

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев
«__» _____ 2022 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность
код и наименование профиля подготовки

Анализ работы административно-хозяйственной службы и пути ее
совершенствования на примере апарт-отеля «Апартель»

Руководитель	_____	доцент, канд. тех. наук	Т. Н. Сафронова
	подпись, дата		
Выпускник	_____		Е. А. Ковалева
	подпись, дата		
Нормоконтролер	_____	доцент, канд. тех. наук	Т. Н. Сафронова
	подпись, дата		

Красноярск 2022

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические аспекты организации административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.....	6
1.1 Роль административно-хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия.....	6
1.2 Структура и полномочия административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.....	11
1.3 Технология работы персонала административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия.....	16
2 Особенности функционирования административно-хозяйственной службы в гостиничном предприятии «Апартель».....	23
2.1 Общая характеристика гостиничного предприятия «Апартель».....	23
2.2 Организационная структура административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».....	29
2.3 Технологическая документация и стандарты работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».....	37
2.4 Анализ работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».....	50
3 Пути совершенствования работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».....	58
3.1 Характеристика проблем работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».....	58
3.2 Разработка мероприятий по совершенствованию работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».....	61
Заключение.....	73
Список использованных источников.....	74

Приложение А Типовая организационная структура административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия	78
Приложение Б Прейскурант на дополнительные услуги гостиничного предприятия «Апартель»	79
Приложение В Содержание стандарта работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель»	80
Приложение Г Чек-лист по уборке номерного фонда гостиничного предприятия	81
Приложение Д Форма акта по обнаружению оставленных вещей	82
Приложение Е Анкета для посетителей гостиничного предприятия «Апартель»	83

ВВЕДЕНИЕ

Административно-хозяйственная служба представляет собой крупнейшее подразделение предприятия индустрии гостеприимства. В мировой практике для данной службы часто применяют английский вариант названия – «Housekeeping Department». Важнейшей задачей административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений (коридоров, холлов, фойе, переходов).

Роль административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия велика, ведь чистота или ее отсутствие в отеле в первую очередь бросаются в глаза гостю. От состояния номерного фонда и общественных помещений предприятия гостеприимства зависит весь процесс обслуживания гостей. По этой причине гостиничным предприятиям необходимо тщательно продумывать работу по повышению эффективности административно-хозяйственной службы. Именно этим объясняется актуальность выбранной темы.

Цель выпускной квалификационной работы заключается в проведении анализа деятельности административно-хозяйственной службы апарт-отеля «Апартель» и определении путей её совершенствования.

В качестве объекта исследования выступает апарт-отель «Апартель» г. Красноярск. Предметом исследования является деятельность административно-хозяйственной службы апарт-отель «Апартель».

Для достижения цели выпускной квалификационной работы были определены следующие задачи:

- подробно рассмотреть теоретические аспекты организации административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия;
- изучить характеристику гостиничного предприятия «Апартель»;
- исследовать организационную структуру административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель»;

- ознакомиться с технологической документацией и стандартами работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель»;
- провести анализ работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель»;
- обозначить проблемы работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель»;
- разработать мероприятия по совершенствованию работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».

Практическая значимость исследования состоит в возможности использования разработанных рекомендаций в деятельности гостиничного предприятия «Апартель».

Методологическую базу составили следующие методы исследования: анализ и синтез, метод сравнения, метод классификации, метод обобщения, а также метод анкетирования и интервьюирования. Применение перечисленных методов исследования позволило подробно изучить и проанализировать работу административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель».

Информационная основа исследования представлена ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу», учебными пособиями по выбранной теме, публикациями в периодических изданиях, официальными данными гостиничного предприятия «Апартель» и собственными результатами, полученного в ходе анкетирования и интервьюирования.

Структура выпускной квалификационной работы представлена введением, тремя главами, заключением, список использованных источников и приложениями.

1 Теоретические аспекты организации административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

1.1 Роль административно-хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия

Административно-хозяйственная служба является важным подразделением гостиничного предприятия. В мировой гостиничной практике для данной службы применяется английский вариант названия – Housekeeping Department. В отечественной гостиничной практике данная служба имеет несколько названий, например, служба номерного фонда, служба эксплуатации, служба обслуживания номерного фонда, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания, хаускипинг (от англ. housekeeping – домашнее хозяйство, домоводство). Варианты наименования данной службы представлены в ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».

Основной целью административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров и общественных помещений (коридоров, холлов, фойе, переходов). Цель данной службы заключается в формировании современных и безопасных условий для поддержания в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиничного предприятия [6]. Сотрудники административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия занимаются следующими операциями:

- обслуживанием гостей в номерах;
- поддержкой необходимых санитарно-гигиенических условий в общественных местах;
- обеспечением порядка в ресторанах, служебных помещениях гостиничного предприятия;
- оказание бытовых услуг различного характера и т.д.

Основная цель административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия решается с помощью ряда задач. В первую очередь данная служба предназначена для обеспечения бесперебойной работы всех систем жизнеобеспечения (теплоснабжение, электроснабжение, газоснабжение, системы холодного и горячего водоснабжения, канализация и др.).

Цель и главные задачи административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия продемонстрированы на рисунке 1.



Рисунок 1 – Цель и задачи административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия [20]

Сотрудники административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия оказывают гостям различные дополнительные услуги. Данные

услуги могут быть бесплатными (включенными в стоимость проживания) и платными (оплачиваемыми отдельно).

