

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/diplomnaya-rabota/182297>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ПРОЦЕССА УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 5

1.1 Основные функции, содержание работ службы Housekeeping..... 5

1.2 Стандарты работы горничных.....8

1.3 Уборочный инвентарь, используемый для уборки номерного фонда.....18

2. ИССЛЕДОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА В ГОСТИНИЦЕ – «DOUBLETREE BY HILTON KAZAN CITY CENTER» 21

2.1 Общая характеристика гостиницы – «DoubleTree by Hilton Kazan City Center» 21

2.2 Методы уборки номерного фонда гостиницы – «DoubleTree by Hilton Kazan City Center» 27

2.3 Проблемы процесса уборки номерного фонда в гостиницы «DoubleTree by Hilton Kazan City Center» 31

2.4 Рекомендации по совершенствованию механизма контроля за соблюдением стандартов уборочных работ номерного фонда гостиницы «DoubleTree by Hilton Kazan City Center» 34

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 40

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 41

Приложения 46

ВВЕДЕНИЕ

Процесс развития гостиничной и туристической индустрии имел место еще с давних времен и темп данного процесса находится в прямой зависимости от состояния экономики, политики и науки. На сегодняшний день индустрия гостеприимства является одной из высокодоходных отраслей экономики.

Органы государственного управления, признавая гостиничную и туристскую деятельность одной из приоритетных и перспективных отраслей экономики Российской Федерации, оказывают содействие данному направлению деятельности и создает благоприятные условия для ее развития.

Как правило, гостиничный бизнес нацелен на лечение, отдых, образование и обеспечение досуга гостей, через предоставление им гостиничного продукта. В связи с этим большое внимание уделяется его качеству. Огромное влияние на качество гостиничного продукта оказывает служба Housekeeping, а иными словами, служба горничных отеля. Сегодня профессионализм определяется не только качеством уборки, но и уровнем культуры общения, знанием правил этикета. Горничные не просто осуществляют уборку, они обеспечивают нормальное и беспереывное функционирование гостиницы в целом. Служба горничных занимает одно из главных мест в создании положительного имиджа гостиницы, так как поддерживает на высоком уровне комфорт и санитарно-гигиеническое состояние как гостиничных номеров, так и общественных мест. Чистота в гостиничном предприятии всегда была и остаётся одним из самых главных показателей, определяющих отношение гостя к гостинице и желание его вернуться снова. Поэтому важным аспектом является постоянное совершенствование механизма контроля за соблюдением стандартов уборочных работ в номерном фонде отеля. Всем вышеперечисленным и обусловлена актуальность данной темы.

Целью выпускной квалификационной работы является разработка путей совершенствования механизма контроля за соблюдением стандартов уборочных работ в номерном фонде. Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

□ определить основные функции службы Housekeeping;

□ провести анализ стандартов работы горничных;

□ провести исследование механизма уборки в гостинице «DoubleTree by Hilton Kazan City Center»;

□ разработать рекомендации по совершенствованию механизма контроля за соблюдением стандартов уборочных работ номерного фонда гостиницы «DoubleTree by Hilton Kazan City Center»;

Объектом исследования является гостиница «DoubleTree by Hilton Kazan City Center».

Предметом исследования являются механизмы контроля за соблюдением стандартов уборочных работ.

Структура работы состоит из двух глав , разделенных на параграфы.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ПРОЦЕССА УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Основные функции, содержание работ службы Housekeeping

Чистота и порядок, в соответствии с ожиданиями клиентов, являются основным признаком комфорта гостиничного бизнеса. Важной функцией сервиса является предоставление услуг в номерах, обеспечение необходимого санитарно-гигиенического состояния и комфорта помещений, мест общего пользования (холл, холл, коридор, лестница, зоны лифта), контроль состояния оборудования, постельных принадлежностей, рабочей формы.

Персонал, занятый в обслуживании номеров, является одним из основных источников дохода отелей. В связи с тем, что продажа номеров является значительной частью всего дохода компании, так, из каждого ста долларов, которые клиент платит за комнату, 60 долларов – чистый доход, а 40 долларов –расходы на содержание комнаты. Для сравнения, в другой значительной части гостиничного комплекса – ресторане – доход на каждые 100 долларов, которые клиент платит за блюда, составляет всего 20 -чистых доходов, а 80 долларов тратится на продукты, инвентарь, заработную плату и внебюджетные расходы.

