

Тема “Организация работы службы эксплуатации номерного фонда в гостинице «Дзэн»” очень актуальна в наше время т.к. люди много путешествуют и желают останавливаться в комфортных гостиничных комплексах. Чтобы у гостиницы была хорошая репутация и прибыль нужно правильно организовывать работу номерного фонда.

Предметом исследования является работа службы номерного фонда гост Дзэн. Служба организует ту работу, которую видит и оценивает клиент, по которой он судит обо всей гостинице в целом. Цели и задачи

Задачами дипломной работы является выявление тактики качественного обслуживания клиентов, анализ службы номерного фонда.

Достижение этой поставленной перед гостиницей задачи в огромной степени зависит от того, насколько руководство достигло взаимопонимания с персоналом, насколько сотрудники мотивированы и какой психологический климат царит в коллективе.

Наиболее часто используемыми средствами коммуникаций в данном случае являются: материальные стимулы оценки результатов работы, система продвижения по службе, система привилегий, конкурсы лучшего по профессии среди сотрудников и другие материальные поощрения. Ожидаемая руководством гостиницы ответная реакция выражается в улучшении отношения сотрудников к своей работе и достижении благоприятного морально-психологического климата в коллективе и качественного обслуживания клиентов.

Во многом благодаря усилиям сотрудников административно-хозяйственной службы гость чувствует себя в домашней обстановке, окруженный заботой и вниманием.

Бытует мнение, что работа в этой службе малопривлекательна, не квалифицирована, не престижна в отличие от других отделов гостиничного предприятия.

## **1.1 Служба эксплуатации номерного фонда. Ее состав и Структура**

Служба эксплуатации номерного фонда предоставляет основные услуги гостиницы, а именно: обеспечивает комфорт проживания, сохранность жизни, здоровья, имущества проживающих и имущества гостиницы. Важнейшей функцией службы является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров).

В состав службы входят: менеджер по содержанию номерного фонда, зав. этажом, старшие горничные, горничные, уборщицы. Служба тесно взаимодействует со службой главного инженера и службой приема и размещения.

- В состав служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда входят следующие сотрудники:

Руководитель службы - контролирует работу всех сотрудников службы и отвечает за эффективную работу своего подразделения, следит за соблюдением стандартов и должностных инструкций.

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

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

Горничная - занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы.

Служащий по уборке помещений - работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, помогает горничным во время генеральной уборки.

Ночной дежурный - отвечает за подразделение после окончания дневных

работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует.

К обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов относятся:

1. Подноска багажа и его маркировка.
2. Сортировка и передача входящей на имя гостей корреспонденции.
3. Заказ авиационных, автобусных или железнодорожных билетов.
4. Предоставление информации о расписании движения городского, пригородного транспорта и транспорта дальнего следования.
5. Прием заказов на организацию экскурсий, посещение музеев, театров, развлекательных центров, клубов, ресторанов.
6. Предоставление информации о местных достопримечательностях и учреждениях сферы досуга и развлечений.
7. Информирование гостей о возможности получения дополнительных услуг как в сервисных службах отеля, так и в близлежащих учреждениях.
8. Предоставление автомобилей в аренду - с услугами водителя или без них.
9. Помощь в экстренных случаях.
10. Выполнение небольших поручений клиентов.
11. Уборка гостиничных номеров и помещений.
12. Соблюдение санитарно-гигиенических условий в отеле и т. д.

Служба эксплуатации номерного фонда 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.

## **1.2 Организация работы поэтажного персонала**

Гостиница - это предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания, а, следовательно, к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования.

Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля. Во главе стоит директор или, как его называют в зарубежных гостиницах, исполнительный (или главный) кастелян. Ему подчиняются горничные, дежурные по этажу, супервайзеры (старшие горничные) и другие категории работников.

К какой бы категории не относилась гостиница, в ней всегда должно быть чисто.

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм гостиница должна располагать:

- высококвалифицированным профессионально подготовленным персоналом
- современными уборочными материалами и инвентарем
- современными видами уборочных машин и механизмов.

Важным является правильное распределение времени, затраченного на уборочные работы. Необходимо, чтобы уборка производилась быстро, без лишних затрат времени и усилий со стороны обслуживающего персонала.

При выполнении уборочных работ существуют несколько важных принципов:

- как можно меньше попадаться на глаза гостю
- уборочный инвентарь и инструменты не должны оставаться в местах общего пользования
- персонал не должен отвлекаться на личные дела во время работы

Выполнение этих принципов является критерием уровня культуры обслуживания в данной гостинице.

Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп:

- уборка внутренних помещений и мест общего пользования
- уборка санузлов общего пользования
- уборка жилых номеров

Выделяют следующие виды уборки жилых номеров:

- ежедневная текущая уборка
- уборка после выезда гостя
- уборка забронированных номеров
- промежуточная или экспресс уборка
- генеральная

Основные обязанности сотрудников отдела housekeeping:

- поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных помещениях и общественных;
- осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- оказание вечернего сервиса;
- организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а так же уходом за инвентарем и оборудованием.

Задача руководителя службы разделить отель на секторы, составить план их уборки и рационально распределить персонал по этим объектам. Понятно, что загрузка отеля неравномерна. Каждый рабочий день в гостинице не похож на предыдущий и может вносить какие-либо нюансы и коррективы в работу данной службы. Так если в гостинице большая загрузка, следует больше внимания уделить номерам, в дни затишья наоборот, сделать ту работу, которую сложно осуществить во время пребывания большого количества гостей в отеле.

Если говорить обобщенно, в целом, то в большинстве высококлассных отелей данное подразделение работает круглосуточно. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяются система взаимозаменяемости. Это делается для того, чтобы:

- заменить при необходимости отсутствующего сотрудника другим, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем профессиональных навыков
- искоренить зависть в коллективе и изменить мнение некоторых сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ
- исключить возможные злоупотребления в службе.

При составлении графиков выхода на работу необходимо учитывать пожелания и предпочтения сотрудников службы по поводу рабочего расписания, выходных и отпусков, так как в отделе по большей части работают женщины. Руководитель (Менеджер) должен гибко подходить к данным проблемам и стараться максимально учитывать интересы предприятия и служащих. Иногда среди персонала отдела возникает необходимость поменяться сменами друг с другом или выходными днями. Такие замены возможны только при наличии письменного заявления, своевременно составленного сотрудниками на имя менеджера службы.

Графики работы отдела Административно -хозяйственной службы (АХС) должны вывешиваться в офисе службы.

Все помещения гостиниц делятся на четыре основные группы - жилые, административные, обслуживающие и подсобные:

- жилые: номера всех категорий и непосредственно связанные с ними бытовые помещения;
- административные: вестибюль со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями, административные кабинеты;
- обслуживающие: места общественного назначения и общего пользования
- подсобные: складские и подсобные помещения, кладовые и инженерно-технические помещения, мастерские, бельевые и прачечные.

Состав дополнительных помещений не нормируется и принимается соответствии с проектом гостиницы.

Основную часть площади гостиниц занимают **жилые комнаты** - номера, а так же связанные с ними вспомогательные и служебные помещения. Жилые номера предпочтительней располагать с восточной стороны и западной ориентацией. Все номера гостиницы должны иметь естественное освещение с освещенностью жилых помещений, установленной СНиП 23-05-95, МГСН 2.06-97 и МГСН 2.05- 97.

Не допускается размещать жилые помещения в подвальных помещениях и цокольных этажах. Без естественного освещения не допускается проектировать апартаменты, жилые помещения, служебные и административные помещения с постоянным режимом работы. Время инсоляции помещений не лимитируется. Но помещения ориентированные на сектора горизонта 180- 270о, должны оборудоваться солнцезащитными устройствами.

Вестибюль гостиницы имеет входную зону, зоны приема(стойка приема и регистрации гостей), ожидания и сбора групп, бар, телефоны, пункт обмена валют и банкоматов, зоны торговых точек, лифтовые площадки.

Помещения администрации следует группировать вне основных потоков проживающих, желательно на первом этаже. Размещение офисов и туристических организаций различного типа допускается при условии, что это не снижает комфорта проживания.