Рассмотрим дополнительные услуги, предоставляемые гостям сотрудниками административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия. Перечисленные далее услуги включены в стоимость проживания и оказываются по просьбе гостей:

- предоставление медицинской аптечки;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении (письма, газеты, факсы, записки и т. д.);
- предоставление кипятка, иголок, ниток, посуды, зубной пасты, бритвенных приборов, ваз для цветов;
- предоставление дополнительных предметов, необходимых гостю, – одеяла, подушки, полотенца, халата, тапок, коврика для ванной комнаты, зонта, вешалок для одежды;
- доставка в номер дополнительных косметических и гигиенических средств индивидуального пользования (мыло, шампунь, гель
- для душа, зубная щетка, одноразовый бритвенный прибор, расческа,
- шапочка для душа и др.);
- предоставление дополнительной писчей бумаги, конвертов, открыток;
- предоставление в пользование игр – шахмат, шашек, лото;
- предоставление в пользование аксессуаров – запонок, галстуков (эта услуга может быть востребована в отелях делового назначения);
- предоставление в пользование зарядных устройств, адаптеров, радиаторов, вентиляторов, гладильных прессов, утюгов и гладильных досок;
- доставка бутылок с питьевой водой (если они входят в комплектацию номера, в других случаях доставка питьевой воды в номер будет

платной услугой и осуществляться службой room-service, или гость может воспользоваться мини-баром);

- предоставление гостям дополнительного стула, кресла, шкафа, багажной скамьи, детской кроватки, ортопедического матраса и пр. [20].

Административно-хозяйственная служба гостиничного предприятия предлагает посетителям гостиничного предприятия комплекс следующих платных услуг:

- стирка, химчистка, глажение и ремонт одежды;
- ремонт обуви (мастера по ремонту обуви могут иметь в штате в основном крупные отели);
- чистка обуви (в некоторых гостиничных предприятиях данная услуга может быть бесплатной);
- предоставление дополнительной раскладной кровати;
- услуги няни и пр. [6].

Полный перечень услуг, предоставляемых административно-хозяйственной службой, индивидуален для каждого гостиничного предприятия, общим является высочайший уровень обслуживания и стабильный уровень качества предоставляемых услуг

Сотрудники административно-хозяйственной службы используют современные средства защиты и проводят организационно-методические мероприятия в сфере безопасности. Сотрудники данной службы проводят анализ потребностей структурных подразделений в отношении материально-технических ресурсов. Это необходимо для организации материально-технического снабжения структурных подразделений гостиницы мебелью, строительными материалами, оборудованием, инвентарем, средствами защиты, специальной одеждой, обувью для персонала и др. Служба обеспечивает соблюдение санитарно-гигиенических требований к содержанию помещений гостиничного корпуса и его территории.

Для большого объема выполняемых работ необходима четкая координация взаимодействия с другими службами гостиничного предприятия,

включая службу приема и размещения гостей, службу питания (ресторан, банкетная служба, служба room-service и др.), коммерческого отдела, инженерно-техническую службу и службу безопасности.

Долгое время работа административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия была менее привлекательна и престижна, чем деятельность других служб гостиницы. Например, ранее работы горничных воспринимали как нечто второстепенное. Однако данный подход к административно-хозяйственной службе на текущем этапе развития гостиничного дела в России не является актуальным. Значимость административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия была пересмотрена во много благодаря приходу на отечественный рынок мировых гостиничных сетей, в которых особое внимание уделяется деятельности рассматриваемой службы [14].

В настоящее время роль административно-хозяйственной службы в деятельности гостиничного предприятия велика. Это объясняется тем, что от того, насколько качественно будет обслужен номерной фонд и общественные помещения гостиничного предприятия, зависит удовлетворенность гостя и вероятность его повторного визита в гостиницу.

Работу сотрудников административно-хозяйственной службы гость видит ежедневно и гораздо чаще, чем работу сотрудников других служб гостиницы. Например, Результаты труда горничной гостиничного предприятия гость видит каждый день. Постоялец может по достоинству оценить, как застелена кровать, насколько чисто вымыта ванна и как аккуратно повешены полотенца. Работа горничной трудна физически и очень ответственна, но результаты ее труда создают в гостиничном предприятии именно ту исключительную атмосферу чистоты, изысканности и уюта, которая повышает популярность всего гостиничного предприятия и привлекает в него новых гостей.

Ошибки со стороны службы административно-хозяйственной службы могут привести к недовольству гостя и повлечь за собой отрицательное восприятие им всего гостиничного предприятия в целом. Многочисленные

опросы туристов, останавливающихся в различных гостиничных предприятиях, показывают, что чистота и порядок являются основными критерии, влияющими на выбор гостиницы. Таким образом, успешная деятельность гостиничного предприятия во многом определяется эффективной и качественной работой административно-хозяйственной службы. Доходы от продажи номеров в среднем составляют 50-75% всех доходов гостиничного предприятия и дают 70-80 % чистой прибыли [11].

Итак, служба административно-хозяйственной службы – это подразделение гостиницы, обеспечивающее техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта; обеспечивающее обслуживание гостей в номерах, поддерживающее необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимающееся оказанием бытовых услуг гостям.

1.2 Структура и полномочия административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

Административно-хозяйственная служба гостиничного предприятия по численности является самой крупной, так как в данной службе задействовано до 50% всего персонала. Организационная структура данной службы и состав сотрудников могут быть дифференцированы в различных гостиницах в зависимости от ее категории, вместимости и прочих факторов.

В структуру административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия могут входить такие подразделения, как прачечная, химчистка, флористы, оздоровительный центр, служба батлеров (дворецких), обеспечивающие гостей всеми необходимыми услугами [22].

Типовая организационная структура административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия представлена в приложении А.