Один из отделов отеля – служба Housekeeping. Он отвечает за чистоту и порядок в номерах отеля, создает комфорт. Его деятельность направлена на то, чтобы гость чувствовал себя максимально комфортно и расслабленно в стенах отеля и в своей комнате.

Во главе службы стоит начальник отдела, который отчитывается перед обслуживающей командой, которая и обеспечивает бесперебойную работу отеля и его безупречный сервис. Залогом эффективной работы данной службы является идеальное выполнение должностных инструкций, правильное создание алгоритма работы и правил общения с гостями. Вся работа службы горничных оценивается на основе удачного сочетания всех факторов и контролируется руководителем подразделения. Структура службы Housekeeping представлена на рисунке 1.

Рисунок 1 – Структура службы Housekeeping

В компетенции данной службы входит контроль за санитарно- гигиеническим состоянием номеров в отеле, в том числе – коридоров, холлов, залов, а также прилегающих территорий, административных, служебных помещений. Такими работами занимаются уборщики и горничные.

В отелях высокой категории есть дополнительные работники, входящие в состав службы горничных:

- хаусмены – в их обязанности входит перемещение мебели, переворачивание матрасов, выдача постельного белья, чистка ковров, замена штор;

- стюарды – в их задачу входит обеспечение номеров свежими полотенцами, банными халатами. При запросе гостей стюард обеспечивает дополнительными подушками и кроватями. Обычно он работает во второй половине дня.

Номерной фонд – зона ответственности горничной. Ее рабочий день начинается с планерки. Здесь она получает наряды на номера, которые необходимо убрать за день. Ежедневный инструктаж, напоминание стандартов и отельных требований – это необходимая часть эффективной работы. Кроме того, на планерке перед началом работы горничным напоминают особые требования гостей, если таковые имеются .

Перед тем, как отправиться в номера для уборки, горничные проверяют свои рабочие места, пополняют запасы химии и расходных материалов, тележку с постельным бельем и другие атрибуты. Обязательна проверка техники – пылесосов, тележек. По ходу дня меняется набор обязанностей и корректируется загрузка: горничная получает работу не только от старшей смены, но и от администратора, менеджера службы. В любом случае, все корректировки работы проходят через старшую горничную – непосредственного руководителя.

Каждая горничная убирает номер в четкой последовательности. К примеру, сначала номер проветривается, выносятся крупногабаритный мусор, чтобы не мешать основной уборке помещения, снимается грязное белье, протирается пыль, ставится озонатор для борьбы с неприятными запахами. Четкая схема помогает сконцентрироваться на главном – горничная работает «на автомате».

Уборка номеров – это отдельная и, пожалуй, самая важная тема в сфере гостеприимства. Ей надо уделять много внимания, и тратить достаточно времени и денег для обучения персонала.

Есть три основных вида уборки гостиничных номеров в категориях гостиниц.

Периодическая – которая производится во время проживания постояльца. Она требует особого внимания и такта, поскольку в номере находятся личные вещи гостя – мы вторгаемся в мир, созданный гостем под себя, и важно не нарушить его.

А вот полная уборка производится после выезда гостя. Для достижения максимально возможного результата лучше использовать чек-листы. Они помогут «замыленному» глазу не пропустить ничего из необходимого. По ходу работы горничные могут составлять список задач для передачи техническим службам.

Генеральная уборка осуществляется два раза в год и обычно сопровождается закрытием номера к продажам. Снимаются все гардины, шторы. Перестираываются покрывала. Переворачиваются и выносятся кровати, отодвигаются шкафы. В общем, делается возможным вычистить все до чего обычно не доходят руки.

Под каждый из видов уборки составляется соответствующий регламент и последовательность выполнимых работ. У горничной на начало дня должен быть четкий план, по которому они начинают работать. В зависимости от принятых правил он может составляться службой заселения или самими работниками на основании карты дня (заезд-выезд гостей).