Помещения обслуживания. Прачечную и химчистку следует размещать в едином функциональном блоке. Гостиничная прачечная должна иметь комнату для сортировки белья временного хранения грязного, стиральные и гладильные цеха, центральную бельевую комнату. Запрещается одновременное хранение чистого и грязного белья. Служебные помещения должны обеспечивать свободный доступ к ним. Для персонала предусмотрены отдельные помещения с раздевалками и душевыми.

В гостиницах категории « три звезды» и ниже рекомендуется предусматривать номера для обеспечения экстраординарных ситуаций ( не менее 4.5 кв,м жилой площади).

Помещения поэтажного обслуживания следует блокировать, предусматривая один блок на 30 номеров, в гостиницах категории « пять звезд», на 40 номеров - « четыре звезды», на 50 номеров - « три звезды», на 60 номеров - « две ». Помещения поэтажного обслуживания в одно- и двухзвездочных гостиницах допускается располагать через этаж. Минимальный состав помещений поэтажного обслуживания - комната обслуживающего персонала.

### 1.3 Технология уборки номерного фонда

Гостиница - это предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания, а, следовательно, к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования.

Самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля. Во главе стоит директор или, как его называют в зарубежных гостиницах, исполнительный (или главный) кастелян. Ему подчиняются горничные, дежурные по этажу, супервайзеры (старшие горничные) и другие категории работников.

К какой бы категории не относилась гостиница, в ней всегда должно быть чисто.

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм гостиница должна располагать:<sup>1</sup>

- высококвалифицированным профессионально подготовленным персоналом
- современными уборочными материалами и инвентарем
- современными видами уборочных машин и механизмов.

Важным является правильное распределение времени, затраченного на уборочные работы. Необходимо, чтобы уборка производилась быстро, без лишних затрат времени и усилий со стороны обслуживающего персонала.

При выполнении уборочных работ существуют несколько важных принципов:

- как можно меньше попадаться на глаза гостю
- уборочный инвентарь и инструменты не должны оставаться в местах общего пользования
- персонал не должен отвлекаться на личные дела во время работы

Выполнение этих принципов является критерием

Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Н.Ю. Арбузова.-2-е изд., испр. - М.: Академия, 2014. – С.99.

<sup>2</sup> Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Н.Ю. Арбузова.-2-е изд., испр. - М.: Академия, 2014. – С.104.



- уборка внутренних помещений и мест общего пользования
- уборка санузлов общего пользования
- уборка жилых номеров

Выделяют следующие виды уборки жилых номеров:

- ежедневная текущая уборка
- уборка после выезда гостя
- уборка забронированных номеров
- промежуточная или экспресс уборка
- генеральная

Основные обязанности сотрудников отдела housekeeping:

- поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных помещениях и общественных;
- осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- оказание вечернего сервиса;
- организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а так же уходом за инвентарем и оборудованием.

Задача руководителя службы разделить отель на секторы, составить план их уборки и рационально распределить персонал по этим объектам. Понятно, что загрузка отеля неравномерна. Каждый рабочий день в гостинице не похож на предыдущий и может вносить какие-либо нюансы и коррективы в работу данной службы. Так если в гостинице большая загрузка, следует больше внимания уделить номерам, в дни затишья наоборот, сделать ту работу, которую сложно осуществить во время пребывания большого количества гостей в отеле.

Если говорить обобщенно, в целом, то в большинстве высококлассных отелей данное подразделение работает круглосуточно. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяются система взаимозаменяемости. Это делается для того, чтобы:<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД "Форун": ИНФРА – М, 2013. – С.152.

- заменить при необходимости отсутствующего сотрудника другим, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем профессиональных навыков
- искоренить зависть в коллективе и изменить мнение некоторых сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ
- исключить возможные злоупотребления в службе.

При составлении графиков выхода на работу необходимо учитывать пожелания и предпочтения сотрудников службы по поводу рабочего расписания, выходных и отпусков, так как в отделе по большей части работают женщины. Руководитель (Менеджер) должен гибко подходить к данным проблемам и стараться максимально учитывать интересы предприятия и служащих. Иногда среди персонала отдела возникает необходимость поменяться сменами друг с другом или выходными днями. Такие замены возможны только при наличии письменного заявления, своевременно составленного сотрудниками на имя менеджера службы.

Графики работы отдела Административно -хозяйственной службы (АХС) должны вывешиваться в офисе службы.

Все помещения гостиниц делятся на четыре основные группы - жилые, административные, обслуживающие и подсобные:

- жилые: номера всех категорий и непосредственно связанные с ними бытовые

помещения;

- административные: вестибюль со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями, административные кабинеты;

- обслуживающие: места общественного назначения и общего пользования

- подсобные: складские и подсобные помещения, кладовые и инженерно-технические помещения, мастерские, бельевые и прачечные.

Состав дополнительных помещений не нормируется и принимается соответствии с проектом гостиницы.

Основную часть площади гостиниц занимают жилые комнаты - номера, а так же связанные с ними вспомогательные и служебные помещения. Жилые

номера предпочтительней располагать с восточной стороны и западной ориентацией.

Номерной фонд - это совокупность, общее количество мест, количество номеров разных категорий в гостинице, которым распоряжается дирекция гостиницы, состоящая из службы портье, службы горничных, службы текущего ремонта, службы безопасности. В совокупности они несут ответственность за оказание основных гостиничных услуг и поддержание номерного фонда в соответствии с принятыми стандартами.

Номер - это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями к гостиницам данной категории.

Гостиничные номера классифицируются по различным основаниям:

- по числу мест: одноместные, двухместные, трехместные с двумя раздельными, одной большой или дополнительными кроватями;
- по количеству комнат: однокомнатные, двухкомнатные или многокомнатные;
- по назначению различают номера бизнес-класса, эконом-класса, номера-апартаменты.<sup>4</sup>

Положением о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения в РФ установлены следующие категории номеров:<sup>5</sup>

- сьюит - номер не менее 75 кв.м., состоящий из трех и более жилых комнат (гостиная, кабинет спальни) с широкой двуспальной кроватью и дополнительным гостевым туалетом;
- апартамент - номер площадью не менее 40 кв.м., состоящий из двух и более жилых комнат, имеющий кухонное оборудование;
- люкс - номер не менее 35 кв.м., состоящий из двух комнат (гостиной и спальни);
- студия - однокомнатный номер площадью не менее 25 кв.м., позволяющий использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета;

---

<sup>4</sup> Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД "Форун": ИНФРА – М, 2013. – С.156.

<sup>5</sup> Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 2-е. – М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: Издательский центр "МарТ", 2013. –С.98.

- номер 1 категории (стандартный номер) - это номер, состоящий из одной жилой комнаты, с одной, двумя кроватями, с полным санузлом (ванна/душ/умывальник/унитаз), рассчитанный на 1-2 человека;

- номера 2-5 категорий имеют различные нормы площади на одного человека, не полностью оборудованные санузлы или рассчитанные на пользование гостями нескольких номеров.

Каждый сотрудник поэтажной службы имеет личный именной ключ для доступа в служебные помещения и номера гостей, за который они несут ответственность. Получая свой ключ, утром и сдавая его вечером, сотрудники ставят свою роспись в специальном журнале. Горничные всегда должны держать ключи при себе, ни в коем случае не оставляя их на рабочей тележке. Потеря ключа персоналом рассматривается как очень грубое нарушение, которое может повлечь за собой неприятные последствия, как для работника, так и для всего отеля.

Горничным запрещено открывать своим служебным ключом двери номеров гостей, даже если они об этом «убедительно» просят.

Весь персонал гостиницы, особенно горничные, должны быть очень наблюдательными, выявлять подозрительных людей, находящихся на жилых этажах; замечать нестандартные и неадекватные действия посетителей и обо всех подобных фактах сообщать в Службу безопасности гостиницы.

Таким образом, все гостиничные помещения подразделяются на жилые, служебные и помещения общественного пользования. Каждое из них выполняет свою определенную функцию и располагается в строго определенной для него зоне. Недопустимо, чтобы служебные помещения находились в гостевой зоне, а гостевые в служебной. Задача руководителя службы разделить отель на секторы, составить план их уборки и рационально распределить персонал по этим объектам. При выполнении уборочных работ существуют несколько важных принципов:

- как можно меньше попадаться на глаза гостю

- уборочный инвентарь и инструменты не должны оставаться в местах общего пользования

- персонал не должен отвлекаться на личные дела во время работы

Выполнение этих принципов является критерием уровня культуры обслуживания в гостинице. Весь персонал гостиницы, особенно горничные, должны быть очень наблюдательными;

выявлять подозрительных людей, находящихся на жилых этажах;

замечать нестандартные и неадекватные действия посетителей и обо всех подобных фактах сообщать в Службу безопасности гостиницы.