Руководитель административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия может называться по-разному: руководитель хозяйственной службы, заведующая поэтажной службой, начальник службы гостиничного хозяйства, управляющая службой гостиничного хозяйства, менеджер службы горничных и т. д.

Руководитель данной службы чаще всего подчиняется непосредственно генеральному директору (управляющему) или заместителю генерального директора по гостиничному хозяйству (например, в крупном гостиничном предприятии).

К должности руководителя административно-хозяйственной службы в гостиницах с высокими стандартами обслуживания предъявляются следующие квалификационные требования:

- высшее образование;
- опыт работы по специальности не менее 5 лет;
- свободное знание английского языка, знание других иностранных языков приветствуется;
- владение применяемыми в гостиничном предприятии компьютерными программами [22].

От руководителя административно-хозяйственной службы требуются организаторская способность, умение контролировать работу, стремление соответствовать самым высоким стандартам. Руководитель административно-хозяйственной службы должен придерживаться следующих правил:

- рационально и эффективно руководить подчиненным ему обслуживающим персоналом;
- применять рациональные приемы и технологические процессы в работе службы;
- регулярно проводить инвентаризацию;
- поддерживать стремление сотрудников к повышению образовательного уровня;

- поощрять рационализаторские предложения работников;
- быть примером для своих подчиненных, всегда сохранять доброжелательные отношения со всеми коллегами и персоналом службы;
- быть готовым всегда прийти на помощь гостю или коллеге;
- проводить ежегодные профессиональные аттестации подчиненных для определения профессионального уровня, качества исполнения ими своих обязанностей и обсуждения планов устранения недостатков в работе;
- в случае необходимости обновлять должностные инструкции своих сотрудников, постоянно проводить занятия с ними, совершенствовать стандарты обслуживания гостей в соответствии с изменяющимися условиями работы;
- контролировать выполнение установленных стандартов обслуживания;
- демонстрировать подчиненным пример в следовании стандартам общения по телефону;
- обеспечивать проведение курсов повышения квалификации;
- демонстрировать профессиональное отношение к труду, поведению и внешнему виду;
- систематически контролировать отношение к работе своих подчиненных;
- строго соблюдать в своем подразделении все правила и инструкции по пожарной безопасности, санитарной гигиене и поведению в чрезвычайных обстоятельствах;
- строго соблюдать правила конфиденциальности информации;
- в своей деятельности руководствоваться внутрифирменными нормативными документами, законодательством Российской Федерации [22].

Руководитель административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия контролирует деятельность службы, распределяет задания на день, месяц, консультирует, контролирует, проверяет выполнение заданий и как

распределяются расходные материалы, разрабатывает и внедряет стандартные рабочие процедуры. От работы руководителя административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия зависит эффективность функционирования гостиницы и правильность выполнения сотрудниками своих обязанностей.

В случае отсутствия руководителя административно-хозяйственной службы на рабочем месте заместитель берет на себя его обязанности, помогает выполнять задачи, которые на него делегирует вышестоящий менеджер, корректирует графики работы персонала, отслеживает загруженность, организовывает и планирует генеральную уборку в отеле, обслуживание помещений. Производит проверку согласно критериям чистоты.

В ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» указано, что административно-хозяйственная служба гостиничного предприятия включает в себя персонал следующих должностей: старшая горничная (супервайзер), горничная, уборщик служебных и общественных помещений и т.п. [1].

Старшая горничная (супервайзер) – это важный сотрудник административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия [22]. Старшая горничная – это работник, основной обязанностью которого является контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков общественных помещений. Старшая горничная отвечает как за планирование работы по уборке помещений и организацию деятельности сотрудников, так и за контроль выполненной работы. Старшая горничная должна постоянно заботиться о совершенствовании качества обслуживания гостей и контролировать своевременное и неукоснительное выполнение всех их пожеланий.

Уборщик общественных помещений – это работник, основной обязанностью которого является уборка общественных помещений средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии. Уборщики общественных помещений обеспечивают соблюдение в надлежащем санитарном состоянии помещений общего пользования – вестибюль, холлы,

коридоры, лестничные зоны, лифты, санузлы, служебные помещения, прилегающей к гостинице территории. В обязанности уборщиков также входит мытье стен, окон, дверей, чистка и дезинфекция оборудования санитарных узлов общего пользования. Уборщики не должны создавать неудобств для гостей, их присутствие должно быть малозаметным, уборка помещений общего пользования должно осуществляться с наименьшим нарушением покоя гостей. В режиме уборки оптимальным считается утренний и вечерний час [8].

В структуре управления службой уборщицы подчиняются старшей горничной и (или) дежурному на этаже.

Заведующий бельевой отвечает за сохранность белья, форменной одежды и других изделий из тканей, используемых в отеле, осуществляет обмен белья – выдает чистое белье горничным и принимает использованную, проверяет состояние белья, обеспечивает ее ремонт, восстановление, сдача белья в прачечную и принимает ее после стирки. Заведующий бельевой лично материально ответственное. Большое значение в ее работе играет контроль за оборотными ресурсами [22]. В работе должен использоваться журнал учета основных оборотных ресурсов – белья номеров, форменной одежды, белья ресторанов и др. Относительно работы заведующего бельевой в гостиницах должны проводиться периодические проверки, которые осуществляет директор по обслуживанию.

Кастелянша выполняет функции по приему, хранению и выдаче белья на этажи гостиницы. Швея осуществляет ремонт, штопки и маркировка белья. В структуре управления подчиняется старшей бельевой, при необходимости помогает кастелянши в подготовке белья к стирке, сортировке и выдачи горничным.

Главной функцией стюарда является обеспечение номеров свежими полотенцами и придание номерам соответствующего и нарядного вида.

