**Содержание**

Введение

1. Службы гостиниц и особенности их функционирования

2. Требования, предъявляемые к персоналу служб гостиничного хозяйства

3. Организация работы персонала гостиничного хозяйства

3.1 Общие аспекты организации работы персонала гостиничного хозяйства

3.2 Порядок работы службы приема и размещения

3.3 Порядок работы и функции службы обслуживания номерного фонда

3.4 Организация работы инженерной службы

3.5 Организация работы службы безопасности

4. Охрана труда персонала гостиничного хозяйства

5. Организация отдыха персонала гостиничного предприятия

Заключение

Список литературы

# Введение

*Гостеприимство трудно определить словами, но легко обнаружить его отсутствие.*

Сектор гостиничных услуг остается на сегодняшний день одним из наиболее динамично развивающихся секторов экономики Украины. Ненасыщенные рынки гостиничных услуг разного уровня представляют собой прекрасную возможность для отельных операторов уверенно войти на украинский рынок и проводить политику расширения своего влияния в отрасли. От того, насколько верный анализ рыночной ситуации проведут представители гостиничного бизнеса, будет зависеть в будущем состав участников украинского рынка «индустрии гостеприимства».

В настоящее время, по данным Госкомитета по туризму Украины, на индустрию гостеприимства в нашей стране работают более 1300 отелей различной звездности (в Киеве — более 100). Однако по сравнению с Россией и странами Восточной Европы сегмент пятизвездочных отелей у нас — незначительный. Хотя за годы независимости в Киеве открыли первую очередь «Премьер-Паласа» по бульвару Т. Шевченко, в Одессе — 19-этажную гостиницу «Одесса Кемпински» возле Морского вокзала на 158 номеров, в Донецке — «Донбасс Палас» на 129 номеров и фешенебельный развлекательно-гостиничный комплекс «Виктория» на 38 номеров, в Днепропетровске «Гранд-отель». Впервые в истории украинского гостиничного бизнеса гостиница «Донбасс Палас» вошла в ассоциацию Leading-Hotels of the world. В 2008 году «Донбасс Палас» была признана Ведущим Отелем Украины и Ведущим Бизнес Отелем Украины .

С точки зрения бизнеса гостиница является предприятием по производству и предоставлению услуг коммерческого гостеприимства, которое предлагает свои удобства и сервис потребителю. То есть функциональное назначение услуг заключается в том, что гостиница призвана создать комфортабельные условия для размещения гостя и предоставить ему ряд дополнительных услуг.

Ни для кого не секрет, что наши отечественные гостиницы пока еще проигрывают в качестве обслуживания своим конкурентам. Усиливающееся воздействие рыночных сил ставит задачу повышения конкурентоспособности гостиничной организации и предоставляемых услуг.

Общеизвестно, что успех любого бизнеса зависит от его правильной организации. Гостиничный бизнес не является исключением из этого правила, поэтому организационная структура в очень высокой степени влияет на абсолютное большинство показателей деятельности предприятия. Чтобы оперативно и качественно оказывать клиентам заявленный диапазон услуг, гостиница должна будет иметь отлаженный механизм предоставления таких услуг. Кроме того, исключительно важным фактором является гармония в деятельности всех структурных подразделений гостиницы, так как гостиничный бизнес характеризуется не только большим числом персонала с различными навыками и компетенцией, но и разнообразными видами взаимоотношений (связей) между его работниками (персоналом и менеджментом), а также структурными подразделениями (отделами).

Обслуживающий персонал, занятый в сфере гостиничного сервиса, играет первостепенную роль. От того, как им решаются проблемы обслуживания, будет зависеть, будет ли клиент удовлетворен предложенными услугами. Успешное ведение гостинично-ресторанного обслуживания заставляет каждого служащего предприятия думать о клиенте и делать все для того, чтобы создавать и поддерживать представление о клиенте как о высшей ценности, которую необходимо удовлетворить. Известные в мире специалисты по маркетингу в гостиничном бизнесе считают, что «уровень сервиса падает, когда служащие думают только о том, чтобы угодить своему непосредственному начальнику, а не гостю.[4] Это обычно кончается тем, что вы все больше и больше отгораживаетесь от клиента». В наши дни клиент - хозяин положения. Удовлетворение его нужд - первоочередная цель всякого бизнеса.