Задача супервайзеров донести информацию до сотрудников в доступном для понимания виде.

## **2 Исследование деятельности службы эксплуатации номерного фонда на примере гостиницы «Дзэн»**

### **2.1 Характеристика гостиницы «Дзэн»**

Отель «Дзэн» - это современная гостиница с 26 комфортабельными номерами. Отель построен из экологически чистого материала (глины, дерева, соломы). Отель располагается вблизи протекающей реки «Осуга».

Отель предлагает следующие категории номеров: стандарт , VIP- номера, хостел

В отеле к услугам предоставляется комната переговоров. Она отвечает всем требованиям, для комфортной беседы деловых людей. Имеется выход в интернет, Площадь комнаты переговоров составляет 78 м<sup>2</sup>.

Отель имеет свой салон красоты. В салоне предлагаются услуги парикмахера, косметолога, так же услуги ногтевого сервиса, лечебный и эстетический массаж.

Так же в гостинице располагается 2 спортивных зала, в который включается целый комплекс услуг направленный на создание и поддержание физической формы и спортивного здоровья, душевного равновесия и общего здорового стиля жизни. Профессиональный инструктор подберет каждому клиенту индивидуальный комплекс упражнений, проконсультирует по вопросам диеты и здорового питания, что позволит добиться наилучших результатов в занятиях и достижения поставленных целей.

В отеле «Дзэн» работает ресторан, где на завтрак накрывают гостям столы из свежей домашней продукции. Так же в ресторане воспроизводится тихие классические мелодии Восточного жанра.

- Шведский стол стоимостью 1450 рублей – накрывается при количестве от 10 человек

- Комплексное меню ( завтрак, обед, ужин) стоимостью от 1100 рублей

На таблице 1 Приведена структура номерного фонда гостиницы «Дзэн»

Категории номеров	Количество номеров	Количество мест	Уд. Вес %
Мансарда	4	8	2%

Комфорт	3	3	7%
Вип	6	12	10%
Стандарт	13	26	81%
Итого	26	49	100

Вывод: Из данной таблицы видно, что наибольшую долю номерного фонда занимают стандартные номера, Вип номера составляют 10% от общего числа номеров. Наименьшая доля номеров приходится на номера категории мансарда. Более наглядно структуру номерного фонда гостиницы «Дзэн» представим графически



В таблице 2 приведены цены на услуги проживания в гостинице «Дзэн»

Категория номера	Стоимость проживания в сутки
Вип	3300
Мансарда	1550
комфорт	1350
стандарт	2800

Из данной таблицы видно, что стоимость проживания в одноместных номерах является минимальной. Максимальная цена установлена в номерах категории Вип .

Кроме того, гостиница «Дзэн» оказывает ряд дополнительных услуг. Услуги предоставляются за дополнительную плату, их стоимость не входит в стоимость номера.

В гостинице существует комплекс дополнительных услуг, предусматривающий мелкий ремонт одежды, экспресс-стирку и утюжку индивидуального белья и одежды, хранение ручной клади и громоздких вещей.

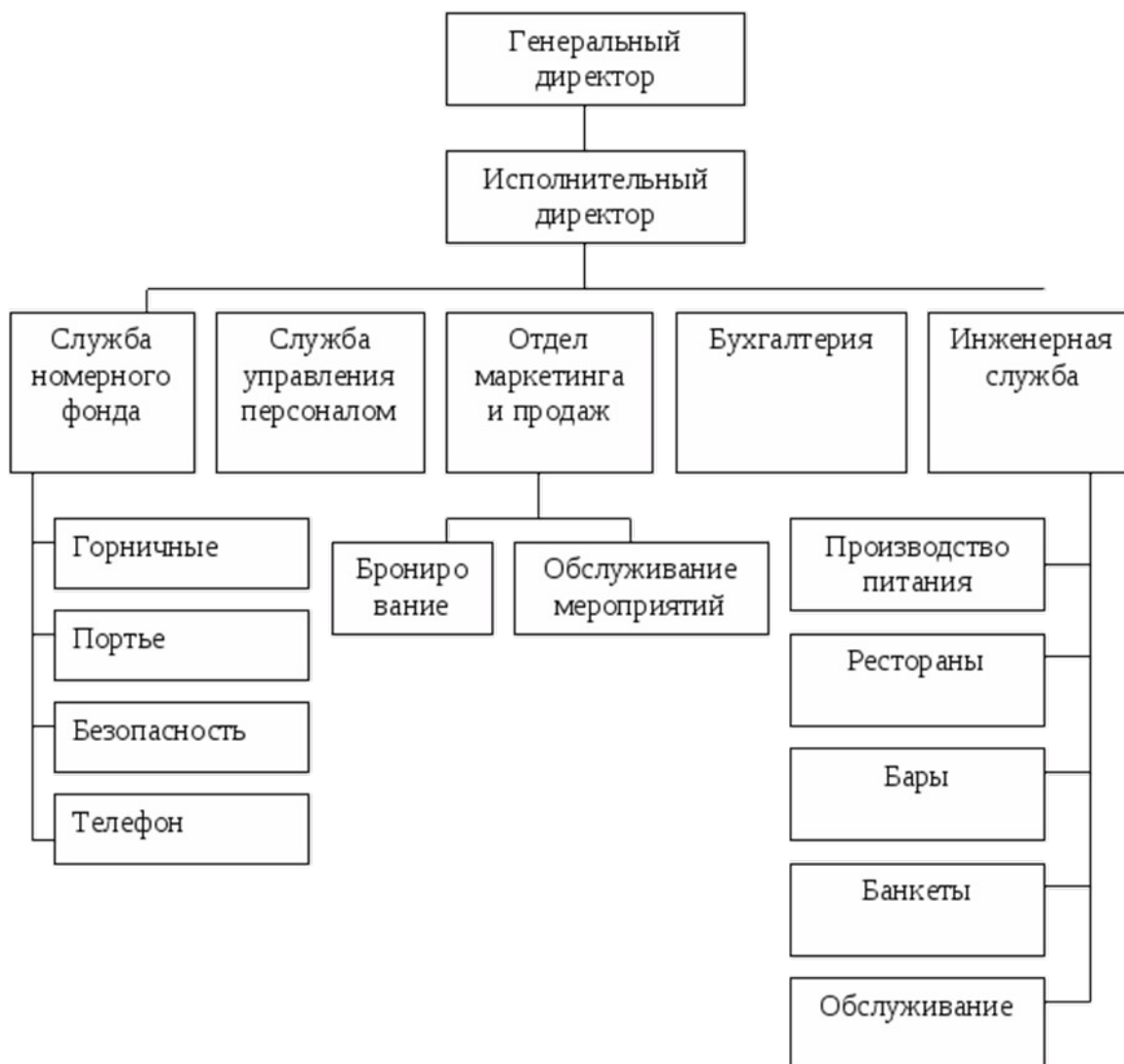
В состав основных организационно – управленческих служб отеля «Дзэн» входят :

1. Служба управления номерным фондом (Room division).
2. Административная служба (Administration Department).
3. Служба организации питания (Food and Beverage Department).
4. Коммерческая служба (Sales and Marketing Department).
5. Инженерно-техническая служба (Technical Department) .

В отеле «Дзэн» используется функциональная организационная структура управления. Суть функциональной структуры управления заключается в выполнении отдельных функций специализированными органами управления и отдельными специалистами, которые обладают значительными управленческими полномочиями.

Схема организационной структуры управления в отеле « Дзэн»





В подчинении менеджера находятся :

- зав. Этажом
- дежурный по этажу
- горничные
- уборщицы

Данный сотрудник непосредственно подчиняется директору гостиницы или генеральному директору.

Является материально ответственным лицом. Ведет учет и хранение материальных ценностей номерного фонда. Ведет инвентаризационные ведомости, карточки складского учета. Отвечает за использование, хранение, учет белья на этажах. Составляет акт при нанесении ущерба гостинице.

Ведет учет потерянных и забытых гостями вещей.