В сетевых отелях категории «5 звезд» в составе административно-хозяйственной службы часто присутствует такая должностная единица, как стюард. Стюарды начинают работу во второй половине дня. В их обязанности

входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание номеру нарядного вида.

Некоторые высококлассные гостиницы предлагают гостям услуги личного дворецкого. Дворецкий – это персональный ассистент (секретарь) гостя, обеспечивает связи постояльца с миром внутри отеля, он – посредник между гостем и всеми гостиничными службами. Если в отеле есть игровая комната с воспитателями, где гости могут на время оставить своих детей, то это подразделение также может входить в состав административно-хозяйственной службы.

Итак, структура административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия достаточно сложная и включает в себя широкий круг сотрудников. Сотрудники административно-хозяйственной службы в соответствии со своими функциональными обязанностями обеспечивают комфорт проживания, сохранность жизни, здоровья, имущества посетителей, проживающих в гостиничном предприятии.

1.3 Технология работы персонала административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия

В своей деятельности сотрудники административно-хозяйственной службы применяют определенные технологии и работают согласно принятым в гостиничном предприятии стандартам обслуживания.

Работа горничных, дежурных, уборщиц может быть организована по графику или предполагает 8-часовой рабочий день с двумя выходными в неделю.

Данные сотрудники относятся к категории рабочих. Рабочие места этой группы относят к переменным. Данные сотрудники должны быть обеспечены оборудованными рабочими местами, форменной спецодеждой; знать и выполнять инструкции, касающиеся их обязанностей, а также инструкции по технике безопасности и противопожарной безопасности.

Работа данных сотрудников может быть организована в индивидуальной или бригадной формах. За горничными могут быть закреплены определенные номера, за уборщицами – уборочные площади. В некоторых гостиницах имеется должность сменного супервайзера, который осуществляет контроль за работой смены горничных, чтобы быть полностью уверенным, что помещения убраны в соответствии со стандартами. В обязанности супервайзера также входит передача в службу приема информации о свободных и занятых номерах.

Горничная убирает, прежде всего, забронированные номера, потом номера, где живут гости, и затем освободившиеся номера. Информацию о свободных и занятых номерах горничная узнает в службе приема и размещения, или у дежурного по этажу, в гостиницах за рубежом – у информатора службы приема и размещения. Информатор владеет информацией о занятых и свободных, грязных и чистых номерах, о номерах, о номерах с техническими неисправностями [12].

В начале смены информатор делает распечатки для горничных и супервайзеров, в которых указаны номера комнат и их состояние (грязный номер или чистый, свободный или занятый). Горничные с 9:00 до 10:00 приносят отчеты по занятости номеров [9]. По ним информатор делает свой утренний отчет, который оформляется в трех экземплярах.

Информатор составляет рапорт технической службе, в котором указывает все сведения о неисправностях в номерах. Им же разрабатываются и составляются графики выхода на работу персонала службы. В конце смены информатор расписывает и распределяет работу для второй смены. После 14:00 супервайзеры исправляют статусы номеров. Информатор второй смены делает контрольный отчет [11].

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 [29].

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 [5]. 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 гостей необходима рациональная организация бельевого хозяйства гостиничного предприятия.

Бельевое хозяйство гостиницы включает в себя центральную бельевую чистого белья, центральную бельевую для грязного белья (отсутствует при наличии в гостинице прачечной); поэтажные кладовые для грязного белья и суточного запаса чистого белья, склады.

Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать следующую периодичность смены белья:

- постельного белья раз в 3 дня;
- при заселении иностранцев – ежедневно;
- смена полотенец – ежедневно [13].

В гостиницах, где установлены нормативы уборки, обычно порядок смены белья соблюдается в следующей последовательности: производится уборка постели с обязательным перевертыванием перинки, встряхиванием простыни и пододеяльника, взбиванием подушки (перинка или на матрацник и подушка должны быть в чехле, шерстяное одеяло в пододеяльнике). Для дневного содержания постель накрывают покрывалом. Заправка постели производится следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее (к внутренней стороне кровати) был подвернут под перинку (на матрацник), с другой, внешний, доходил до царги кровати, расправляются подушка и одеяло с пододеяльником (закрывая подушку), в заключение все накрывается покрывалом [11].

После того, как убраны туалет и ванная комната, производится смена полотенец. Комплекты дополнительных постельных принадлежностей (на матрацников, подушек, шерстяных одеял и так далее) хранятся в специальных шкафах дежурного персонала.

При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же работником предусматривается наличие двух разных халатов для работы (при приеме и сортировке грязного белья должны использоваться индивидуальные средства защиты: косынка, халат, резиновые перчатки). После приема грязного белья работник должен вымыть руки и сменить халат.

Центральная бельевая, кладовые помещения, где находится чистое и грязное белье, должны ежедневно убираться: протираются стеллажи (шкафы) или лари, столы для персонала, моются полы; еженедельно проводится генеральная уборка с мытьем стен, дверей и удалением пыли с потолка. В

служебных помещениях не должны находиться посторонние предметы и личные вещи.

В гостинице должен быть утвержден график сдачи использованного белья этажами в центральную бельевую и получения чистого белья. Обмены производят каждый день в течение всего рабочего времени. Для этого предусмотрен журнал центральной бельевой [7].

Стирка белья проживающих при отсутствии прачечной, может производиться горничными или специально выделенным работником только в специально оборудованном помещении. Категорически запрещается стирка белья в номерах и служебных помещениях. При отсутствии в гостинице прачечной, администрацией должен быть заключен договор на стирку белья с фабрикой-прачечной города. белье стирка прачечная гостиница

Сотрудники прачечной, химчистки выполняют следующие виды работ: стирка и глажение постельного белья, полотенец, портьер, ресторанного текстиля, специальной и форменной одежды персонала, стирку, глажение и химчистку мужской и женской одежды гостей.