Человеческий фактор в гостиничном предприятии незаменим. Поэтому правильному профессиональному подбору и организации работы с персоналом должно уделяться большое внимание. Взаимоотношения между работником и потребителем во время обслуживания являются определяющими.

Эффективность управления персоналом, наиболее полная реализация поставленных целей, во многом зависят от выбора вариантов построения самой системы управления персоналом гостиницы, изучения и выбора оптимальных технологий и методов работы с людьми.

Главная цель данной курсовой работы состоит в том, чтобы п роанализировать состояние системы организации режима труда и отдыха персонала гостиничного хозяйства, и указать направления ее совершенствования.

Объектом исследования в курсовой работе является непосредственно персонал гостиничного предприятия.

Предметом исследования в данной курсовой работе является процесс управления персоналом гостиничного хозяйства, т.е. организация его режима работы и отдыха.

В соответствии с поставленной целью в настоящей работе решаются следующие задачи:

* изучение организации работы гостиничного хозяйства;
* подробное исследование режимов работы основных служб гостиничного хозяйства;
* исследование факторов, влияющих на качество работы персонала гостиницы;
* исследование системы мотивации персонала, обеспечивающей повышение качества обслуживания в гостинице.

# 1. Службы гостиниц и особенности их функционирования

Для осуществления процесса обслуживания в каждой гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг.

Естественно, каждая гостиница имеет свои особенности организационной структуры. Например, отдел бронирования может входить в состав коммерческого отдела, отдел закупок может быть подчинен финансовому директору, банкетная служба может быть включена в службу питания. Иногда шеф-повар подчиняется непосредственно генеральному директору, а менеджер службы питания командует только официантами, и т.д.

В зависимости от категории отеля в структуре его управления появляются соответствующие подразделения, например, бизнес-центр, фитнесс-центр, врач (иногда даже миниполиклиника). В курортном отеле имеется должность «директор по отдыху». Особенность схемы управления, принятой в английских отелях, состоит в том, что служба приема (Front office) подчинена директору хозяйственной службы, а в службе приема отдельные подразделения возглавляются старшими сотрудниками, например старшим телефонистом, старшим носильщиком, старшим кассиром, старшим службы информации, старшим службы бронирования и т.д.

Небольшие гостиницы, естественно, имеют значительно более простую структуру управления. Однако перечень основных подразделений сохраняется с присущими ими функциями.

При этом можно выделить основные службы, имеющиеся в любой гостинице:

- административно-управленческая служба;

- служба приема и размещения;

- служба обслуживания номерного фонда;

- служба общественного питания;

- коммерческая служба;

- инженерно-техническая служба;

- вспомогательные и дополнительные службы.

*Административно-управленческая служба* отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

*Секретариат*занимается вопросами документационного и информационного обеспечения деятельности гостиничного комплекса.

*Кадровая служба*решает вопросы подбора, расстановки и повышения квалификации кадров. В обязанности этого подразделения входит ведение личных дел всех сотрудников гостиницы.

*Финансовая служба*решает вопросы финансового обеспечения предприятия, получает отчеты от кассиров каждой торговой точки предприятия, включая службу питания, службу портье, сувенирные киоски и спортивные комплексы, если таковые имеются. Финансовая служба ведет единый финансовый учет на предприятии (то есть доходы от торговых точек, учет расходов и доходов, ведение операций по учету оплачиваемого рабочего времени, выплачиваемые бонусы, а также получаемые отдельными работниками чаевые).

Состав службы: секретариат, кадровая служба, финансовая служба.

*Служба приема и размещения* занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, оказанием различных услуг, а также отправкой домой.