Следит за техническим состоянием номеров, своевременно, в случае возникновения каких-либо неполадок, сообщает о них в службу приема и размещения и в службу главного инженера.

Закрепляет и планирует объем работ (номерной фонд, уборочные площади). Принимает участие в составлении организационных документов предприятия, инструкций по технике безопасности, противопожарной безопасности и следит за их выполнением.

Совместно с экономистом гостиницы рассчитывает численность и профессионально-квалификационный состав персонала. Совместно с руководителем отдела по персоналу составляет графики отпусков. Составляет графики выхода на работу персонала службы, следит за своевременным приходом и уходом с работы, присутствием на рабочих местах всех сотрудников. Составляет таблицу учета рабочего времени, который является основанием для начисления заработной платы.

Составляет план обучения и переобучения персонала, проведения практических занятий, сам участвует в обучении персонала передовым методам работы, использования нового оборудования и т.д.

Контролирует исправность и наличие всех средств уборки, наличие необходимого оборудования на рабочих местах, чистоту и порядок на рабочих местах, дает рекомендации по использованию чистящих и моющих средств; своевременно выписывает требования на склад для получения или замены оборудования.

Следит за эстетическим видом всех помещений гостиницы и территории вокруг нее, состоянием мебели, ее улучшением.

Лично контактирует с VIP-гостями.

Дежурная по этажу подчиняется заведующей этажами, а в ее отсутствие дежурному администратору. В обязанности дежурной по этажу входит: обеспечение выполнения порядка проживания на этажах, правил внутреннего трудового распорядка персонала этажа, прием в номера граждан в соответствие с документацией администратора, ведение списка проживающих на этажах (шахматка), оформление выезда с выпиской пропуска на вынос вещей из гостиницы. При освобождении номера (места) оформлять разрешение и сдавать администратору, не допуская простоя номера (места). Она обязана контролировать работу горничных, уборщиц по качественному санитарному содержанию номеров и помещений на этаже, а

также состоянием оборудования, мягкого и жесткого инвентаря в номерах и на этаже. Ей также надлежит следить за сохранностью белья, ковровых изделий, оборудования на данном этаже, а в случае порчи имущества – своевременно взыскивать плату с лиц, виновных в этом по акту. Она составляет акт о забытых вещах в номерах и сдает их на хранение заведующей, отвечает за хранение служебных ключей от номеров и других помещений этажа.

Она предоставляет дополнительные услуги на этаже, оформляет оплату и сдает деньги по отчету в кассу администратора. Дежурная ведет журнал всех технических неисправностей на этаже в номерах и следит за их устранением.

Также она обязана знать расположение электрорубильников, пожарной сигнализации, пожарных кранов и огнетушителей, запорной арматуры, сантехнических устройств, уметь ими пользоваться при необходимости. Дежурная должна знать номера телефонов, аварийных служб, пожарной охраны, должна соблюдать правила этикета, быть вежливой и внимательной. Должна знать иностранный язык. Кроме того, она несет материальную ответственность в установленном законом порядке.

Для обеспечения нормального функционирования гостиницы, бесперебойного предоставления мест и полноценного отдыха клиентов необходима рациональная организация бельевого хозяйства гостиницы.

Порядок хранения белья и содержания бельевых. Бельевое хозяйство гостиницы сосредоточивается в центральной бельевой (отделение чистого и грязного белья и штопки), поэтажных кладовых для чистого и грязного белья, в складах (новое белье).

Все помещения, где находится чистое или грязное белье, должны быть окрашены масляной краской или облицованы плиткой. Полы в бельевых покрывают линолеумом. Комплекты дополнительных постельных принадлежностей (подушек, одеял) хранятся в специальных шкафах.

При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же сотрудником предусматривается наличие двух разных халатов для работы. После приема грязного белья работник должен вымыть руки и сменить халат. Ежедневно грязное белье с этажей сдается поэтажным персоналом в центральную бельевую. Центральную бельевую, кладовые помещения, где находится чистое и грязное белье, должны ежедневно убирать 0,5% раствором хлорной извести, протирать стеллажи (шкафы), столы для персонала, мыть полы, ежедневно проводить генеральную уборку и мытье стен, дверей, потолка.

В служебных помещениях не должны находиться посторонние вещи и предметы. На белье должна быть метка гостиницы.

Новое белье со склада передается в бельевую по накладной после его маркировки. Передача белья на этажи, минуя центральную бельевую, запрещается. Получение белья из центральной бельевой на этажи осуществляется в обмен на грязное.

В гостинице утверждаются графики сдачи использованного белья этажами в центральную бельевую и получения чистого белья. Обмен производится ежедневно в течение всего рабочего времени с 10.00 до 18.00 с оформлением журнала в центральной бельевой.

Грязное белье хранится на этаже в отдельном помещении. Зав. этажом в обмен на грязное белье получает подготовленное чистое, проверяет его по метке, просчитывает. Белье поднимают в специальной тележке грузовым лифтом на этажи, где оно укладывается на стеллажи в бельевую по ассортименту.

В случае обнаружения при застилке кроватей рваного или плохо выстиранного белья, последнее обменивается в центральной бельевой. На этаже должно всегда храниться запасное белье в количестве не менее 30% от числа мест на этаже.

Работа бельевой, оборудование, стирка белья. Бельевая должна быть оборудована сигнализацией, иметь исправный лифт для раздачи белья на этажи, швейные машины для штопки и вышивки белья. В комнатах для хранения чистого белья устанавливаются шкафы или стеллажи, полки которых покрывают клеенкой или пластиком. Стеллажи должны иметь занавеси, предохраняющие белье от пыли. В помещении для грязного белья устанавливаются деревянные лари для его хранения и раковины с горячей и холодной водой.

Самым экономичным в эксплуатации считается х/б и льняное белье.

Запрещается использовать грязное, рваное, мятое белье. Размеры используемого белья должны соответствовать размерам постельных принадлежностей в номерах. Учет белья ведет зав.бельевой, которая является материально ответственным лицом. Оперативный учет белья зав. бельевой ведет в Журнале учета белья. Зав.бельевой производит смену спецодежды и форменной одежды персонала гостиницы.

Белье, пришедшее в негодность, списывается один раз в квартал комиссией, в состав которой обычно входят:

- главный бухгалтер
- бухгалтер
- зав.бельевой
- зав.этажом.

Списание белья производится по его фактическому и физическому износу и при 100-процентно начисленной амортизации с обязательным составлением акта, в котором указывается количество полученной ветоши с последующим оприходованием ее по массе на складе. Ветошь используется при уборочных работах.

