

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.

Целью данной работы является исследование хозяйственной службы гостиницы «Пайн Ривер»

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 «Пайн Ривер»

Объектом исследования является «Пайн Ривер»

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЦЕ.

1.1. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

1.1.1. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СЛУЖБЫ СО СМЕЖНЫМИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

1) Структура сообщения между гостиничными отделами.

2) 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.

3) 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.

4) 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.

5) Служба безопасности. Сотрудники этой службы обеспечивают безопасность сотрудников, оказывают помощь в разрешении ситуаций и конфликтов, связанных с проявлениями агрессии или исчезновением ценных вещей гостя.

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

7) 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.

8) Менеджмент. Отдел управления занимается подбором новых сотрудников, разработкой рабочих регламентов и разрешением трудовых споров.

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.

1.1.2. СОСТАВ СЛУЖБЫ. ДОЛЖНОСТНЫЕ ИНСТРУКЦИИ

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

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:

-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.).

Принимает участие в разработке планов текущих и капитальных ремонтов основных фондов организации (зданий, систем водоснабжения, воздухопроводов и др. сооружений), составлении смет хозяйственных расходов.

-Организует проведение ремонта помещений, осуществляет контроль за качеством выполнения ремонтных работ.

-Обеспечивает подразделения предприятия мебелью, хозяйственным инвентарем, средствами механизации инженерного и управленческого труда, осуществляет наблюдение за их сохранностью и проведением своевременного ремонта.

-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.

-Руководит работниками отдела;

Горничная:

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

-Осуществляет смену постельного белья и полотенец в сроки, предусмотренные стандартами обслуживания и внутреннего распорядка в гостинице, убирает постели.

-Совместно с администратором гостиницы принимает гостиничный номер от проживающих при их выезде.

Супервайзер выполняет обязанности:

-Доводит до сведения подчиненных работников поставленные перед ними задачи; проверяет готовность работников к решению поставленных задач; распределяет участки работ между работниками.

-Корректирует работу персонала, назначает работников на выполнение определенных работ при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций, при сбоях в общем порядке работы.

Проверяет обеспеченность работников материально-техническими, информационными ресурсами, необходимыми для выполнения возложенных на работников обязанностей, принимает меры по предотвращению простоев, аварий, временных остановок работы.

1.1.3. 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.

1.2. ВИДЫ И ТЕХНОЛОГИИ УБОРОЧНЫХ РАБОТ В ГОСТИНИЦЕ

1.2.1. ВИДЫ УБОРОЧНЫХ РАБОТ

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 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 сан гигиены.

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 санузлов;

-для удаления пыли пылесосами или шлангами централизованной системы пылеудаления.

1.2.2. ТЕХНОЛОГИЯ УБОРКИ ОБЩЕСТВЕННЫХ ПОМЕЩЕНИЙ И ПРИЛЕГАЮЩИХ ТЕРРИТОРИЙ В ГОСТИНИЦЕ

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 матрасник, встряхивается простынь, одеяло с пододеяльником, взбиваются подушки;
- заправляется постель следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее был подвернут под матрасник;
- 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 санузел. 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, полотенце-сушитель;
- 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

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.

На уборку номера отводится 20—30 мин в зависимости от его размера и

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.

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.

ГЛАВА 2. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЦЕ «ПАЙН РИВЕР»

2.1. КРАТКАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЦЫ «ПАЙН РИВЕР»

Данный отель находится в сердце леса, предоставляя гостям высокий уровень обслуживания. PineRiver - место, где можно выдохнуть заботы большого города и запастись энергией для решения новых задач.

В парк-отеле PineRiver присутствует почти всё что может быть в спортивно-оздоровительных центрах и даже больше, создавая для гостей интересные спортивные программы.

К примеру: Конные прогулки, где вас научат ездить верхом на свежем воздухе, а если будет непогода или зима, то всегда есть возможность испытать себя в крытом манеже; Гончарная мастерская, где под руководством опытного мастера вы

научитесь лепить, обжигать и на время превратитесь в настоящего художника; Рыбалка, тут вы можете разгуляться без ограничений, вам предоставляются все снасти, удочки и сачок на выбор а далее дело за вами. Пойманную рыбу вы можете бесплатно заказать себе на ужин у шеф-повара; Медитация у реки, здесь вы можете произвести реинкарнацию души, сил и душевного баланса - главные "боли" каждого городского жителя; Банный комплекс PineRiver – позволяет осуществить расслабление и отдых для вашего тела а после чего вы сможете окунуться в прекрасный бассейн с видом на природу; Велосипедные прогулки, вы можете взять любой из велосипедов и прокатиться по территории парк-отеля; Детский лагерь "ЦИВИЛИЗАЦИЯ" - это уникальный сюжетно-ролевой лагерь европейского уровня; Вербочный парк, это место где вы можете проверить себя на прочность, а также побороть возможные страхи высоты; Отдых на воде, вам предоставляется лодка, плывя в которой, вокруг себя вы почувствуете свободу и воссоединение с природой плывя по реке Протвы.