*Портье*осуществляет контроль за номерным фондом гостиницы, ведя картотеку по занятости номеров и наличию свободных мест, и выполняет функции информационного центра. Информация через службу портье движется в двух направлениях: к гостям (если речь идет об информировании о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей, о местных достопримечательностях, о работе городского транспорта и др.) и в различные подразделения гостиничного предприятия (о потребностях клиента).

От службы приема и размещениязависит первое впечатление, которое получает гость от гостиничного комплекса. Задача руководителя данной службы контролировать весь процесс приема и размещения гостей, умело разрешая конфликты, от которых может пострадать престиж гостиницы.

Отдел бронированиядолжен постоянно следить за конъюнктурой, собирая заявки набронирование и фиксируя любое повышение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличивая стоимость размещения и давая предприятию больший доход. Номера, не забронированные заранее, передаются для непосредственной продажи в службу размещения, которая должна размещать гостей в данные номера по более высокой цене.

*Служба безопасности*выполняет функции поддержания порядка и безопасности в гостиничном комплексе, поскольку гостиница несет ответственность за обеспечение разумной безопасности своих клиентов. При этом предприятие может поручить выполнение этих обязанностей, как собственной службе, так и привлечь стороннюю организацию.

Состав службы: заместитель директора (менеджер) по размещению, служба администраторов, портье, работники паспортного стола, швейцары, носильщики, служба безопасности и др.

*Служба обслуживания номерного фонда* обеспечивает обслуживание гостей в номерах, поддерживает необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта, занимается оказанием бытовых услуг.

Служба горничных, входящая в состав службы обслуживания номерного фонда в большинстве случаев является наиболее функционально значимым подразделением, если речь идет о получении услуг гостиничного размещения, так как это подразделение отвечает за уборку номеров, холлов, коридоров и т.п. внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов.

Лицо, возглавляющее службу горничных, несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы. Старшая же горничная получает задание и распределяет его выполнение среди подчиненных, одновременно выполняя административные функции, возложенные на нее исполнительным директором.

Состав службы: заместитель директора (менеджер) по эксплуатации, поэтажный персонал, старшая горничная, горничные, уборщицы, кастелянши, работники прачечной и др.

*Служба общественного питания* обеспечивает обслуживание гостей в ресторанах, кафе или барах гостиницы, решает вопросы по организации и обслуживанию банкетов, презентаций и т.д.

Подразделения общественного питания, включающие в себя ресторан, бары, кафе, службу банкетинга, а также пищеблок (кухню), обеспечивают гостей услугами питания.

Руководитель службы общественного питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет по участкам обслуживающий персонал, контролирует качество готовой продукции и обслуживания, соблюдая при этом разумный режим экономии.

Каждый отдел в службе имеет своего руководителя, включая менеджера по обслуживанию в номерах.

Ресторан как подразделение общественного питания обслуживает гостей согласно меню, которое является основой любой ресторанной концепции, независимо к какому типу данное предприятие питания относится. Большую роль при этом играет профессионализм метрдотелей и официантов, находящихся в непосредственном контакте с клиентами.

Буфетное или барное обслуживание заключается в основном в обеспечении клиентов спиртными напитками. В барах могут также готовиться напитки для их употребления в ресторане. Такой бар носит название сервисного.

Кухняявляется производственным центром. Заказы на производство конкретной продукции поступают из ресторана от официантов (на основе составленного и предлагаемого клиентам меню), а также из банкетного зала, работающего по предварительному заказу. Повара готовят необходимые блюда, а главной обязанностью руководства в этом секторе является лишь контроль за ценой и качеством конечного продукта.

Состав службы: менеджеры, повара, работники кухни, администраторы зала и официанты зала и службы банкетинга.

*Коммерческая служба* занимается вопросами оперативного и стратегического планирования, оптимизацией предоставляемых услуг, анализирует состояние гостиничного рынка и изучает потребности клиентов.

