

## Содержание:

# ВВЕДЕНИЕ

На сегодняшний день основной целью гостиничного бизнеса является повышение качества обслуживания, что достигается путем усовершенствования процесса взаимодействия персонала и потребителя. В условиях жесткой конкуренции в индустрии гостеприимства хозяйственные служащие - самый важный компонент в формировании имиджа предприятия, удовлетворения потребностей потребителя и маркетинговых средств воздействия на рынок. Административные и хозяйственные работники гостиниц являются основной частью предоставляемых услуг, так как от их работы и будет зависеть окончательное мнение гостя о предоставленной услуге. В следствии этого актуальность данной курсовой работы очевидна и заключается в необходимости рассмотрения взаимодействия хозяйственной службы (Housekeeping) с другими службами гостиницы. Цель исследования - выявление содержания взаимодействия хозяйственной службы (Housekeeping) с другими службами гостиницы «ФГКУ Комета МВД России З\*».

Задачи исследования:

1. Рассмотрение организации обслуживания в гостиницах;
2. Выявление роли и значения персонала в гостиничных предприятиях (на примере гостиницы «ФГКУ Комета МВД России З\*»).
3. Исследование законодательной базы хозяйственной службы в гостинице;
4. Разобрать организацию работы хозяйственной службы в гостинице;
5. Провести диагностику технологии хозяйственной службы и персонала в гостинице «ФГКУ Комета МВД России З\*»
6. Рассмотреть характеристику гостиницы «ФГКУ Комета МВД России З\*»
7. Проанализировать организационную структуру в гостинице «ФГКУ Комета МВД России З\*»;

Предметом исследования является взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы «ФГКУ Комета МВД России ».

Объектом исследования является гостиница «ФГКУ Комета МВД России З\*».

В гостиницах, как и в любом другом заведении страны превосходят новые технологии, а в гостинице почти самые важные технологии, и множество процессов, за которыми нужно очень хорошо следить.

Практически ежедневно меняются нормативные документы, следовательно, нужно следить за изменениями и быстро привыкать к новому.

Работа будет полезна для студентов, которые пойдут в хозяйственную службу

При написании курсовой работы использовалась современная литература в области гостиничного бизнеса и туризма.

## **ГЛАВА 1. ГОСТИНИЧНЫЕ СЛУЖБЫ И ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**

### **1.1. Функциональное устройство гостиничного предприятия: основные службы и их назначение.**

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника.

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в гостинице предусмотрены следующие основные службы:

- Служба приема и размещения.
- Хозяйственная служба
- Служба обслуживания
- Служба питания
- Инженерная служба
- Служба безопасности

- Коммерческая служба
- Административная служба

На гостиничных предприятиях различных типов и разной вместимости число служб может быть больше или меньше приведенных выше. Их функции также могут различаться. Например, только в структуре крупных гостиничных комплексов службы бронирования и обслуживания являются самостоятельными структурными подразделениями. На малых же и средних предприятиях функции бронирования и обслуживания клиентов выполняют отдельные сотрудники службы приема и размещения. Это относится и к службам безопасности, маркетинга, инженерно-эксплуатационной, финансово-бухгалтерской, коммерческой .

Служба приема и размещения.

Данную службу часто называют сердцем или нервным центром гостиницы. Это служба, с которой больше всего контактирует гость и куда он чаще всего обращается за информацией и услугами за все время своего пребывания в гостинице. Первое благоприятное впечатление значит очень много для общей оценки работы предприятия. Негативное впечатление заставит гостя с осторожностью относиться к другим службам.

К важнейшим функциям службы приема относятся:

- приветствие гостя;
  - выполнение необходимых формальностей при его размещении;
  - распределение номеров и учет свободных мест в гостинице (данную функцию может выполнять отдельно сформированная служба портье);
  - выписка счетов и производство расчетов с клиентами (предварительных и окончательных);
  - ведение карточки гостя.
- бронирование - предварительный заказ мест в гостинице;
  - прием, регистрация и размещение гостей;
  - предоставление услуг проживания;

- предоставление дополнительных услуг;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Служба бронирования.