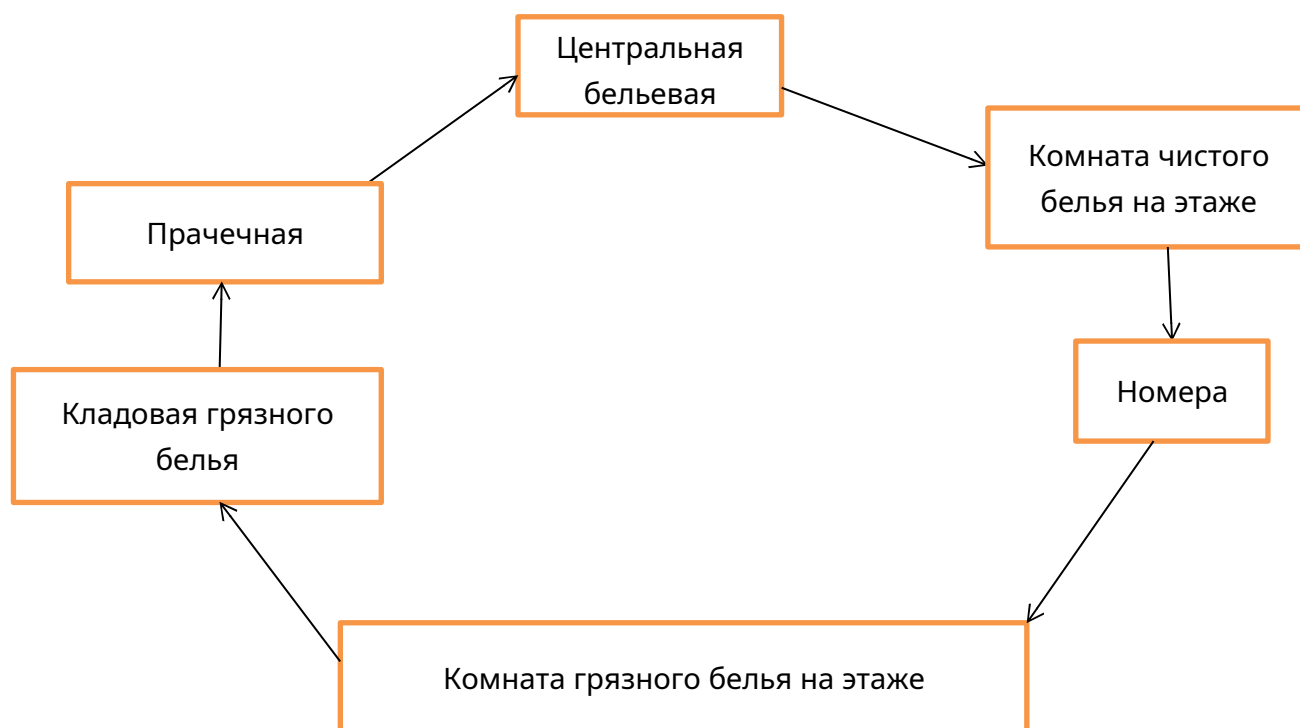


Рис. 1 Бельевой цикл в гостинице «Дзэн»

Основными документами при осуществлении технологического процесса в гостинице "Дзэн" являются:

- заявка на бронирование
- подтверждение заявки на бронирование
- визитная карточка гостя
- адресный листок прибытия
- ведомость движения номерного фонда
- счет

Эти документы заполняются письменно или составляются на компьютере администратора reception.

Заявки на бронирование, принятые по телефону, подтверждаются сразу же при разговоре с клиентом, при немедленном занесении заявки в журнал бронирования, заявки отправленные на электронный ящик гостиницы подтверждаются ответом клиенту на его электронный ящик. Каждая заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- дата и время заезда;
- примерные дата и время отъезда;
- количество гостей;
- категория номера;
- набор необходимых услуг в номере;
- услуги питания и их характер;
- цена за номер и дополнительные услуги;
- Ф. И. О. лица, оплачивающего бронь;
- вид оплаты;
- особые пожелания.

После обработки электронной заявки клиенту направляется подтверждение или отказ в течение 24 часов. Подтверждение заявки представляет собой специальное уведомление о том, что гостям будут предоставлены номера в гостинице. Обычно на таком уведомлении указываются номер

подтверждения, дата предполагаемого прибытия и выбытия гостя, категория заказанного номера, количество гостей, количество кроватей и т. д.

Бронирование номеров в гостинице "Волга" не подлежит оплате.

Сразу после регистрации или выезда гостей делаются записи в ведомости движения номерного фонда, форма которой представлена в таблице

Каждый номер меблирован кроватью, прикроватной тумбой, шкафом для одежды, холодильником. Полулюксы оснащены также письменным столом и стулом, креслом и мини-баром. В стоимость номера входит пользование средствами индивидуальной гигиены (шампунь, мыло, туалетная бумага), полотенца. Номера каждой категории имеют свои особенности меблировки и оборудования.

Таблица 3 Основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы "Дзэн"

	Абсолютное значение	Абсолютное значение	Темп прироста % 2017 к 2018г
показатели	2017	2018	
Объем реализации в стоимостном выражении, в руб.	7128	5846,4	2,27
в натуральном выражении	6480	4800	-33,3
Числен.работающих , всего чел	38	25	-50
Среднегодовая выработка, в руб. одного работающего	187580	233856	54,6
Фонд заработной платы, в руб	4308	2976	-35

Затраты в рублях	5480	4092,8	-27
Затраты на 1 рубль реализованных услуг, в руб	0,8	0,7	0
Зарплата на 1 рубль реализованных услуг, в руб	0,6	0,5	-0,0016
Средняя цена одного койко-сутки,руб	1100	1218	16
Прибыль, в руб.	1648	1753,6	-9,6
Рентабельность услуг, %	0,3	0,43	26,4
Валовый доход, в руб	1650	1754	-9,6

**Финансово-экономическая характеристика предприятия. Размер предприятия гостиница «Дзэн» в 2017–2018 году**

Показатели	Ед. изм		
		2017 год	2018 год
1	2	3	4
1. Наличие номерного фонда, всего:	Ед.	26	26
В том числе			
Вип	Ед.	6	6
Стандарт	Ед.	14	14
Монсарда	Ед.	4	4
Комфорт		3	3
2. Стоимость проживания в:	Руб.		
Вип	Руб.	3000	3300
Стандарт	Руб.	2000	2200
Монсарда	Руб.	1800	2000
Комфорт		1300	1500



Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Эконом		900	1100
3. Сумма выручки от реализации основных услуг	Руб.	15210	20120
4. Сумма выручки от реализации дополнительных услуг	Руб.	8420	9530
5. Количество работников гостиницы всего:	Чел.	14	15
В том числе			
- административно-управленческого персонала	Чел.	3	3
- обслуживающего персонала	Чел.	11	12
6. Заполняемость номерного фонда	Кэфф.	0,79	0,84

Как следует из таблицы 1 основные показатели эффективности деятельности предприятия, такие как « Сумма выручки от реализации основных услуг» и « Сумма выручки от реализации дополнительных услуг» увеличились в 2018 году по сравнению с 2017 г. на сумму 7284 тыс.руб. и 1770 тыс.руб. соответственно, что связано с ростом спроса на услуги гостиницы, в результате увеличения заполняемости гостиницы руководство вынуждено было принять решение об увеличении численности на 3 человека в 2018 году.

Количество номерного фонда не изменилось, но в связи с ростом цен увеличилась стоимость номеров.

Рассмотрим сегментирование клиентов гостиницы «Дзэн» (таблица 4)

Таблица 4 - Сегментирование клиентов гостиницы «Дзэн»

Цель пребывания гостя	Кол-во чел.	В относительных показателях ,%
Конференции, симпозиумы и другие деловые встречи	100	5,56
Отдых	100	5,56
Спортивные мероприятия	1500	83,33
Командировки	100	5,56
Итого	1800	100

Исследование показало, что большинство проживающих в гостинице за 2017 год были гости, которые приезжают на всевозможные спортивные соревнования

## Номерной фонд, описание номеров гостиницы «Дзэн»

Категория номеров	Кол-во	Описание
Комфорт	5	Однокомнатный одноместный, площадью 15-18 кв.м., с балконом. В номере: полутороспальная кровать, мебель, холодильник, телевизор, сейф, телефон, чайник, набор посуды, минеральная вода, туалетные и ваннные принадлежности, халат, тапочки, фен.
Монсарда	4	Однокомнатный двухместный. В номере: двуспальная кровать, прихожая, мебель, холодильник, телевизор, сейф, телефон, чайник, набор посуды, минеральная вода, туалетные и ваннные принадлежности, халат, тапочки, фен.
Стандарт	2	Однокомнатный двухместный 35кв.м. В номере: кровать большая двуспальная, прихожая, мебель, холодильник, телевизор, сейф, телефон, чайник, набор посуды, минеральная вода, туалетные и ваннные принадлежности, халат, тапочки, фен.
Вип	2	Двухкомнатный двухместный, площадью от 45-48 кв.м., балкон с мебелью. В номере: двуспальная кровать, добротная мебель, холодильник, телевизор, сейф, телефон, чайник, набор посуды, минеральная вода, туалетные и ваннные принадлежности, халат, тапочки, фен.

## 1.1 Организация службы обслуживания номерного фонда гостиницы «Дзэн»

Общее назначение службы горничных - ежедневная уборка номеров, в гостинице «Дзэн» в соответствии с планом работ и распоряжениями директора. Служба горничных ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема и размещения. Сообщения службы приема и размещения о выписке гостя из номера фиксируется в соответствующей графе журнала по уборке номеров. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая пометка. О готовности номера сообщается в службу приема и размещения.

В гостинице «Дзэн» горничные работают в две смены: с 7.00 до 15.00 и с 15.00 до 22.00. Норма на одну горничную составляет 9-14 номеров за смену (20-40 мин на уборку номера) в зависимости его размера и оснащенности. Всего в гостинице 6 горничных. Пример журнального листа работы горничных изображен в таблице 4.