Коммерческая служба возглавляется коммерческим директором, который осуществляет контроль за работой этого подразделения и за организацией банкетного обслуживания. Что касается коммерческой службы индивидуального обслуживания, то здесь каждый работник имеет право контролировать определенные географические зоны, представляющие интерес для предприятия.

Представители коммерческого отдела (отдела маркетинга) занимаются во многом тем, что налаживают контакты с организаторами конгрессных мероприятий, ведут переговоры на перспективное использование номерного фонда гостиницы, обсуждают вопросы использования помещений под собрания, совещания, выясняют потребности определенных групп клиентов, поддерживая контакты с соответствующими подразделениями обслуживания.

Состав службы: коммерческий директор, служба маркетинга и рекламы.

*Инженерно-техническая служба* создает условия для функционирования систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарно-технического оборудования, электротехнических устройств, служб ремонта и строительства, систем телевидения и связи.

В состав службы входят главный инженер, служба ремонта, служба благоустройства территории, служба связи и телекоммуникаций, инспекторы по противопожарной безопасности и технике безопасности.

*Вспомогательные службы* обеспечивают процесс работы гостиничного комплекса, предлагая услуги прачечной, химчистки, портного и др.

*Дополнительные службы* оказывают платные услуги.

В их состав входят: бизнес-центр, спортивно-оздоровительный центр, парикмахерская и косметический кабинет, торговые киоски, бассейн, сауна, солярий, спортивные сооружения и другие подразделения.

Каждая служба имеет свои особенности функционирования. Более подробно, на наш взгляд, следует обратить внимание на те службы, которые непосредственно связаны с обслуживанием клиентов в гостиницах.

# 2. Требования, предъявляемые к персоналу служб гостиничного хозяйства

Всех сотрудников отеля с точки зрения квалификационных требований можно разделить на три большие группы – руководящий состав (администрация отеля, начальники отделов, супервайзеры), персонал, работающий с гостями (официанты, горничные, швейцары, портье) и поддерживающие отделы (инженеры, техники, складские рабочие, стюарды). Компетенция персонала этих групп имеет огромное значение для качества предоставляемых услуг. Менеджмент отеля должен заботиться о том, чтобы у персонала была необходимая квалификация, а также знания и навыки для выполнения своей работы наилучшим образом. Приведем основные квалификационные требования, предъявляемые к различным группам работников гостиницы.

Руководящие работники, супервайзеры: соответствие навыков занимаемой должности; профессиональная эффективность – выполнение поставленных задач при максимальном использовании имеющихся ресурсов; способность принимать решения, здраво рассуждать, инновационность, долгосрочное видение; межличностная и коммуникативная компетентность, умение убеждать, уважение к другим; способность обучать и профессионально развивать своих коллег; лидерство на собственном примере; делегирование задач; организационные навыки и планирование.

Персонал отеля: общее отношение к работе – вежливость, дружелюбие, энтузиазм; взаимодействие с коллегами, отношения с гостями; гибкость, адаптируемость; принятие ответственности, инициативность; личная гигиена; дисциплинированность, пунктуальность; знание работы, качество работы, внимание к деталям; работа с нагрузкой, при стрессе; способность выполнять задания до конца; осознание затрат; владение иностранным языком.

Каждая служба имеет свои особенности функционирования и уровни квалификации.

Так, в службе приема и размещения:

- *первому квалификационному уровню* соответствуют должности: телефонистка, швейцар, носильщик;

- *второму квалификационному уровню* соответствуют должности: менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию гостей, администратор, портье.

Основными направлениями деятельности данных работников являются встреча и регистрация гостей, расселение, расчет за проживание и оказываемые услуги, а также выполнение других обязанностей, связанных с деятельностью службы приема и размещения.

При этом уровень образования может быть разный. Это и начальное, и среднее, а для менеджеров — высшее профессиональное образование.

*К третьему квалификационному уровню* относятся должности: начальник службы приема и размещения, старший администратор и др.