Возглавляется менеджером, подчиняющимся директору отдела обслуживания.

К функциям службы бронирования относятся:

- прием заявок и их обработка;
- составление необходимой документации: графика заездов на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Хозяйственная служба

Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля. Важнейшей функцией службы является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений. Руководитель этого подразделения несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров. Ему подчиняются горничные, дежурные по этажу, супервайзеры и другие категории работников. 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 Жукова М.А. Управление индустрией туризма. - М., Кнорус, 2010. 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. Существует два стандарта чистоты для общественных помещений гостиницы: нормальный (ежедневная уборка) и престижный (пыль удаляется два раза в день). Помимо ежедневной в гостиницах проводят периодические уборки помещений (например, весенняя уборка). Периодически производят мойку стен, чистку и починку мебели. Периодически один-два номера ставят на редекорацию с малярными работами, сменой обивки мебели, штор и т.п. Целью всех уборочных работ является не только поддержание привлекательного имиджа гостиницы. Чистота помещений сохраняет здоровье клиента, а забота о мебели, коврах и других предметах оснащения гостиницы продлевает срок их службы.

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

В крупных отелях белье делится на три категории в зависимости от стоимости номеров.

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.

Основной задачей горничных является уборка номеров, независимо от того заняты они или нет. В обязанности горничной вменена также проверка сохранности оборудования номера. В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок от 16 до 20 номеров.

В некоторых гостиницах имеется должность супервайзера, который осуществляет контроль за работой смены горничных, с тем, чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами.

В гостиницах высоких категорий обслуживания (люкс) имеются стюарды, которые начинают работу во второй половине дня. В их обязанности входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида и т.п.

Кроме того, в структуру данной службы могут также входить прачечная, химчистка, глажка белья и другие службы, обеспечивающие номера гостиницы и гостей, необходимыми для комфортного отдыха принадлежностями. Создание данных служб зависит от размера, категории гостиничного предприятия и некоторых других факторов. Деятельность непосредственно руководителя данной службы в работе различных категорий и типов гостиничных предприятий различается. Например, роль главного кастеляна в корпоративных и независимых отелях может несколько отличаться, при закупке мебели и оборудования. Большой независимый отель всецело полагается на опыт и знания главного кастеляна, в то время как в гостиничной сети этим занимается корпоративный агент по закупкам. Главный кастелян ответственен за ведение значительного количества документации. Он не только составляет график работ и оценивает труд служащих отдела, он также отвечает за сохранность и надлежащий вид мебели в гостевых комнатах, залах и холлах, снабжение горничных запасами моющих и чистящих средств, учет и пополнение запасов постельного белья, снабжение номеров

банными и санитарно-гигиеническими принадлежностями и т.п.

Служба обслуживания.

С точки зрения гостей данная служба является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием. Службу возглавляет менеджер, которому подчинены швейцары, коридорные, подносчики багажа, лифтеры, консьержи, рассыльные, водители (обслуживают арендованные машины и паркуют автомобили гостей). В связи с важностью первого впечатления клиентов о гостинице на персонал данной службы возлагается особая ответственность.

Служба питания.

Работа гостиничного ресторана несколько отличается от работы обычного ресторана. Время работы гостиничного ресторана должно быть таким, чтобы удовлетворять подавляющее большинство постояльцев даже, если для этого в отдельные часы работа этого ресторана не будет приносить прибыли. В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повар, контроллер службы питания, метрдотель банкетный менеджер, главный бармен, стюард. Если Ресторан сам осуществляет закупку, то в его штате находятся закупщик продовольствия и закупщик вин и других напитков. Если ресторанов в гостинице несколько, то у каждого свои директор и отдельный директор у room service, доставляющей еду и напитки в номера отеля. Если в гостинице несколько ресторанов, то каждый зал должен иметь четкий имидж (часто это разные национальные кухни), при этом интерьер каждого зала должен соответствовать меню и клиенту.

Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т.п.

Инженерная служба.