Таблица 4 - Режим работы горничных гостиницы «Дзэн» на 21.03.2018 г.

Время работ	Ф.И.О. горничной	Количество номеров к уборке	Вид уборки	№ комнаты	Готовность номера
7:00-15:00	Горничная №1	14	Уборка после выезда гостя, текущая уборка	100-114	
7:00-15:00	Горничная №2	9	Уборка забронированных номеров	200-209	

Для того чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна принять соответствующий вид и произвести ряд необходимых действий:

- надеть форменную одежду, обувь,
- получить у старшей горничной список-задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ,
- получить ключи от номеров,
- проверить наличие и состояние инвентаря,
- получить чистое белье,

- получить рекламные материалы,
- укомплектовать тележку горничной.

В гостинице «Дзэн» выделяют следующие виды уборки номеров:

- 1) уборка после выезда гостя;
- 2) ежедневная текущая уборка;
- 3) генеральная уборка;
- 4) уборка забронированных номеров.

На уборку одного номера отводится от 20 до 60 минут — в зависимости от его состояния, площади, типа уборки.

Для уборки всех помещений гостиницы «Спорт» разработаны следующие временные нормативы, представленные на рисунке 10.

Анализ рисунка 10 показал, что на уборку после выезда гостя отводится 40 минут, на ежедневную текущую уборку – 20 минут, на генеральную уборку – 1 час, уборка забронированных номеров занимает 30 минут.

В должностные обязанности горничной в гостинице «Дзэн» входит:

1. убирать порученное число номеров, ванных и коридоров в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в гостинице;
2. проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, докладывая начальнику этажа обо всех подозрительных случаях;
3. действовать согласно правилам гостиницы:

- осуществлять контроль за использованием ключей горничной;
- приносить все забытые в номерах вещи в административно-хозяйственный отдел;
- соблюдать меры противопожарной безопасности и технику безопасности.

Отвечая за чистоту в порученных номерах, ванных и коридорах, горничная должна:

1. подготовить тележку со всеми необходимыми средствами для уборки номеров, ванных и коридоров;
2. поддерживать тележку постоянно в аккуратном состоянии;

3. заправлять постели в номерах после каждого использования, следя при этом за тем, чтобы белье было чистым, выглаженным и в хорошем состоянии;
4. протирать деревянную мебель, зеркала, картины, телевизоры и полки в гардеробе. Протирать влажной тряпкой все ящики;
5. смывать пятна с дверей и стен;
6. производить чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью;
7. вытряхивать и мыть пепельницы и корзины для бумаг;
8. следить, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте;
9. пополнять необходимые запасы напитков для гостей в соответствии с установленными стандартами;
10. убирать ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах и на полу и полки. Протирать и доводить до блеска зеркала и металлические детали;
11. менять использованные полотенца и пополнять необходимые запасы в соответствии с установленными стандартами;
12. производить уборку пылесосом, вытирать пыль и смывать пятна со стен и пола в коридоре.

Требования к возрасту горничной, установленные в гостинице «Дзэн» от 25 до 40 лет.

Следующий критерий это личные качества горничной. Чтобы работать горничная должна обладать такими качествами, как:

- ⊖ аккуратность, ответственное отношение к работе;
- ⊖ трудолюбие;
- ⊖ расторопность;
- ⊖ терпеливость;
- ⊖ вежливость, корректность;
- ⊖ доброжелательность;

- ⊖ эмоциональная устойчивость;
- ⊖ коммуникабельность;
- ⊖ честность;
- ⊖ физическая выносливость;
- ⊖ высокий уровень личной гигиены;
- ⊖ отсутствие брезгливости;
- ⊖ наблюдательность, хорошая зрительная память.

Для того чтобы увидеть эти качества, горничная проходит стажировку (7-14 дней).

Профессионально-квалификационные требования содержат в себе следующие правила:

- ⊖ знание постановлений, распоряжений, методических и других руководящих материалов по вопросам гостиничного обслуживания;
- ⊖ знание правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты;
- ⊖ знание стандартов и технологий уборки номеров;
- ⊖ знание иностранного языка (даст преимущество при трудоустройстве).

Во многих гостиницах критерием отбора персонала для работы горничной является образование. В гостинице для работы горничной достаточно среднее - специальное образование.

Назначение на должность горничной и освобождение от должности производятся приказом генерального директора по представлению менеджера гостиницы.

Горничная подчиняется администратору гостиницы.

На время отсутствия горничной (командировка, отпуск, болезнь) ее обязанности выполняет лицо, назначенное в установленном порядке. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за ненадлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

Таким образом, в результате проведенного анализа работы службы горничных в гостинице «Дзэн» можно сделать следующие выводы:

- ⊖ в гостинице «Дзэн» горничные работают в две смены: с 7.00 до 15.00 и с 15.00 до 22.00;
- ⊖ норма на одну горничную составляет 9-14 номеров за смену в зависимости его размера и оснащенности;
- ⊖ на уборку одного номера отводится от 20 до 60 минут — в зависимости от его состояния, площади, типа уборки;
- ⊖ критериями подборки для работы горничными в гостиницу «Дзэн» являются возраст, личные качества и профессионально-квалификационные знания;
- ⊖ назначение на должность горничной и освобождение от должности производятся приказом генерального директора по представлению менеджера гостиницы;
- ⊖ горничная подчиняется администратору гостиницы.

В гостинице "«Дзэн» работу горничных оценивают следующими способами, изображенными на рисунке 12.

В гостинице «Дзэн» существует следующие варианты наказания и поощрения горничной, изображенные на рисунке .



Рисунок 2 - Способы поощрения и наказания горничных в гостинице «Дзэн»

Учитывая специфику работы горничной, в гостинице «Дзэн» следующее распределение надбавки и премии: надбавка – около 10–15% от зарплаты и премия – около 5–10% в месяц. Надбавка устанавливается горничной за

объем выполненных работ, связанных с количеством проживающих постояльцев в предыдущем квартале.

Все результаты, наказания, достижения, фиксируются на отдельном листе, вложенного в личное дело горничной.

Следующий способ оценки эффективности работы горничной в гостинице «Дзэн», проверяется администратором гостиницы – тестирование.

Этот способ оценки проводится раз в три месяца, с целью выявления того, достаточны ли знания горничной для успешной работы в гостинице. Горничной дается лист бумаги и лист с вопросами и ситуационными заданиями. В течение 45 минут горничная должна ответить на все поставленные вопросы. Каждый раз такая проверка содержит разные вопросы и ситуации. Пример одной из таких анкет представлен в приложении 4.

После заполнения анкеты, горничная передает лист с заданием и ответами администратору гостиницы. Администратор далее передает эти листы директору гостиницы. Директор делает выводы и выносит заключение.

Зачастую руководители недооценивают значимость проведения анализа работы, благодаря которому в ряде случаев после изменения технологического процесса можно сэкономить чуть ли не половину рабочего времени сотрудников.

Нами был проведен анализ, на что затрачивает свое рабочее время горничная в гостинице «Дзэн». В течение одного восьмичасового рабочего дня, мы наблюдали за работой горничной и получили следующие результаты, представленные на рисунке 3.

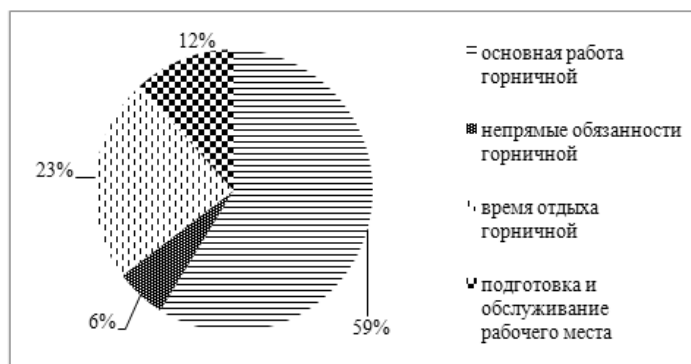


Рисунок 3 - Структура рабочего дня горничной гостиницы «Дзэн»

В результате проведенного анализа работы удалось получить следующие данные:



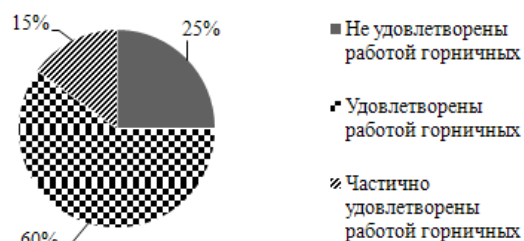
- ⊖ на выполнение основной работы по должности горничная затрачивает 59%(5часов) рабочего времени;
- ⊖ для выполнения не прямых обязанностей (выдача ключей, расчет клиентов) затрачивается 6% (30 минут) рабочего времени;
- ⊖ на подготовку и обслуживание рабочего места затрачивается 12% (1 час) рабочего времени;
- ⊖ на отдых горничная затрачивает 23% (1,5 часа) рабочего времени.
- ⊖ отдельных ее служб или конкретного человека.
- ⊖ Каждый день журнал просматривается администратором. Делаются специальные пометки о жалобах, с целью исправить ошибки. Пометки вносятся в специальный бланк по жалобам, изображенного на рисунке 15.