Технологический процесс стирки делится на пять этапов:

1. Подготовка белья к стирке:

- перетряхивание и разборка по цвету и типу материала;
- взвешивание в зависимости от загрузочных характеристик

стиральных машин.

2. Стирка белья по выбранной программе.

3. Сушка.

4. Глажение:

- глажение фасонных изделий;
- глажение прямого белья.

5. Складирование чистого белья [14].

Рассмотрим детально процесс химчистки, а именно описание основных функций.

1-й этап – первичная сортировка одежды. Принятую в цех химчистки сортируют по признакам: вид одежды (куртка, брюки и т.д.), цвет, фактура ткани, сложность загрязнения, по способу чистки

2-й этап – пятно-выведение трудновыводимых пятен. Перед закладкой в машину химчистки на одежде производится выведение пятен специальными химическими средствами, в зависимости от природы пятен (масло, жир, кетчуп и др.).

3-й этап – вторичная сортировка одежды (промежуточный этап). Одежду сортируют порционно, по весу, по степени общего загрязнения, а также согласно грузочной способности машины для химической чистки.

4-й этап – химическая очистка в машине, в ванне с растворителем. Одежду закладывают в машину для химической чистки, работающую на перхлорэтилене, согласно грузочной способности. В системе управления машиной имеется программа управления процессом химической очистки одежды, согласно её классификации и степени загрязнения. Длительность процесса чистки каждой партии вещей задаётся аппаратчиком и колеблется от 40 до 70 минут.

5-й этап – третичная сортировка одежды. После окончания программы химической очистки в машине, одежду вынимают и оценивают степень очищенности, с целью определить целесообразность повторной очистки, в случае необходимости программу повторяют. Затем одежду сортируют по видам (фасону), для распределения по способам обработки паром.

6-й этап – отпаривание. Отсортированная по видам одежда (куртка, брюки, рубашка) поступает для обработки паром и продувки воздухом на специализированные пароманекены и гладильный стол. Каждый тип пароманикенов имеет свою область применения. На одних отпаривают и растягивают только брюки, на других только сорочки, на третьих только куртки и пальто, для приведения вещей в надежный вид после обработки растворителем. Гладильный стол используется для заключительной обработки

вещей паровым утюгом (стрелки на брюках, манжеты, лацканы пиджака и т.д.). Обработанную паром одежду передают на упаковку.

7-й этап – ремонт. Пришивание временно удаленной фурнитуры (отпаривается при приёмке, если может быть повреждена перхлорэтиленом). Сортировка вещей по комплектам по упаковке.

8-й этап – упаковка. Вычищенную одежду размещают на специальных одноразовых вешалках и упаковывают на специальных упаковочных машинах [22].

Итак, организация деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда предусматривает работу с жилыми помещениями (номерами), общественными помещениями (вестибюлем, холлом, коридорами, помещениями служб, предоставляющих дополнительные услуги, санузлами и душевыми общего пользования) и служебными помещениями, включающими служебные кабинеты, зоны обслуживания и переходы между ними. Служба должна информировать службу приема и размещения об освобождении номеров и готовности их к заселению. Сотрудники службы эксплуатации также сообщают в службу главного инженера о необходимости устранения неисправностей в оборудовании номеров, аварий, осуществления текущего ремонта.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гостиничное предприятие «Апартель» представляет собой апарт-отель одноимённой федеральной сети, номерной фонд которого представлен 130 апартаментами.

Административно-хозяйственная служба, являясь структурным элементом гостиничного предприятия «Апартель», имеет следующую цель своей деятельности – обеспечение комфортного размещения проживающих и высокий стандарт уборки апартаментов и общих площадей апарт-отеля. Административно-хозяйственная служба обеспечивает проведение уборки двух видов: уборка общих площадей апарт-отеля и прилегающей территории; уборка апартаментов после выезда гостей, перед въездом гостей, во время проживания гостя и по заявке гостей в качестве дополнительной услуг (ежедневная, генеральная). Целью производства работ по уборке общих площадей является поддержание надлежащего внешнего вида и санитарного состояния здания апарт-отеля «Апартель». Уборка общих площадей в гостиничном предприятии «Апартель» включает в себя следующие типы работ: уборка прилегающей территории; уборка общественных помещений апарт-отеля; уборка паркинга; вывоз мусора и снега; мытье окон и фасадов (специальные работы); дератизация и дезинфекция (специальные работы).

По результатам проведенного исследования было определено, что главными проблемами работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель» являются: несоблюдение корпоративной этики и незнание сотрудниками правил обслуживания гостей (в том числе неумение взаимодействия с конфликтными гостями); неудовлетворительная работа бригады горничных (низкое качество уборки, наличие в номерах грязного постельного белья, штор и пр.); недостаток сотрудников в административно-хозяйственной службе гостиничного предприятия «Апартель»; недостаточное количество времени на отдых в течение рабочего дня горничных; низкий уровень мотивации горничных;

использование устаревших моделей многофункциональных тележек для горничных.

Для устранения проблем работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель» был разработан ряд мероприятий:

- мероприятие № 1 – заключение договора на комплексное прачечное обслуживание с новой сервисной компанией;
- мероприятия № 2 – расширение бригады горничных;
- мероприятие № 3 – разработка системы стимулирования работы сотрудников административно-хозяйственной службы апарт-отеля «Апартель» путем премирования горничных;
- мероприятие № 4 – приобретение новых современных многофункциональных тележек для горничных гостиничного предприятия «Апартель»;
- мероприятие № 5 – проведение обучения для горничных гостиничного предприятия «Апартель».