Современная гостиница до предела насыщена сложным инженерным оборудованием (скоростные лифты, системы кондиционирования, отопления, водоснабжения и канализации, электрическое (большой мощности) и газовое оборудование кухни, кабельное телевидение, компьютеры и т.д.). Инженерная служба также может иметь в своем составе мастерскую по ремонту мебели, ковров, а также службу, проводящую ремонт номеров (малярные, сантехнические

работы). Важная задача инженерной службы - обеспечение пожарной безопасности.

Служба безопасности.

Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. Причем понятие имущество отеля включается и такой элемент, как его репутация. Главная задача службы безопасности -- не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. Это особенно важно иметь в виду, учитывая то обстоятельство, что сотрудники службы безопасности в отличие от полиции сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют права допрашивать, обыскивать и проводить другие действия. К техническим средствам безопасности, прежде всего, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Записи должны храниться не менее 24 часов. Служба безопасности также отвечает за замки с ключами, сейфы в номерах, радиосвязь сотрудников. В функции службы безопасности также входят охрана руководителей высшего звена (и их семей), охрана инкассации, контроль за всеми ключами. Служба безопасности также контролирует использование сотрудниками имущества гостиницы, переданного им в личное пользование (служебные автомобили, кредитные карточки и т. д.).

В службе ведется учет всех происшествий, жалоб и результатов расследований. При ответе на письма-жалобы нужно быть осторожным, чтобы не дать возможность адвокатам жалобщика доказать упущения (вину) отеля. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания. ПрофОбрИздат - 8е издание, М., 2011.

Коммерческая служба.

Занимается вопросами оперативного и стратегического планирования. Анализирует результаты хозяйственной и финансовой деятельности.

Состав службы:

- Коммерческий директор;
- Служба маркетинга.
- Служба ночного аудита

Коммерческая служба занимается вопросами перспективного и оперативного планирования, маркетинга, анализом результатов хозяйственно-финансовой деятельности для достижения основной цели- обеспечения рентабельности гостиничного предприятия в целом. Во главе службы стоит коммерческий директор, заместитель директора по экономике или менеджер по финансово-экономическим вопросам.

Служба маркетинга - это служба крупной гостиницы, обеспечивающая функционирование маркетингового комплекса. Основные принципы деятельности:

- обеспечение рыночного характера деятельности гостиничного предприятия;
- осознание общности дела;
- максимизация контактов с реальными и потенциальными клиентами.

Административная служба.

Административная служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности. В состав службы входят секретариат, финансовая служба, кадровая служба, эколог, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

## **1.2 Взаимодействие подразделений гостиницы между собой.**

Все службы очень важны для гостиничного предприятия. Ни одну из этих служб нельзя исключить, иначе вся слаженная работа гостиничного предприятия будет нарушена.

Очень часто в любой гостинице процесс обслуживания гостей начинается с отдела маркетинга и связей с общественностью. Маркетологи работают в тесном сотрудничестве с административной службой и менеджерами по организации мероприятий. На раннем этапе маркетологи исследуют рынок и определяют тот его сегмент, на который они будут ориентироваться. Затем они изучают работу



своих конкурентов, определяя их сильные и слабые стороны. Специалисты по связям с общественностью должны предоставлять возможным гостям привлекательную информацию о работе гостиницы. Если эта информация заинтересовала клиента, то начинается работа службы бронирования, под которым понимается предварительный заказ мест и номеров. Далее служба бронирования связывается со службой приема и размещения. Служба бронирования дает информацию о том, что заказал клиент (дата и время заезда/отъезда, число гостей, категория номера, услуги в номере, тип питания, ФИО гостя и его особые пожелания). Служба приема и размещения, получив данную информацию, информирует хозяйственную службу и готовит ее к приезду гостя. Хозяйственная служба (Housekeeping Department) имеет прямую связь со службой приема и с инженерной службой. Она также 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.