Деятельность этих работников связана с руководством службой приема и размещения гостиницы, контролем за выполнением обязанностей работниками данной службы.

Уровень образования работников третьего уровня в основном должен соответствовать высшему профессиональному образованию.

В службе обслуживания номерного фонда:

*- к первому квалификационному уровню* относятся должности: горничная, уборщик служебных и общих помещений, кастелянша, работники прачечной и химчистки;

*- ко второму квалификационному уровню* относятся должности: старшая горничная, портной и др.;

*- к третьему квалификационному уровню* относятся должности: начальник (менеджер) службы гостиничного фонда, дежурный по этажу, руководители бельевой и химчистки.

Все эти работники заняты в обслуживании гостиничного фонда гостиницы и имеют различный уровень образования.

Для того чтобы уровень сервиса отвечал ожиданиям гостей, гостиничное предприятие должно позаботиться о создании стандартов обслуживания. Стандарт обслуживания – это установленные компанией требования, предъявляемые к услугам, предоставляемым гостиницей.

Добросовестное отношение к работе – замечательное качество. Но его поведенческое выражение может сильно варьироваться в зависимости от индивидуального понимания сотрудником содержания, которым это отношение наполнено. Клиент, который поселился в гостинице, хочет одинаково доброжелательного и вежливого обслуживания как со стороны сотрудника службы размещения, так и со стороны официанта ресторана. Потому важно предоставление услуги гостю осуществлять по одному и тому же стандарту, прописанному и утвержденному компанией.

Понятие сервиса включает в себя обязательное наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

• стандарт технологии обслуживания, который предполагает соблюдение установленной технологии обслуживания в номерном фонде гостиницы, ресторанах, барах, на стойке размещения. Это означает, что процедуры размещения гостей, уборки номеров, изготовления и подачи блюд и напитков и так далее должны быть четко прописаны и, что очень важно, хронометрированы;

• стандарты внешнего вида обслуживающего персонала. Обязательным требованием к обслуживающему персоналу является соблюдение стандартов внешнего вида. Внешний вид сотрудника несет в себе огромную смысловую нагрузку для гостя. Если сотрудник одет в опрятную униформу и аккуратно причесан, то гость будет чувствовать уважение к себе;

• стандарты поведения обслуживающего персонала. Подразумевается, что персонал должен быть достаточно профессионален и компетентен, чтобы четко, быстро и культурно обслуживать гостя.

Каждое подразделение гостиницы должно иметь свои, прописанные с учетом особенностей именно этой службы и категорий специалистов стандарты поведения и обслуживания. Приведем для примера Фирменные Стандарты обслуживания отеля «Град Отель» в г. Днепропетровске [7].

#### ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Гости Отеля ожидают, что наши сотрудники и наша обстановка создадут профессиональную, позитивную и доброжелательную атмосферу.

1. Следуйте кодексу форменной одежды Отеля - профессиональный образ создается не тем, что Вы носите, а тем, как Вы это носите; во время обслуживания гостей Вы всегда должны быть в униформе.
2. Следите за тем, чтобы форма была всегда вычищена и выглажена.
3. Работники, контактирующие с гостями, должны носить черную закрытую обувь без украшений, каблук женской обуви не должен превышать 5 см.
4. Бейджи с именем сотрудника должны быть видны гостям.
5. Волосы и ногти должны быть чистыми и аккуратными; длинные волосы должны быть завязаны сзади; должны поддерживаться высокие стандарты личной гигиены.
6. В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперспирантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать.
7. Аксессуары, ювелирные украшения, которые Вы носите, должны быть скромными, не вызывающими.
8. Забота о своем внешнем виде показывает, что Вы гордитесь своей работой.
9. Не ешьте, не пейте и не курите на виду у гостей; не жуйте жевательную резинку.
10. Не разговаривайте с коллегами при обслуживании гостей; не разговаривайте по телефону по личным вопросам при обслуживании гостей.
11. Когда Вы проходите мимо гостей, всегда уступайте им дорогу и улыбайтесь.
12. Когда Вы находитесь в общественных местах, у Вас всегда должно быть хорошее расположение и дружелюбное выражение лица.
13. Четко излагайте мысли, демонстрируйте аккуратность и последовательность в деловой переписке и в телефонных разговорах.
14. Будьте терпеливы при разговоре с гостями; разговаривайте с гостем только стоя.
15. Поддерживайте чистоту и порядок на своем рабочем месте; уровень шумов должен быть минимальным.