Предложенные мероприятия позволят улучшить работу административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель» и устранить имеющиеся проблемы. Разработанные мероприятия позволят гостиничному предприятию «Апартель» повысить количество гостей на 10-15%. Примерный срок окупаемости составит 1,5 года.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

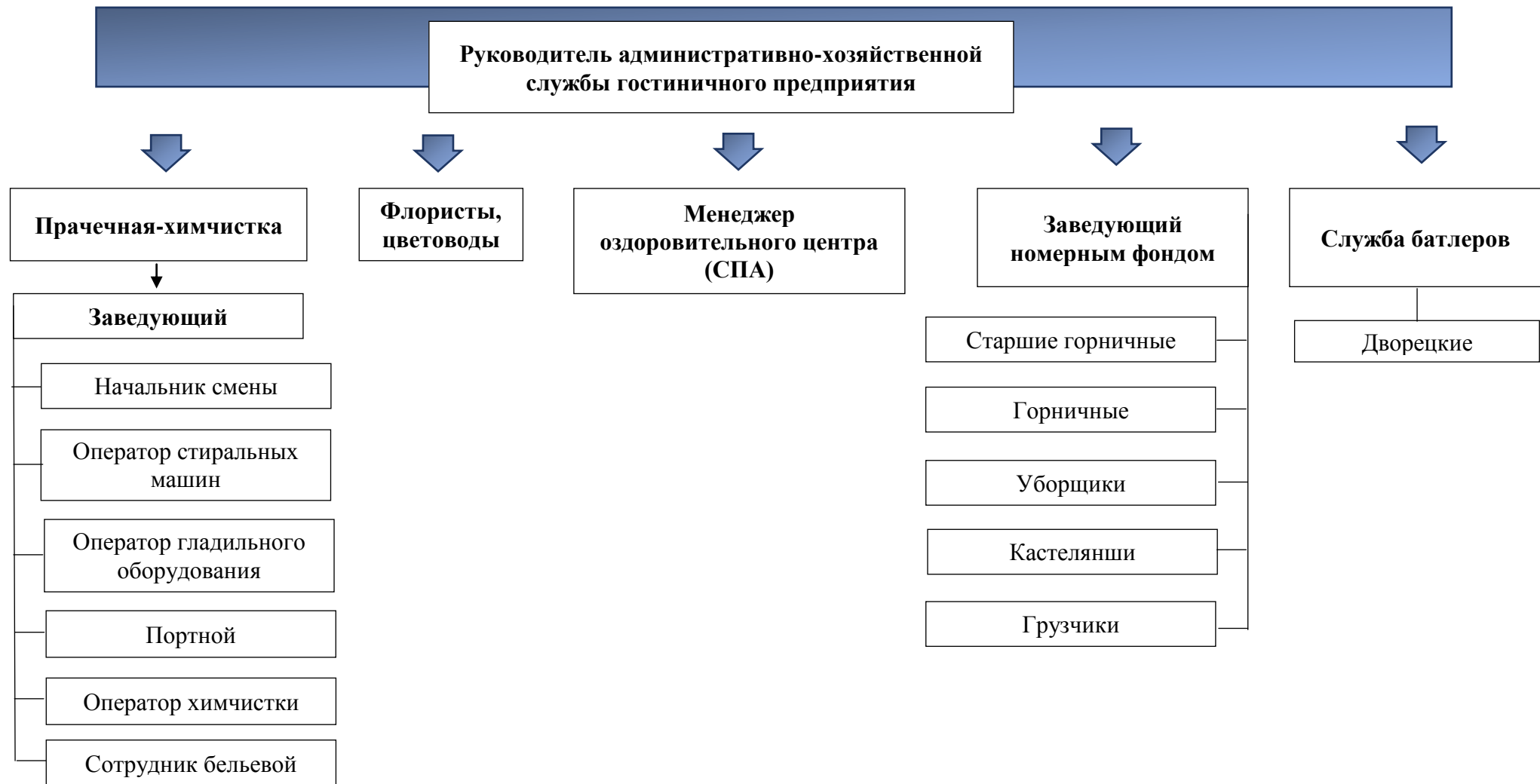
1. ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу» : введен впервые : дата введения 2018-06-01 // Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. – Режим доступа : <https://docs.cntd.ru/document/1200095096> (дата обращения : 09.04.2022).
2. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг : учебное пособие / Н. Ю. Арбузова. – Москва : Издательский центр «Академия», 2018. – 125 с.
3. Большова, А. Д. Задачи административно-хозяйственной службы / А. Д. Большова // Наука и туризм : стратегии взаимодействия. – 2020. – № 3. – С. 19-24.
4. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко. – Москва : Университетская книга «Логос», 2020. – 320 с.
5. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю. Ф. Волков. – Москва : ФЕНИКС, 2017. – 210 с.
6. Вохмянин, А. И. Цели и задачи административно-хозяйственной службы / А. И. Вохмянин // Ученые записки. – 2021. – № 7. – С. 118-121.
7. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы : учебник / А. Е. Гаврилова. – Москва : Издательский центр «Академия», 2018. – 256 с.
8. Гаврилова, А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы : учебник / А. Е. Гаврилова. – Москва : Академия, 2018. – 254 с.
9. Гришко, Н. И. Гостиничное хозяйство : учебное пособие / Н. И. Гришко. – Минск : РИПО, 2021. – 249 с.
10. Ермакова, Е. Е. Практика функционирования хозяйственной службы : зарубежный и отечественный опыт / Е. Е. Ермакова // Сервис плюс. – 2019. – № 4. – С. 44-49.