Романович Ж.А., Калачев С.Л. Сервисная деятельность / Учебник. Под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. - М., 2008. Далее служба приема и размещения встречает гостя и выполняет необходимые формальности и после этого заселяет в номер и выдает ключ. Также она заполняет картотеку гостя и дает ему необходимую информацию о работе гостиницы. Потом служба обслуживания сопровождает гостя в номер и помогает с багажом и размещением в номере, проверяет работу всех приборов. Служба приема и размещения информирует службу питания о количестве прибывших гостей и системе их питания. При заказе напитков или блюд в номер клиент обращается к портье, а те в свою очередь связываются с рум-сервисом. Служба безопасности контролирует работу других служб, то есть выполнение их должностных обязанностей и ничего лишнего. Также она обеспечивает поддержание порядка и безопасности клиентов гостиницы. Высшему руководству отеля служба безопасности периодически предоставляет отчет с анализом происшествий (наиболее частые инциденты, где чаще всего они имеют место, в какое время, какие фамилии ассоциируются с этими инцидентами), в котором предлагаются меры по устранению повторения таких инцидентов. Для успешной работы службы безопасности очень важным является ее хорошее взаимоотношение с другими подразделениями гостиницы, прежде всего с финансовым департаментом и отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала

служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов.

### 1.3 Гостиничный цикл и его составляющие.

Гостиничный цикл охватывает период времени от того момента, когда потенциальный клиент связывается по телефону или иным способом с гостиницей, и до оплаты гостиничного счета. Традиционный гостиничный цикл (прибытие-размещение - проживание - выезд) можно разделить на 4 этапа: до заключения контракта на размещение (бронирование, предварительная оплата, прибытие гостя);

1. заключение контракта на размещение (выбор номера, занятие номера, выставление счета за номер, почтовые расходы, телефон и другие дополнительные услуги);
2. обслуживание во время пребывания в гостинице (уборка номера, предоставление разнообразных дополнительных услуг);
3. выезд, который включает выписку гостя (предъявление счета, полный расчет).

Схема гостиничного цикла Елканова Д.И., Осипов Д.А., Романов В.В., Сорокина Е.В. Основы индустрии гостеприимства / Учебное пособие. - М.: Дашков и Ко, 2010..



### ВЫВОДЫ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ

В ходе проведенного исследования в этой главе рассматриваются, основные аспекты хозяйственной службы в гостинице, функциональное устройство гостиничного предприятия, основные подразделения и службы, включая основную, хозяйственную службу и взаимодействие их между собой. какие законы существуют, организация работы хозяйственной службы, чем занимается данная служба в гостинице, из каких режимов работы состоит служба, и кто входит в ее состав. С помощью различных источников, был произведен сбор информации и предоставлены свои предложения по улучшению сервиса данной службы.

## **ГЛАВА 2. ТЕХНОЛОГИЯ И СОСТАВ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ В ГОСТИНИЦЕ «ФГКУ Комета МВД России 3\*»**

### **2.1. Характеристика гостиницы ФГКУ Комета МВД России.**

Полное наименование классифицированного объекта: Гостиница

**ФГКУ «Гостиница «Комета» МВД России»**

**Юридический адрес:**

119454, г. Москва, пр-т Вернадского, д.16

Телефон: (495) 649-70-40

Факс: 431-57-01, 431-39-45

Электронная почта: [kometa16@mail.ru](mailto:kometa16@mail.ru)

ОГРН: 1127746677387

ИНН: 7729717920

КПП: 772901001

р/с 40105810945250010079

Главное управление Банка России

по Центральному федеральному округу

г. Москва (сокращенное наименование – ГУ Банка России по ЦФО)

л/с 03731A77700 в УФК по г. Москве

БИК 044525000

ОКПО 08586100

Год образования: Начало строительства в 1986 году,

Классификация гостиницы 3 звезды.

Сегмент потребителей – Пребывание сотрудников полиции при исполнении, находящихся в командировке – гостиница.

Гостиница ФГКУ Комета МВД России находится в двух минутах от станции метро Проспект Вернадского, и в 30 минутах езды от аэропорта Внуково.