Отчет о жалобе клиента		
Дата:	Ссылка	
Имя и адрес клиента		
Телефоны	Рабочий:	Домашний:
Описание жалобы / просьбы		
Принятые меры		
Решено:		
Должность: Подпись:		

- ⊖ Рисунок 5 - Бланк жалобы гостя гостиницы «Дзэн»
- ⊖ Далее эти бланки передаются директору гостиницы, который в свою очередь делает выводы и решает какие меры предпринимать, чтобы исправить ошибки в работе гостиницы. Процедура проверки директором происходит один раз в неделю. Так же гость может оставить свой личный отзыв на сайте гостиницы «Дзэн»Все комментарии на сайте просматриваются директором гостиницы один раз в неделю.
- ⊖ Следующий способ оценивания работы горничных гостем – заполнение анкеты. Гость может заполнить анкету двумя способами:

- ⊖ ⊖ анкета оставляется в номере гостя, которую он может заполнить во время проживания;
- ⊖ ⊖ при выезде гостя у стойки администратора предлагается заполнить анкету о качестве обслуживания, предоставляемых услуг, во время нахождения гостя в гостинице.
- ⊖ . После заполнения, анкеты собираются для анализа эффективности работы службы горничных. Директор гостиницы проводит анализ полученных данных и определяет, кого стоит штрафовать, а кого — премировать, так же составляет график эффективности работы горничных.
- ⊖ Нами был проведен такой анализ, где было исследовано 20 анкет за 2018 год в период проживания с 1 февраля по 1 марта. По результатам обработки анкет, были получены следующие выводы, показанные на рисунке 6.

⊖



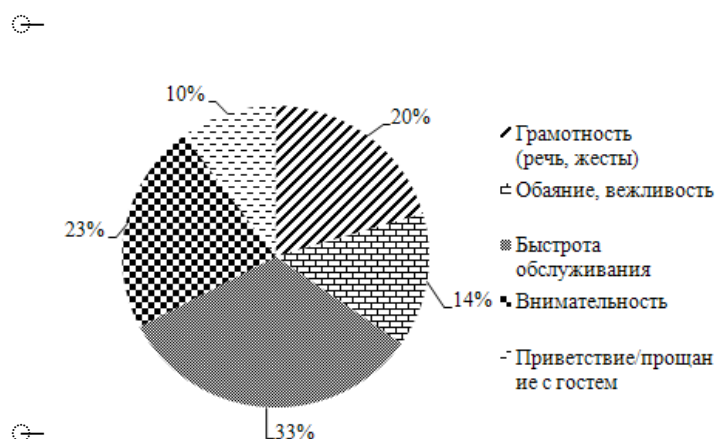
⊖

- ⊖ Рисунок 6 - Оценка гостей по работе горничных в гостинице «Дзэн»

⊖

- ⊖ Из рисунка 6 видно, что 60% (12 человек) гостей удовлетворены работой службы горничных, 25% (5 человек) - не удовлетворены, 15% (3 человек) - частично удовлетворены.
- ⊖ На основании выше приведенных данных исследования мнения гостей не удовлетворенных работой горничных в гостинице «Дзэн», был проведен анализ, чем именно вызвано недовольство. В анкете учитываются такие характеристики, как грамотность горничной, вежливость и обаяние, быстрота обслуживания, внимательность и приветствие, и прощание с гостем. Анализ был произведен на основе 10 анкет, тех гостей,

которые были не удовлетворены работой горничных и представлен на рисунке 7.



- Рисунок 7 - Диагностика причин недовольственности гостей отдельными характеристиками работы горничных в гостинице «Дзэн»
- Анализ рисунка 7 показывает, что основной причиной не удовлетворенности гостей является быстрота обслуживания (уборки) номера – 33%, 23% не удовлетворены внимательностью горничных, 20% - грамотностью горничных, 14% вежливостью и обаянием, 10% не удовлетворены приветствием/прощанием с гостем. Это обусловлено тем, что горничные не всегда заняты соответствующими делами и могут не укладываться во время, отведенное для уборки номера и производить уборку по стандартам, установленными в гостинице "Нефтяник".
- За каждой горничной закреплены определенные номера в количестве 10 номеров. Фиксируется это в журнале горничных.
- С помощью графы в анкете о том, в каком номере он проживает, и в какой период, можно определить, за какой горничной этот номер закреплен.
- Таким образом, проведенная оценка эффективности работы службы горничных позволяет сделать следующие выводы. В целом работа горничных повышает работоспособность и престиж гостиницы «Дзэн». Обусловлено это тем, что гости оставляют хорошие отзывы и при анализе анкет гостей о качестве работы службы горничных большинство остаются удовлетворенными. Однако при оценке эффективности работы горничных были

выявлены отрицательные стороны работы горничных в гостинице «Дзэн».

- Проведенная диагностика причин неудовлетворенности работой службы горничных, выявила следующие проблемные аспекты: основной причиной не удовлетворенности гостей является быстрота обслуживания (уборки) номера, не всегда горничная внимательна к уборке номера, так же следует уделить внимание грамотности, вежливости и обаянию горничных в общении с гостями, которое может происходить во время уборки номера или при личном обращении гостя к горничной.

### **2.3 Рекомендации по усовершенствованию работы службы номерного фонда в гостинице «Дзэн»**

С целью совершенствования работы горничных в гостинице «Дзэн» предлагается разработка и внедрение системы тренингов для повышения культуры общения и качества работы сотрудников службы горничных, а также обучающие тренинги, семинары, инструктажи, практические ситуации для горничных, которые позволят повысить качество и профессионализм работы. Процесс обучения - непрерывный процесс, и он должен стать частью каждой гостиницы. В результате обучения служащие гостиницы приобретают чувство гордости за принадлежность к организации и удовлетворение от своей работы, а это способствует лучшему обслуживанию гостей. Изучение такой тесной взаимозависимости показывает, что удовлетворенность служащего своей работой, его чувство сопричастности в решении основных задач повышают степень удовлетворенности клиента. Внедрение хорошей программы обучения может содействовать развитию организации по восходящей спирали. Должным образом обученные служащие могут качественно обслужить гостей, что помогает создать желаемый имидж и привлечь большее количество гостей. Особое внимание уделено повышению квалификации горничных. Именно работу горничной гость видит ежедневно, общаясь с ней пусть не напрямую, а косвенно, гораздо чаще, чем с администраторами или официантами. Поэтому работа горничных имеет большое значение для гостиницы, так как она может повлиять на решение клиента, возвращаться ему в эту гостиницу или нет. От их работы во многом зависит успех гостиницы.

Для реализации предложенного плана нами был разработан курс. Он нацелен на обучение современным стандартам работы горничных и отработку навыков сервиса в службе горничных гостиницы «Дзэн». Курс разбит на 2 модуля: 1 модуль - введение в специальность, навыки работы, практика, 2 модуль - карьерный рост: горничная - дежурный администратор на этаже - руководитель службы горничных, тренинг "Поведение горничных в конфликтной ситуации. Стрессоустойчивость".