11. Замятина, А. Е. Административно-хозяйственная служба в гостинице / А. Е. Замятина // Наука и туризм : стратегии взаимодействия. – 2022. – № 2. – С. 105-110.
12. Заступин, А. И. Организация работы административно-хозяйственной службы / А. И. Заступин // Наука. Мысль. – 2020. – № 11. – С. 10-17.
13. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : учебник / Ф. Котлер. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 1071 с.
14. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие. – Москва : Дашков и Ко, 2018. – 102 с.
15. Лапиков, М. И. Организация и технология административно-хозяйственной службы / М. И. Лапиков // Символ науки. – 2020. – № 9. – С. 200-206.
16. Мальская, М. П. Организация гостиничного обслуживания : учебник / М. П. Мальская. – Москва : Издательский центр «Академия», 2017. – 256 с.
17. Меньщикова, А. А. Служба эксплуатации номерного фонда : особенности функционирования / А. А. Меньщикова // Сервис плюс. – 2021. – № 1. – С. 104-111.
18. Можаяева, Н. Г. Гостиничный сервис : учебник / Н.Г. Можаяева. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 242 с.
19. Мышьякова, Н. М. Гостиничное дело : учебник / Мышьякова, Н. М. – Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУСЭ, 2018. – 163 с.
20. Рязанова, Д. Е. Функции административно-хозяйственной службы отеля / Д. Е. Рязанова // Молодой ученый. – 2019. – № 4. – С. 6-10.
21. Семеркова, Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 320 с.
22. Скупин, Д. И. Сотрудники административно-хозяйственной службы / Д. И. Скупин // Наука. Мысль. – 2020. – № 12. – С. 110-117.

23. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учебное пособие / А. В. Сорокина. – Москва : ИНФРА – М, 2017. – 135 с.
24. Тарских, Я. Е. Роль административно-хозяйственной службы в гостиничном предприятии / Я. Е. Тарских // Вопросы управления. – 2020. – № 12. – С. 14-19.
25. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия : учебник / Т. Л. Тимохина. –Москва : Издательство Юрайт, 2019. – 336 с.
26. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник / Т. Л. Тимохина. –Москва : Издательство Юрайт, 2018. – 331 с.
27. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. – Москва : ИНФРА – М, 2018. – 163 с.
28. Черевичко, Т. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Т. В. Черевичко. - Москва : ФЛИНТА, 2021. – 179 с.
29. Чудновский, А. Д. Туризм и гостиничное хозяйство : учебник / А. Д, Чудновский. – Москва : Экмос, 2018. – 201 с.
30. Апарта-отель «Апартель» // Федеральная сеть «APARTEL» : официальный сайт. – URL: <https://apartel.ru> (дата обращения: 05.04.2022).

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Типовая организационная структура административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия



ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Прейскурант на дополнительные услуги гостиничного предприятия «Апартель»

Услуги

	Дополнительный комплект постельного белья (2 наволочки, 1 простыня, 1 пододеяльник + гигиенический набор)	300 руб.
	Косметический набор (гель для душа, шампунь, губка для обуви, мыло/пенка для бритья, ватные палочки, ватные диски)	200 руб.
	Набор полотенец из трех штук	150 руб.
	Замена постельного белья	300 руб.
	Дополнительная влажная уборка номера	300 руб.
	Дополнительная генеральная уборка номера	1 500 руб.
	Халат	300 руб.
	Тапочки махровые	100 руб.
	Дополнительное спальное место	500 руб.

Services

	Additional set of bed linen (2 pillowcases, 1 sheet, 1 duvet cover + hygiene kit)	300 rub
	Hygiene kit (shower gel, shampoo, shoe sponge, washcloth, balm, cotton swabs, cotton pads)	200 rub
	Set of towels of three	150 rub
	Bed replacement laundry	300 rub
	Extra wet cleaning of the room	300 rub
	Extra general cleaning of the room	1 500 rub
	Bathrobe	300 rub
	Slippers	100 rub
	Additional bed	500 rub

Организация питания

Вы можете заказать организацию полноценного питания на весь период проживания, всю информацию уточняйте администраторов или по указанному номеру телефона **2001!**

Catering

You can order meal arrangements for the entire period of stay. Please, specify more information from administrators or by the phone number **2001!**



Завтрак
от 200 руб.

Breakfast
from 200 rub.



Обед
от 300 руб.

Lunch
from 300 rub.



Ужин
от 300 руб.

Dinner
from 300 rub.



ПРИЛОЖЕНИЕ В

Содержание стандарта работы административно-хозяйственной службы гостиничного предприятия «Апартель»

СТАНДАРТ ПО УБОРКЕ АПАРТ-ОТЕЛЯ «APARTEL»

Определения терминов и сокращения	1
1 ОБЩИЙ СТАНДАРТ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ	3
1.1 Общие положения	3
1.2 Стандарт внешнего вида	4
1.3 Стандарт коммуникации службы	4
2 СТАНДАРТ ПО УБОРКЕ ОБЩИХ ПЛОЩАДЕЙ	5
2.1 Уборка общих площадей	5
2.2 Уборка прилегающей территории	6
2.3 Уборка мест общего пользования	7
2.4 Уборка паркинга	8
2.5 Вывоз мусора и снега	8
2.6 Специальные работы	8
3 СТАНДАРТ ПО УБОРКЕ АПАРТАМЕНТОВ	8
3.1 Общие положения	8
3.2 Процедура уборки апартаментов после выезда арендатора	9
3.3 Процедура уборки апартаментов перед заездом арендатора	11
3.4 Уборка по заказу проживающего	11
3.5 Check-list по уборке апартаментов	12
3.6 Оставленные вещи	13
Лист ознакомления	14

Определения терминов и сокращения

Арендатор - сторона договора аренды, которая получает от арендодателя имущество за плату во временное пользование.