В гостиницу ежедневно заселяют сотрудников полиции. Граждане Российской Федерации, сотрудники, которые работают в гостинице обязаны знать правила безопасности.

История основания уходит в далекие 60 – е годы. Образование гостиницы было задумано для обслуживания и проживания сотрудников системы МВД. По архивным данным гостиница «Армения» расположенная по адресу: г. Москва, ул. Пушкинская, д. 10, перешла в ведение ХОЗУ МВД СССР 17 января 1969 года. С этого момента и начала свое существование гостиница для сотрудников системы МВД. В начале 80 – х годов началось строительство здания гостиницы «Комета» и в соответствии с приказом МВД СССР от 6 июня 1986 года № 115 было введено в эксплуатацию.

В разные годы Учреждение неоднократно изменяло свое название, при этом выполняя поставленные перед ним задачи, так: Приказом ХОЗУ МВД СССР от 7 декабря 1990 г. № 92 гостиница ХОЗУ МВД СССР введена в состав объединения гостиничного хозяйства, общественного питания и торговли ХОЗУ МВД СССР. Приказом ПХУ МВД России от 6 апреля 1992 г. № 19 объединение гостиничного хозяйства общественного питания и торговли ХОЗУ МВД СССР ликвидировано, создано самостоятельное предприятие гостиница «Комета» ПХУ МВД России. Приказом МВД России от 10 сентября 1998 г. ПХУ МВД России реорганизовано в ХОЗУ МВД России;

Приказом МВД России от 30 октября 2000 г. № 1091 «Гостиница «Комета» ПХУ МВД России» реорганизовано в форме преобразования в ФГУП «Гостиница «Комета» МВД России».

В соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации № 2281-р от 21 декабря 2011 года ФГУП «Гостиница «Комета» МВД России» 29 августа 2012 года реорганизовано в форме преобразования в федеральное государственное казенное учреждение ФГКУ «Гостиница «Комета» МВД России».

Номерной фонд 16 - ти этажного здания гостиницы составляет 322 номера, количество мест при полном развертывании — 536. Гостиница Комета, расположена на западе столицы, в экологически чистом районе. Относится к недорогим отелям эконом класса. Является ведомственным отелем МВД России. Во всех номерах есть телевизор, телефон, холодильник и мини - бар. Во всех помещениях установлена удобная современная мебель и кондиционеры. В отеле одноместные и двухместные номера: стандартные, улучшенные, и номера 1 категории. В номерах первой категории выполнен евроремонт, установлена импортная техника и фены. Имеются также полулюксы - стандартные и улучшенные номера высокой комфортности - Студия и Люкс.

Проживание в гостинице. Номера:

Однокомнатный Стандарт 3500 руб/сут

Однокомнатный Улучшенный 3500 руб/сут

Двухместный Стандарт 2000 руб/сут

Двухкомнатный Стандарт 2000 руб/сут

Двухкомнатный Улучшенный 2000 руб/сут

Люкс 4000 руб/сут

Студия 4500 руб/сут

Питание. Рестораны и бары.

Ресторан, расположенный на первом этаже гостиницы приглашает посетителей на завтрак, обед и ужин.

Основное меню — это грузинская и европейская кухни.

Средний чек 1100 руб.

Часы работы: ежедневно 7:00 до 24:00

Кроме основного меню, представлены завтраки и обеды по системе «Шведский стол», разнообразие которого наверняка удовлетворит вкус истинных гурманов, ведь здесь огромное разнообразие блюд на любой вкус за приемлемую стоимость.

Завтрак по системе «Шведский стол» с 7:00 до 11.00. Стоимость 300 рублей.

Обед по системе «Шведский стол» с 12:00 до 20:00. Стоимость 350 рублей.

Подробную информацию можно получить по телефону (495) 649-70-38

Также имеется возможность оформить заказ доставки еды и напитков в номера

гостиницы по отдельному меню.

Услуги организации питания оказывает ООО «Офер» ИНН: 7701081018

Дополнительные услуги.

Услуги отеля:

Заказ авиа и ж/д билетов. Работает парикмахерская. Сауна. Бильярдные зал.