*Результат:*

* + - Ваша уверенность и профессионализм рождают доверие гостей к Отелю;
    - забота о своем внешнем виде обеспечит Вам ощущение гордости за свою работу;
    - уверенность и благоприятное отношение к сотрудникам Отеля обеспечивает уверенность гостей в Отеле.

Этот стандарт легко трансформировать под любую гостиницу с учетом специфических особенностей категорий работающих сотрудников.

Отель ожидает выполнения всеми сотрудниками соответствующих стандартов работы. В случае невыполнения установленных стандартов, существуют меры дисциплинарного воздействия: [7]

**замечание 🡪 выговор 🡪 увольнение**

Дисциплинарные нарушения, влекущие за собой наложение взысканий:[7]

1. Нахождение под влиянием алкоголя или других опьяняющих средств.
2. Использование наркотиков (лекарств), которые запрещены в соответствии с законом, если не получено соответствующее медицинское предписание.
3. Любая форма плохого поведения на работе или в нерабочие часы, которое Отель рассматривает как вредное для своего имиджа.
4. Ошибки при операциях с наличными деньгами.
5. Обман или сокрытие фактов мошенничества или преднамеренное мошенничество относительно Отеля.
6. Воровство.
7. Фальсификация счетов или отчетных записей.
8. Незаконное присвоение денег и/или собственности Отеля.
9. Любой акт насилия, включая борьбу, при исполнении служебных обязанностей или на территории Отеля.
10. Преднамеренное игнорирование правил техники безопасности и законодательства.
11. Сексуальное или расовое преследование.
12. Грубость при общении с гостями Отеля.
13. Преднамеренное неповиновение.
14. Раскрытие информации против интересов Отеля.
15. Неудовлетворительное выполнение распорядка или посещаемости.
16. Несанкционированное отсутствие на рабочем месте.
17. Отказ поддерживать требуемый стандарт работы.
18. Отказ поддерживать требуемый стандарт внешнего вида и личной гигиены.
19. Отказ выполнять требуемые инструкции.
20. Курение в запрещенных местах и помещениях Отеля.
21. Любое другое нарушение правил, введенных руководством.

Данный список - не исчерпывающий. В каждом отеле могут применяться различные меры воздействия к нарушениям стандартов. Однако сам факт нарушения не должен оставаться без внимания. По каждому нарушению проводится отдельное расследование, по результатам которого определяется мера дисциплинарного воздействия.

# 3. Организация работы персонала гостиничного хозяйства

## 3.1 Общие аспекты организации работы персонала гостиничного хозяйства

Чтобы оперативно и качественно оказывать клиентам заявленный диапазон услуг, гостиница должна будет иметь отлаженный механизм предоставления таких услуг. Кроме того, исключительно важным фактором является гармония в деятельности всех структурных подразделений гостиницы, так как гостиничный бизнес характеризуется не только большим числом персонала с различными навыками и компетенцией, но и разнообразными видами взаимоотношений (связей) между его работниками (персоналом и менеджментом), а также структурными подразделениями (отделами).

Максимальная стандартизация процедур предоставления услуг позволяет повысить контроль качества, проблема которого остро стоит в сфере гостиничного бизнеса.

Предвосхищать желания гостя и максимально соответствовать его ожиданиям – вот основная задача обслуживания.