Задачей тренинга является устранение следующих недостатков :

- невысокий уровень сервиса и общения с гостями в службе;
- качество уборки не находится на стабильном уровне;
- не регламентировано поведение горничных в различных ситуациях;

В программе курса изучаются общие сведения о гостиничном хозяйстве, номерном фонде, службе горничных, основных должностных обязанностях. Изучение технологий работы горничной включает весь процесс от подготовки свободных номеров, правил уборки в гостинице, работы с бельем и инвентарем, инвентаризацию, ведение учета занятости номерного фонда, уборки заселенных номеров, уборки после отъезда гостя. В программу также включены: взаимодействие горничной с другими службами гостиницы, поведение в экстренных ситуациях, заполнение журналов и другой рабочей документации, виды уборки, основные характеристики технических средств и моющих/чистящих средств для уборки, изучение положений техники безопасности и охраны труда на рабочем месте, психологическая подготовка для общения с гостями, предупреждение конфликтов. Отдельный блок посвящен психологии общения горничной с гостями гостиницы.

Еще одной рекомендацией по совершенствованию работы службы горничных в гостинице «Дзэн» было предложено улучшить систему поощрений горничных. Для того чтобы получить высокопроизводительную работу службы горничных, была введена программа социального обеспечения сотрудников. Она включает :

- медицинское обследование - 1 раз в год;
- стоматологический профилактический осмотр - 1 раза в год;
- рождественский вечер;

- поощрение к годовщине открытия гостиницы ;
- профессиональное обучение за счет гостиницы;
- обучение и развитие по программам международного гостиничного сервиса.

Таким образом, в результате проведенного анализа организации работы службы горничных предлагаются следующие рекомендации по совершенствованию работы службы горничных в гостинице «Дзэн» :

- разделение времени отдыха горничных гостиницы «Лайнер», которое предполагает уменьшение утомляемости горничной и способствует повышению производительности труда, увеличится скорость обслуживания (уборки) номера, горничная станет внимательнее относиться к уборке номеров;
- создание комнаты отдыха для горничных в гостинице «Дзэн» значительно повысит результативность работы в установленное время;
- разработан курс направленный на обучение современным стандартам работы горничных и отработку навыков сервиса в службе горничных гостиницы «Дзэн». Обученные служащие могут качественно обслужить гостей, что помогает создать желаемый имидж и привлечь большее количество гостей;
- усовершенствованная система поощрений службы горничных гостиницы «Дзэн» также дает высокопроизводительную работу службы горничных.

### **Заключение**

Проведенное исследование организации работы службы эксплуатации номерного фонда в средствах размещения позволяет сделать следующие выводы.

В гостиничной индустрии существует разграничение служб, что является очень важным, так как влияет на требования, предъявляемые к персоналу, престижу и эффективной работе гостиницы. Подразделения являются функциональными звеньями, каждое из которых использует свою специфическую

технологии, но все вместе они имеют одну общую цель — удовлетворение потребностей клиентов.

Служба эксплуатации номерного фонда. Это самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работает примерно 50% всех служащих гостиницы.

Возглавляет службу менеджер службы эксплуатации номерного фонда или главный кастелян или начальник поэтажной службы. Специфика его служебных обязанностей требует организаторских способностей, требовательности, мотивации и стремления соответствовать высоким стандартам. Повседневное поддержание в должном порядке огромного числа жилых комнат требует большой ответственности и пунктуальности.

По результатам опросов, проводимых среди гостей, был сделан вывод, что чистота и порядок в номере – это требование гостей. И действительно удобство кровати, качество постельных принадлежностей или санитарно-гигиеническое состояние ванной комнаты волнуют гостя больше, нежели глубина бассейна или цвет обивки мебели.

В своей деятельности сотрудники службы применяют определенные технологии и работают согласно принятым в гостинице стандартам обслуживания. Прогрессивная технология обслуживания данного подразделения подразумевает четкий порядок и совершенные способы уборки жилых номеров и общественных помещений. Чтобы выжить в жесточайшей борьбе и добиться успеха на рынке, необходимо совершенствовать работу всех служб отеля, и в частности службы эксплуатации номерного фонда гостиницы, внедрять новейшие технологии в организацию обслуживания номерного фонда и строго следовать высоким стандартам чистоты.

Одним из главных подразделением в гостинице является служба горничных.

Проведенный анализ работы службы горничных в гостинице «Дзэн» позволяет сделать следующие выводы.

Общее назначение службы горничных - ежедневная уборка номеров, в гостинице «Дзэн» в соответствии с планом работ и

распоряжениями директора. Норма на одну горничную составляет 9-14 номеров за смену в зависимости его размера и оснащенности. На уборку одного номера отводится от 20 до 60 минут — в зависимости от его состояния, площади, типа уборки. Критериями подборки для работы горничными в гостиницу «Дзэн» являются возраст, личные качества и профессионально-квалификационные знания. Назначение на должность горничной и освобождение от должности производятся приказом генерального директора по представлению менеджера гостиницы. Горничная подчиняется администратору гостиницы.

Проведенная оценка эффективности работы службы горничных выявила как положительные, так и отрицательные стороны работы. Проведенная диагностика причин неудовлетворенности работой службы горничных выявила следующие проблемные аспекты: основной причиной не удовлетворенности гостей является быстрота обслуживания (уборки) номера, не всегда горничная внимательна к уборке номера, так же следует уделить внимание грамотности, вежливости и обаянию горничных в общении с гостями, которое может происходить во время уборки номера или при личном обращении гостя к горничной.

В результате проведенного анализа предлагаются следующие рекомендации по совершенствованию работы службы горничных в гостинице «Дзэн»

Во-первых, с целью совершенствования работы горничных в гостинице «Дзэн» предлагается ввести новые нормативы времени отдыха горничной. Своевременные достаточные перерывы уменьшают утомляемость работников и способствуют повышению производительности труда.

С целью совершенствования работы горничных в гостинице «Дзэн» предлагается улучшить условия отдыха горничных гостиницы «Дзэн» оборудовав комнату отдыха. Правильная организация отдыха на рабочем месте может значительно повысить результативность работы в установленное время. А для эффективной работы очень важно оставить время и место для отдыха в течение рабочего дня.



В-третьих, с целью совершенствования работы горничных в гостинице «Дзэн» предлагается разработка и внедрение системы тренингов для повышения культуры общения и качества работы сотрудников службы горничных, а также обучающие тренинги, семинары, инструктажи, практические ситуации для горничных, которые позволят повысить качество и профессионализм работы. Курс нацелен на обучение современным стандартам работы горничных и отработку навыков сервиса в службе горничных гостиницы «Дзэн»

### **Библиографический список**

Нормативно-правовые акты:

1 Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 29.06.2015, с изм. от 02.03.2016) "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"// "Собрание законодательства РФ", 02.12.1996, N 49, ст. 5491

2 Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" // "Собрание законодательства РФ", 19.10.2015, N 42, ст. 5796

Литература:

3 Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Н.Ю. Арбузова.-2-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. – 224 с.

4 Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. – М.: ИНФРА – М, 2015. – 384 с.

5 Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами: учебное пособие для вузов. – Минск: БГЭУ, 2017. – 409 с.

6 Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие / Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. – Изд. 2-е. – М.: ИКЦ "МарТ"; Ростов н/Д: Издательский центр "МарТ", 2017. – 254 с.

7 Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: Вершина, 2016. – 208 с.

8 Зорин И.В. Квартальнов В.А. Туристский бизнес и гостиничное хозяйство, учебник. [Текст] / Зорин И.В. Квартальнов В.А. - М.: Финансы и статистика, 2017. - 393 с.

9 Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 239 с.

10 Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. – М.: Альфа – М; ИНФА – М, 2016 – 304 с.

11 Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ИД "Форун": ИНФРА – М, 2016. – 352 с.

12 Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник, изд. 2-е перераб и доп. – М.: ЮРКНИГА, 2017. – 448с.

- 13 Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб. пособие – М.: Флинта: МПСИ, 2017. – 288 с.
14. Волков Ю.Ф введение в гостиничный и туристический бизнес/серия учебники,учебные пособия- Ростов Н/Д Феникс 2016 -468 стр
- 15.Кусков А.С Гостиничное дело/учебное пособие 2015-444 стр
16. ГОСТ Р 51870-2016. Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия
- 17.Ляпина И.Ю. «Организация и технология гостиничного обслуживания»: Учебник для нач. проф. образования - 8-е изд., стер. - Москва: Издательский центр «Академия», 2016 г. - 208 стр.
18. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Учебное пособие. Киев. Изд-во ВИРА-Р. 2017 г.
19. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студ. учреждений сред. проф. Образования.
20. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016 г. - 304 стр.