Бесплатные услуги:

Пользование медицинской аптечкой, вызов скорой помощи, предоставление постельного белья, посуды, кипятка, швейных и ванных принадлежностей.

Гостиница «Комета» предлагает своим клиентам доступ к бесплатному беспроводному интернету в холле с 10 по 16 этаж.

На территории гостиницы имеется автомобильная парковка на 50 мест.

В гостинице вы можете сдать вещи в камеру хранения, максимальный вес на человека — 20 кг.

В комплекс услуг гостиницы входит предоставление специальной комнаты, в который вы можете воспользоваться утюгом и стиральной машиной.

Гости вправе:

- в любое время отказаться от исполнения договора, при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов;
- пользоваться всеми услугами Гостиницы;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услугах, производить предварительный заказ услуг;
- обращаться к сотрудникам и/или руководству Исполнителя по вопросам качества предоставленных услуг, оставлять отзывы и предложения в книге отзывов, жалоб и предложений, которая находится в СПиР Гостиницы

## **2.2. Организационная структура службы безопасности в гостиницы «ФГКУ Комета МВД России».**

Организационная структура:

## Организационная структура гостиницы

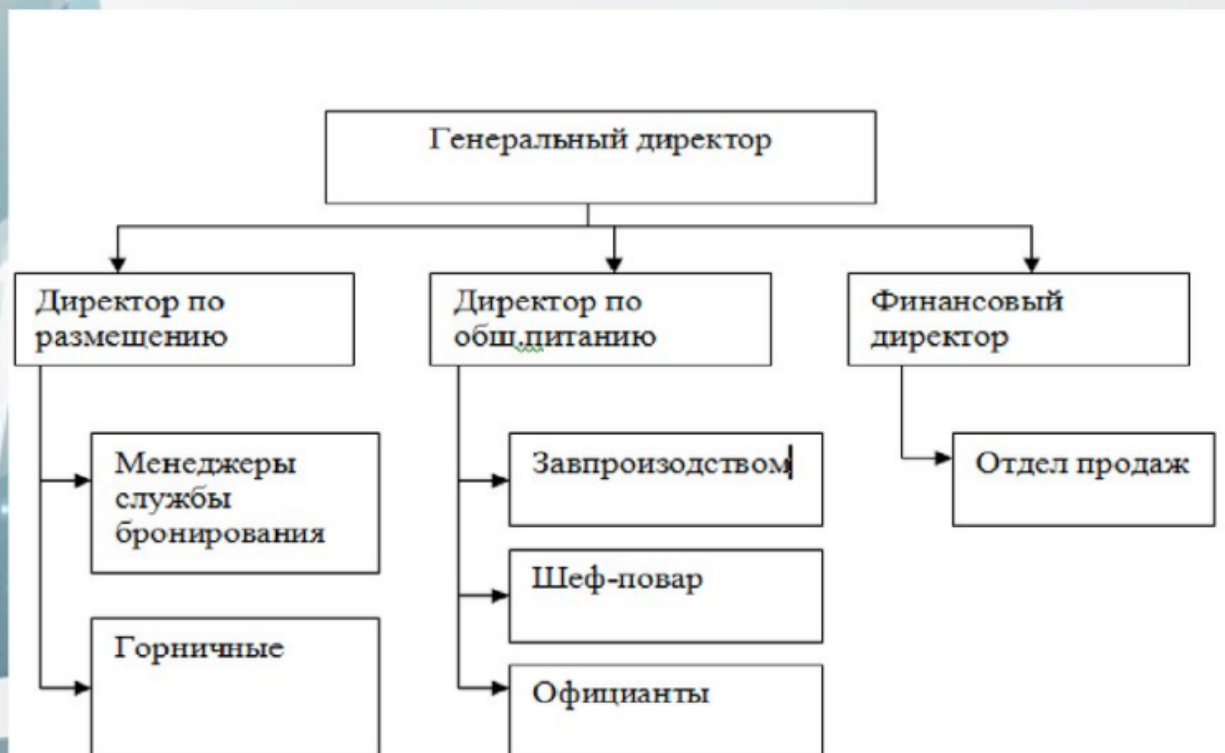


Рисунок 1. Организационная структура гостиницы.