Арендодатель - сторона договора аренды, предоставляющая арендатору имущество за плату во временное пользование. В роли арендодателя может выступать Собственник или Управляющая компания, действующая на основании доверенности от лица Собственника.

Собственник – субъект собственности; физическое или юридическое лицо, обладающее правом собственности, выступающее в роли владельца, распределителя, пользователя объекта собственности.

Места общего пользования – помещения апарт-отеля, используемые всеми собственниками, арендаторами, а также их посетителями для беспрепятственного передвижения: лестницы и лестничные площадки, лифтовые холлы, входные группы, вестибюли.

Прилегающая территория – земельный участок, на котором расположен апарт-отель, а также паркинг, оформленный в соответствии с нормами действующего законодательства. Границы и размер земельного участка, на котором расположен апарт-отель, определяются в соответствии с требованиями земельного законодательства и законодательства о градостроительной деятельности.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Чек-лист по уборке номерного фонда гостиничного предприятия «Апартель»

Check-list уборка апартамента	
№ апартамента: _____ Дата: _____ Сотрудник: _____	
Ванная комната	
Сантехника (ванная, раковина, унитаз) 1. Произведена дезинфекция <input type="checkbox"/> 2. Ароматизация <input type="checkbox"/> 3. Нет ржавчины и налета <input type="checkbox"/> 4. Нет загрязнений <input type="checkbox"/> 5. Нет волос <input type="checkbox"/> 6. Нет разводов <input type="checkbox"/> 7. Нет мусора <input type="checkbox"/>	Атрибуты 10. Необходимый набор полотенец <input type="checkbox"/> 11. Туалетная бумага <input type="checkbox"/> Пол 12. Чистый, без разводов <input type="checkbox"/>
Кухонный уголок	Посуда 20. Чистая <input type="checkbox"/> 21. Полный комплект <input type="checkbox"/>
Кухонные атрибуты (плита, микроволновка, раковина) 13. Вымыты химическими средствами <input type="checkbox"/> 14. Нет загрязнений и налета <input type="checkbox"/> 15. Нет жировых пятен <input type="checkbox"/> 16. Нет разводов <input type="checkbox"/>	Поверхности (стены, шкафы, стол, стулья) 17. Вымыты и насухо вытерты <input type="checkbox"/> 18. Нет разводов и следов капель <input type="checkbox"/> 19. Нет мусора, волос <input type="checkbox"/>
Комната	
Кровать 22. Аккуратно заправлена <input type="checkbox"/> 23. Край покрывала отогнут <input type="checkbox"/> 24. Нет складок <input type="checkbox"/> 25. Нет волос <input type="checkbox"/>	Атрибуты проживания 33. Вешалки в шкафу в комплекте <input type="checkbox"/> 34. Оставленные вещи сданы (при выезде) <input type="checkbox"/>
Стены, окна, мебельные поверхности (кровать, шкафы, тумбочки, стол, зеркало) 29. Вымыты и насухо вытерты <input type="checkbox"/> 30. Нет разводов и следов капель <input type="checkbox"/> 31. Нет загрязнений и жировых пятен <input type="checkbox"/> 32. Нет мусора, волос <input type="checkbox"/>	Пол 35. Чистый, без разводов <input type="checkbox"/>
Шторы 26. Закреплены на все крючки <input type="checkbox"/> 27. Аккуратно расправлены <input type="checkbox"/> 28. Нет пятен <input type="checkbox"/>	

Дата	
Номер апартамента	
Кто обнаружил	
Описание	
Место хранения	
Возвращены собственнику (дата)	

Горничная (ФИО) _____

Подпись _____

Дата «__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Анкета для посетителей гостиничного предприятия «Апартель»

АНКЕТА ГОСТЯ

Дорогой гость!

Целью проведения данного опроса является определение недостатков и улучшение качества работы административно-хозяйственной службы (горничные, операторы внешней и внутренней уборки и пр.).

Ваш пол _____

Ваш возраст _____

Цель визита в апарт-отель «Апартель» _____

Пожалуйста, оцените предложенные в таблице параметры по 5-балльной шкале, где 5 – отлично, 1 – ужасно.

Параметр	Оценка (отметьте галочкой)				
	1	2	3	4	5
<i>Внешний вид сотрудников административно-хозяйственной службы</i>					
<i>Компетентность и уровень профессионализма сотрудников</i>					
<i>Комфорт и санитарно-гигиеническое состояние апартаментов</i>					
<i>Комфорт и санитарно-гигиеническое состояние общественных помещений</i>					
<i>Чистота прилегающей территории апарт-отеля</i>					
<i>Скорость и своевременность выполнения персоналом функциональных задач</i>					
<i>Чистота постельного белья в номерах</i>					
<i>Чистота предоставляемых в апарт-отеле полотенец</i>					


Ваши пожелания и комментарии

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой

 М. Д. Батраев
«10» 06 2022 г.

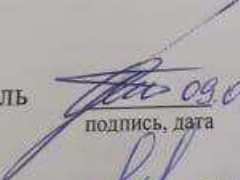
БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность
код и наименование профиля подготовки

Анализ работы административно-хозяйственной службы и пути ее
совершенствования на примере апарт-отеля «Апартель»


Руководитель


подпись, дата

доцент, канд. тех. наук

Т. Н. Сафронова

Выпускник


подпись, дата

09.06.22

Е. А. Ковалева

Нормоконтролер


подпись, дата

доцент, канд. тех. наук

Т.Н.Сафронова

Красноярск 2022