Располагается он всего в двух часах от Москвы:

Адрес: 249173, Калужская область, Жуковский район, с. Восход

Телефон: +7 (495) 132-08-11

Email: info@pineriver.ru

ООО «ПАЙН РИВЕР ПАРК»

ИНН 4011030950, КПП 401101001, ОГРН 1184027001784, р/с 40702810700080790123, в Филиал «Корпоративный» ПАО «Совкомбанк», БИК 044525360

Как добраться без автомобиля: от Киевского вокзала до станции Обнинское, далее на такси или автобусом/маршрутным такси до с.Восход

2.2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ «ПАЙН РИВЕР»

Рассмотрим организационную структуру административно-хозяйственной службы гостиницы «Пайн Ривер» (см. Приложение 1).

Уровень класса гостиничного предприятия «ПАЙН РИВЕР» предполагает

четко сформированную организационную структуру, которая определяется требованиями и рекомендациями в области отраслевого законодательства.

Проведя анализ гостиницы «Пайн Ривер», можно сделать вывод, что у неё средний уровень предоставления услуг.

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 «ПАЙН РИВЕР»

Важнейшей функцией обслуживания номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также хозяйственных помещений.

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,

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:

-Следить за чистотой гостиничных номеров и общественных мест.

-Регулярно инспектировать помещения, за которые отвечает это подразделение.

- Выполнять и контролировать такие действия, как генеральная уборка, дополнительный ремонт и отделочные работы в отдельных помещениях.
- 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.
- Проводить собеседование при приеме на работу.
- Принимать участие в отраслевых тренингах (конференциях), собраниях, совещаниях, и других мероприятиях, необходимых для повышения профессионального уровня обслуживающего персонала.
- Контролировать присутствие сотрудников на программах обучения.
- Своевременно проводить аттестацию персонала.
- Проводить регулярные встречи сотрудников, касающиеся обсуждения вопросов их профессиональной деятельности и организации деятельности хозяйственной службы в целом
- Организовать работу подразделения по принятым в отеле стандартам; контролировать строгое соблюдение сотрудниками должностных инструкций, делового этикета и гигиены.
- Вносить предложения руководству отеля о поощрении лучших сотрудников или о наложении дисциплинарных мер за нарушение с сотрудниками хозяйственной службы правил внутреннего распорядка.
- Регулярно сообщать подчиненным о новых приказах и внутренних инструкциях и внимательно следить за их выполнением.
- Создавать благоприятную атмосферу в доверенном коллективе хозяйственной службы, профессионально и оперативно решать

проблемы, возникающие в процессе работы хозяйственной службы в целом.

-Контролировать составление и выполнение графиков работы обслуживающего персонала хозяйственной службы. Создавать и контролировать график отпусков обслуживающего персонала.

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

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;

В отеле Пайн Ривер 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.

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.

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 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 без ворсовой 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.

ВЫВОДЫ ПО 2 ГЛАВЕ

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.

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

1. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации". [Электронный ресурс]. Консультант Плюс, 1997 – 2017. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/, свободный. Загл. с экрана (29.01.17)
2. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями" ГАРАНТ.РУ: <http://www.garant.ru/hotlaw/federal/601134/#ixzz52HIXAPtW>
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: – 2- е изд., испр.– М.: Издательский центр «Академия», 2011 – 125 с.
4. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы - М.: Издательский центр «Академия», 2012. — 98 с.
5. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учеб. пособие. - М: Дашков и Ко,-2012. -102 с.
6. Мальская М. П. Организация гостиничного обслуживания: учебник / М. П. Мальская, И. Г. Пандяк, Ю. С. Занько. – М., 2011. – 56 с
7. Мышьякова Н.М. Гостиничное дело: учебник / Мышьякова Н.М., Шкуропат С.Г. – СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. -163 с.
8. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие. – М.: Альфа – М: ИНФРА – М, 2011 – 135 с.
9. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. – 3- е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА – М, 2013. – 162- 163 с.
10. Электронный ресурс: Технологический цикл обслуживания в гостинице [Электронный ресурс]. – режим доступа: http://velib.com/read_book/poljushko_julija/gostinichnoe_delo/tekhnologicheskijj_cikl_obsluživa свободный. Загл. сэкрана. (04.02.17)

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 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 гостинице