1.2 Стандарты работы горничных

Правила, технологии, стандарты закрепляют производственные обязанности за подразделением, службой и регламентируют процесс уборки номеров и других помещений, которые есть в гостинице. Все это необходимо для проведения всего объема уборки, отдельных видов уборки, последовательности операций, нормированию труда работников, контролю за расходованием материалов, а именно моющих и чистящих средств, одноразовых предметов личной гигиены. Когда торговля услугами усиливает свои позиции на международном рынке, основной упор делается на качество оказываемых услуг. В этом сможет помочь соблюдение нормативной документацию по уборке номеров и общественных помещений. К такой документации относится:

□ Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» ;

□ Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» ;

□ СанПиН 2.1.2.2645-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях» ;

□ СанПиН 42-123-5777-91 «Санитарные правила для предприятий общественного питания»;

□ ГОСТ Р 54603-2011.: Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу .

Все перечисленные нормативные документы обязательны к исполнению поскольку, только с их помощью можно предоставить качественные услуги. Качество услуг подразумевает их предоставление в соответствии с принятыми в гостинице нормами и стандартами. В профессиональных стандартах горничных прописаны трудовые функции работников, входящих в профессиональные стандарты, функциональная карта вида профессиональной деятельности и сведения об организации. Должностные обязанности горничной, которые прописаны в профессиональных стандартах детально рассмотрим в таблице 1.

Таблица 1 - Должностные обязанности горничной

1. О защите прав потребителей: Федер. закон № 2300-1: от 7 февраля 1992 г. – Москва: Норматика, 2019. – 14 с.
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федер. Закон № 132-ФЗ: принят Гос. Думой 4 октября 1996 г. – Москва: Норматика, 2019.– 13 с.
3. О правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации: Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 (ред. от 18.01.2019). – Москва: Норматика, 2019. – 11 с.
4. Положение о классификации гостиниц: Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158. – Москва: Норматика, 2019. – 15 с.
5. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу: ГОСТ Р 54603-2011.: дата введения 1 января 2013 г. – Москва: Стандартинформ, 2018. – 17 с.
6. Санитарные правила для предприятий общественного питания: СанПиН 42- 123-5777-91: дата введения 19.03.1991 г. – Москва: Учитель, 2017. - 20 с.
7. Санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях:

СанПиН 2.1.2.2645-10: дата введения с 15 августа 2010 г. – Москва: Учитель, 2017. – 10 с.

8. Арбузова Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» / Н. Ю. Арбузова - Москва: Академия, 2015. - 204 с.

9. Быстров С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03

«Гостиничное дело» / С. А. Быстров. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 55 с.

10. Балашова Е. А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. - Москва: ООО «Вершина», 2016. - 21 с.

11. Баумгартен Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия: практикум / Л. В. Баумгартен - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2016. - 16 с.

12. Безрукова Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии: учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова / М-во образования и науки Рос. Федерации, Моск. пед. гос. ун-т. - Москва: МПГУ, 2018. - 12 с.

13. Джум Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2015. - 18 с.

14. Егоршин А. П. Основы управления персоналом: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Управление персоналом» / А. П. Егоршин. - 4-е изд., перераб. - Москва: ИНФРА-М, 2017. - 302 с.

15. Ефремова М. В. Управление качеством гостиничных услуг: Учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. - Москва: Юрайт, 2020. - 30 с.

16. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / Н. А. Зайцева - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. - 100 с.

17. Зайко Г. М. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебное пособие / Г. М. Зайко - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2015. - 56 с.

18. Иванов В. В. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе: научное издание / В. В. Иванов - Москва: ИНФРА-М, 2015. - 336 с.

19. Коломиец К. Л. Анализ развития сервисной отрасли в России. - Санкт-Петербург: Свое издательство, 2017. - 20 с.

20. Кусков А. С. Гостиничное дело: Учебное пособие. - Москва: ИТК «Дашков и К», 2017. - 20 с.

21. Кобяк М. В. Управление качеством гостиничного предприятия: Учебник для вузов / М. В. Кобяк - Москва: Юрайт, 2020. - 12 с.

22. Купчик Е. В. Основы делового общения и гостеприимства: Учебное пособие/ Е. В. Купчик - Москва: Флинта, 2019. - 258 с.

23. Лойко О.Т. Туризм и гостиничное хозяйство: - Томск: Изд-во ТПУ, 2016. - 152 с.

24. Мусакин А. А. Малый отель. С чего начать. Как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. - Санкт-Петербург: Питер, 2015. - 17 с.

25. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик [пер. с англ. А. В. Павлова].- Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 20 с.

26. Можаяева Н. Г. Гостиничный сервис: учебник для студентов средних учебных заведений, обучающихся по специальности 101101 «Гостиничный сервис» / Н. Г. Можаяева - Москва: Альфа-М: ИНФРА-М, 2016. - 105 с.

27. Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100.62

«Гостиничное дело» / Н. И. Малых - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2015. - 30 с.

28. Николенко П. Г. Организация гостиничного дела: Учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко - Москва: Юрайт, 2020. - 19 с.

29. Нечаюк Л.М. «Гостиничный и ресторанный бизнес: менеджмент»: - Москва: Финансы и статистика, 2016 г.- 346 с.

30. Плюшко.Ю. Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице: - Москва: Ridero, 2019. - 50 с.

31. Романов В.В. Основы индустрии гостеприимства: - Москва: Дашков и ко, 2016. - 248 с.

32. Руденк, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. - М.: Дашков и Ко, 2018. - 176 с.

33. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 «Соц.-культур. сервис и туризм» / А. Э. Саак - Санкт-Петербург: Питер, 2015. - 327 с.

34. Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства: учебное пособие / С. С. Скобкин - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2016. - 96 с.
35. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник: учебное пособие к использованию в образовательных учреждениях ВО, реализующих образовательные программы высшего образования по направлениям 43.03.02 «Туризм», 43.03.01 «Сервис». - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 289 с.
36. Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: Учебник для вузов / Т. Л. Тимохина - Москва: Юрайт, 2020. - 10 с
37. Тарасова И.А. Потребитель выбирает. Маркетинговые исследования в России и за рубежом. - Москва: Маркетинг, 2016. — 15 с.
38. Уокер Д.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс. - Москва: ЮГИТИ, 2015 – 736 с.
39. Шимова О. С. Основы устойчивого туризма: Учебное пособие / О. С. Шимова. - Москва: ИНФРА-М, 2016. - 90 с.
40. Особенности работы горничных. - URL: <https://bankirki.ru/osobennosti-raboty-gornichnoj-obyazannosti-i-dolzhnostnaya-instrukciya.html>. (дата обращения: 05.05.2021).
41. Должностная инструкция для горничных. - URL: <https://businessman.ru/new-dolzhnostnaya-instrukciya-i-obyazannosti-gornichnoj.html>. (дата обращения: 05.05.2021).
42. Оценка качества гостиничных услуг. - URL: <https://www.reginahotels.ru/dopolnitelno/trebovaniya-k-gostinicham-kategorii-3-zvezdy/>. (дата обращения: 14.05.2021).
43. Техническое оборудование для гостиницы. - URL: <http://www.cleanfix-market.ru/shop/professionalnye-pylesosy/>. (дата обращения: 25.04.2021).
44. Материальная мотивация работников. - URL: <https://blog.molodost.bz/advanced/motivatsii-personala/>. (дата обращения: 05.05.2021).
45. Отель «DoubleTree by Hilton Kazan City Center» - URL: <https://www.hilton.com/ru> (дата обращения: 04.05.2021).
46. Проблемы развития гостиничного бизнеса. - URL: <http://prohotel.ru/news-211426/0/>. (дата обращения: 05.05.2021).
47. Служба горничных в гостинице. - URL: <http://positime.ru/rol-hozyaystvennoy-sluzhby-v-gostinichah>. (дата обращения: 05.05.2021).
48. Уборочные средства для гостиницы. - URL: <http://www.cleanfix-market.ru/shop/professionalnye-pylesosy/rantsevyu-pylesos-cleanfix-rs-05/>. (дата обращения: 05.05.2021).
49. Состав и функции гостиничных служб. - URL: <http://tourfaq.net/hotel-business/sostav-i-funkcii-gostinichnyx-sluzhb/>. (дата обращения: 05.05.2021).
50. Профессиональные стандарты горничной. - URL: <https://classinform.ru/profstandarty/33.021-gornichnaia.html>. (дата обращения: 05.05.2021).
51. Типология элементов обслуживания Кедотта-Терджена. - URL: <http://www.dailymanagement.ru/gkos-132-1.html>. (дата обращения: 07.05.2021).

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/182297>