно с ЦУМом организован индивидуальный шоппинг.

Основная задача сервиса - поддержание порядка и чистоты всех жилых и нежилых помещений гостиницы, контроль за состоянием территорий, прилегающих к гостинице, а также предоставление постояльцам дополнительных услуг, соответствующих категории гостиницы. Хозяйственная служба всегда тесно сотрудничает со службой приема и размещения, инженерно-техническим отделом, отделом питания и напитков и службой безопасности. Уборка - это основная услуга в отеле, которую нельзя недооценивать.

Именно с деятельностью этой службы гость встречается ежедневно. Весь процесс обслуживания клиентов зависит от инвентаря помещения. Поэтому необходимо постоянно улучшать работу сотрудников хозяйственной службы, чтобы привлекать больше посетителей.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые акты

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг".
URL:http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/9dd2ba1a1d236d5fe6f33a
(Дата обращения 30.10.2020).
2. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200069399>. (Дата обращения 10.11.2020).

Научная и учебная литература

1. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. Учебное пособие. - Н.Ю. Арбузова.: Изд. «Академия», 2017. - С. 214.
2. Балашова Е. А. - Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - М.: ООО «Вершина», 2016. - С. 344.
3. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм. Учебное пособие. - Д.Г. Брашнов.: Изд. Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 224 - С. 415.
4. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства. Учебное пособие. - Т.А. Джум, Н.И. Денисова.: Изд. ИНФРА-М, 2018. - С. 188.

5. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебное пособие. - М.А. Ёхина.: Изд. «Академия», 2016. - С. 314.
6. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса. Учебное пособие. - Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина.: Изд. «Академия», 2017. - С. 481.
7. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие. - А.С.Кусков.: Изд. Дашков и КО, 2018. - С. 119.
8. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. Учебник для профессионального образования. - И.Ю. Ляпина.: Изд. «Академия», 2017. - С. 295.
9. Малахова Н.Н., Ушаков Д.С. Инновации в туризме и сервисе. - (Туризм и сервис), М.: МарТ, 2018. - С. 198.
10. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебное пособие. - А.В. Сорокина.: Изд. Альфа-М: ИНФРА-М, 2018. - С. 244.
11. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов. Учебное пособие. - Т.Л. Тимохина.: Изд. «Форум»: ИНФРА-М, 2019. - С. 358.
12. Чередниченко Ю.А Организация приема и выписки гостей в отеле. Учебное пособие. - РнД.: Изд. «Феникс», 2020. - С. 158.
13. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес, М.: Тандем, 2018. - 122 С.
14. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис. Конспект лекций. - Ю.О. Шамшина.: Изд. Ростов н/Д: Феникс, 2019 - 463 С.

Периодические издания

1. «S7 // Rbc, 2020. URL: <https://www.rbc.ru/tags/?tag=S7> (Дата обращения 10.11.2020).

Иностранная литература

1. High-tech et robots à tous les étages dans les hôtels. URL: <https://www.voyages-d-affaires.com/robots-high-tech-etages-20190408.html> (Дата обращения 10.11.2020)
2. Accor et Alibaba veulent dessiner le futur de l'hôtellerie URL: <https://www.laquotidienne.fr/accor-et-alibaba-veulent-dessiner-le-futur-de-lhotellerie/> (Дата обращения 10.11.2020)

Интернет - ресурсы

1. Booking.com B.V. URL: <https://www.booking.com/hotel/ru/> (Дата обращения 10.11.2020).

Приложение 1

Гранд-отель «Marriott Москва» с атриумом со стеклянным куполом расположен в центре Москвы, в 5 минутах ходьбы от станции метро «Тверская», от которой можно легко добраться до Московского Кремля и Красной площади. К услугам гостей просторные номера с элементами отделки из светлого дерева и акцентами в стиле ар-деко.

Все номера гранд-отеля «Marriott Москва» с двуспальной кроватью или кроватью размера «king-size» оснащены телевизором с кабельными и интернациональными каналами.

В распоряжении гостей гранд-отеля «Marriott Москва» фитнес-центр и спа-центр. Гости могут заказать сеанс массажа и воспользоваться бассейном. В оздоровительном клубе работает сауна. В лобби и баре предоставляется бесплатный Wi-Fi.

При отеле открыты 2 ресторана, «Грандъ Александр» и «Самобранка», где подают блюда европейской кухни. Гости также могут посетить лобби-бар.

В числе удобств гранд-отеля «Marriott Москва» 10 просторных конференц-залов, которые прекрасно подходят для проведения деловых встреч, свадеб и других мероприятий.









1. Шамшина Ю.О. Гостиничный сервис. Конспект лекций. – Ю.О. Шамшина.: Изд. Ростов н/Д: Феникс, 2014 – 463 С. [↑](#)
2. Booking.com B.V. URL: <https://www.booking.com/hotel/ru/ramada-moscow-domodedovo.ru.html> (Дата обращения 10.11.2020). [↑](#)
3. Booking.com B.V. URL: <https://www.booking.com/hotel/ru/ramada-moscow-domodedovo.ru.html> (Дата обращения 10.11.2020). [↑](#)