### **ВЫВОД ПО 2 ГЛАВЕ**

Основная информация о гостинице найдена, проанализирована структура хозяйственной службы в гостинице, к ней относятся:

1. Руководитель службы;
2. Заместитель руководителя службы;
3. Директор прачечной химчистки;
4. Дежурный по этажу;
5. Менеджер

6. Горничная
7. Ночной дежурный

Изучены обязанности сотрудников.

Руководитель службы - контролирует работу всех сотрудников службы и отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением корпоративной политики предприятия, выработанных стандартов и должностных инструкций [4].

Заместитель руководителя службы - отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы

И других сотрудников. Предложены свои предложения для улучшения работы службы безопасности в гостинице «ФГКУ Комета МВД России 3\*».

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В гостиничном хозяйстве сервис, организованный хозяйственной службой отеля означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. Обслуживание клиентов в гостинице - это важный процесс деятельности предприятия. Большое внимание уделяется службам, которые непосредственно контактируют с клиентом, и благодаря которым у гостя складывается первое впечатление об отеле. Процесс взаимодействия персонала и клиента - это сложные взаимоотношения, включающие в себя как прямой, так и не прямой контакт, зачастую осуществляемый хозяйственной службой через различные каналы взаимодействия, такие как: промоушн акции, телефонные разговоры, рассылка по электронной почте, налаживание обратной связи с помощью форумов и социальных сетей, прямые продажи и т.д. 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. 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. Горничная должна при нормальной производительности труда убрать 15 номеров за 8-ми часовой рабочий день. При этом руководитель службы Housekeeping не должен останавливаться на таком выполнении производительности, а стремиться к постоянному улучшению. Методы и способы работ следует постоянно совершенствовать и улучшать с помощью появившихся на рынке инноваций (новая бытовая техника и моющие средства, новая обучающая программа - видеофильм). Сравнительный анализ отчетов о производительности труда за месяц демонстрирует соотношение установленных стандартов производительности труда и фактической производительности, а также побуждает к поиску путей к улучшению производительности труда. Важной задачей менеджера службы Housekeeping является осуществление оптимальной расстановки персонала, проведение профессионального обучения сотрудников с помощью специальных тренингов непосредственно на рабочем месте, внедрение стандартов уборки и контроль за их соблюдением. Важным моментом также является закупка экологически безопасных чистящих средств, соответствующих международным стандартам и приобретение современных технических средств, которые максимально облегчат физическую нагрузку. Постоянное развитие уборочных технологий требует регулярного обновления уборочных процессов. Профессиональная уборка и добросовестный уход продлевают срок жизни вещей и предметов интерьера. Гость вправе требовать от любого гостиничного предприятия соответствия высокому санитарно-гигиеническому стандарту, что в первую очередь предполагает безупречную чистоту. Технология обслуживания гостей отеля это сложный и многофункциональный процесс, требующий постоянного контроля и улучшения, поскольку с каждым годом запросы и требования к услугам повышаются. 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**

### **Нормативные документы:**

1. Постановление Правительства РФ от 16.02.2019 № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».
2. Приказ Минжилкомхоза РСФСР от 03.12.1987 № 486 «Об утверждении квалификационной характеристики должности диспетчера по приему и обслуживанию граждан в гостинице».
3. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».
4. Распоряжение Правительства РФ от 31.05.2014 №941 – р (ред. от 21.03.2019) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года».
5. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ) Информационно-правовой портал Гарант.ру, URL: <http://ivo.garant.ru/#/document/10103000/paragraph/14366:1>.
6. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".  
Консультант Плюс, 1997 – 2019. URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_187292/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/), (дата посещения 19.11.2019).

### **Учебная литература**

7. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство, М., 2009 .
8. Дехтярь Г.М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме. Учебное пособие. – М.: Проспект, 2018. – 400 с.

9. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие/ Кобяк М.В.--: Интермедия, 2014. — 290 с.
10. Корнеев Н.В, Ю.В. Корнеева. Технологии гостиничной деятельности. Учебник. – М.: Academia, 2015. – 288 с.
11. Тимохина Т.Л. Гостиничный сервис. Учебник – М.: Юрайт, 2016. – 332 с.
12. Шитов В.Н. Информационные технологии в туристской индустрии. Учебное пособие. – М.: КноРус, 2016. – 386 с.
13. Семенов В.С., Калининский И.М., Попова Н.А. Гостиничное хозяйство. - М.: ЮНИТИ, 2001. - 270 с.
14. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации №1004-р от 15 июля 2005 г.
15. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. - М., 2007. - 351 с.
16. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. - М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2008. - 256с.

## **Статьи**

1. <http://www.new-hotel.ru/structure/hozyaistvennayasluzhba/>

## **Интернет - ресурсы**

18. Официальный сайт гостиницы «ФГКУ Комета МВД России» URL: <https://kometa-hotel.ru/>
19. <https://www.booking.com/searchresults.ru>.
20. <https://studbooks.net/>
21. <https://studwood.ru>

## **Приложения**

**ПОРЯДОК КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ,**  
утвержден приказом Минкультуры России №1215 от 11.07.2014 г.

**ВНИИС**  
**VNIIS**

Аккредитованная организация  
Акционерное общество  
«Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации»,  
аттестат от 17.05.2017 г. № 34  
123557, г. Москва, Электрический пер., д.3/10, стр.1,  
тел./факс 8-499-253-51-35

# **СВИДЕТЕЛЬСТВО**

*о присвоении категории гостинице  
или иному средству размещения*

№ 550002550

Срок действия с 23 октября 2018 г. по 22 октября 2021 г.

Выдано: **ФГКУ "Гостиница "Комета" МВД России"**

Фактический адрес: 119454, г. Москва, проспект Вернадского, д.16

Телефон/Факс: 8(495)6497040/8(499)4315701

E-mail: kometa16@mail.ru

**ПРИСВОЕНА КАТЕГОРИЯ «ТРИ ЗВЕЗДЫ»**



**Основание:**

Решение АО «ВНИИС» № 154 от 20.09.2018 г.

Дата выдачи: 20.09.2018

Генеральный директор  
АО «ВНИИС»



*Е.А. Матвеев*  
Е.А. Матвеев

**ПОРЯДОК КЛАССИФИКАЦИИ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ,**  
утвержден приказом Минкультуры России № 1215 от 11.07.2014 г.



Аккредитованная организация  
Акционерное общество  
«Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации»,  
аттестат от 17.05.2017 г. № 34  
123557, г. Москва, Электрический пер., д.3/10, стр.1,  
тел./факс 8-499-253-51-35

# ПРИЛОЖЕНИЕ

*к свидетельству  
о присвоении категории*

№ 550002550

дата выдачи 20 сентября 2018 г.

**ФГКУ "Гостиница "Комета" МВД России"**

## КАТЕГОРИИ НОМЕРОВ

Категория	Номера	Доп. информация
«Первая категория»	501-531, 601-631, 701-730, 801-831, 901-931, 1001-1031, 1101-1130, 1201-1230, 1301-1330, 1401-1430, 1601-1617	322 номера

Генеральный директор  
АО «ВНИИС»



Е.А. Матвеев

ЗАЯВКА

на размещение в ФГКУ "Гостиница "Комета" МВД России"

N	Фамилия, имя, отчество, Дата	Дата	Реквизиты	Орган
п/п	должность, звание	заезда	выезда	(подразделение),
			приказа об	дислоцированный в
			откомандировании	г. Москве, в
			который	направляется
				командируемый

1

2

3

..

..

М.П. \_\_\_\_\_

подпись ФИО руководителя заинтересованного  
подразделения

\_\_\_\_\_

ФИО исполнителя

\_\_\_\_\_

тел. с кодом города

1. [↑](#)

2. [↑](#)