Понятие сервиса включает в себя обязательное наличие и строгое соблюдение стандарта технологии обслуживания, который предполагает соблюдение установленной технологии обслуживания в номерном фонде гостиницы, ресторанах, барах, на стойке размещения. Это означает, что процедуры размещения гостей, уборки номеров, изготовления и подачи блюд и напитков и так далее должны быть четко прописаны и, что очень важно, хронометрированы.

Руководитель административно-управленческой службы составляет график работы персонала и организует смены так, чтобы обеспечить требуемую укомплектованность персонала, контролирует присутствие сотрудников на работе. Составляя график работы, руководитель исходит из 5-дневной рабочей недели (8-часового рабочего дня) и двух выходных. При составлении графика работы руководитель учитывает также нормы уборки на одну горничную и процент загрузки отеля. Формируя смены из служащих, руководитель учитывает большой объем работ по уборке общественных, служебных, хозяйственных помещений. Помимо жилых помещений (номера всех категорий), силами хозяйственного отдела убираются: конференц-залы, бизнес-центры, оздоровительный центр (бассейн, сауна, солярий, тренажерный зал), рестораны, бары, кафе, киноконцертный зал, холлы, коридоры, вестибюль, зона приема и размещения, лифты, лестницы, кабинеты руководителей, офисы, служебные раздевалки, помещения бельевой и прачечной, служебный и центральный входы, камера хранения, гардероб и многое другое.

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 большее количество служащих занять работой, связанной с уборкой номеров.

В дни же затишья, наоборот, большее внимание обратить на уборку нежилых помещений, сделать ту работу, которую сложно осуществить во время пребывания большого количества гостей в отеле. Например, генеральная уборка главного входа, мытье светильников в холле, сдача в химчистку штор и покрывал из номеров, временно не занятых гостями, натирка полов и т.д.

В течение рабочего дня планы могут существенно меняться и руководитель должен оперативно и гибко решать возникающие вопросы, делать соответствующие замены и перестановки персонала.

В большинстве высококлассных отелей данное подразделение работает круглые сутки в три смены. Клиенты таких отелей в любое время суток не остаются без внимания. В различных отелях время начала и конца работы той или иной смены может быть разным. Но, как правило, графики работы смен отличаются незначительно. Чаще всего это следующие варианты (Табл.1):

Таблица 1. Графики работы смен

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1-я смена | 2-я смена | 3-я смена |
| (утренняя или иначе дневная) | (вечерняя) | (ночная) |
| с 7.00 до 15.30 | с 13.00 до 21.30 | с 21.30 до 7.00 |
| с 8.30 до 17.30 | с 14.00 до 22.00 | с 22.00 до 8.30 |
| с 7.00 до 16.00 | с 14.00 до 22.30 | с 22.30 до 7.00 |

Возможны и другие варианты с небольшой дифференциацией. Такой график позволяет осуществлять "бесшовный сервис", т.е. плавный переход от смены к смене. Все переработки, сверхурочные часы учитываются и соответствующим образом оплачиваются. Данный график выхода на работу в большей степени относится к работе горничных. Графики работы других сотрудников подразделения имеют свою специфику и могут варьироваться.

Очень важно, чтобы графики выхода на работу составлялись своевременно, в идеале в середине текущего месяца сотрудники уже должны знать свой график работы на следующий месяц. В этом случае они имеют возможность планировать свое рабочее и свободное время. Составление графиков выхода на работу непростое дело, поскольку руководителю необходимо комбинировать и чередовать не только позиции служащих, но и время их выхода на работу, выходные дни и т.д. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяется система взаимозаменяемости (Polivalense). Новичок проходит перекрестное обучение (кросс-тренинги) в рамках своего подразделения, и в итоге овладевает всеми навыками, необходимыми для обслуживания клиентов в своем отделе. Это делается для того, чтобы:

- заменить при необходимости отсутствующего сотрудника другим, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем полученные знания и навыки;

- изменить мнение отдельных сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ, искоренить зависть в коллективе и т.д.;

- минимизировать возможные злоупотребления в службе.

Вот лишь некоторые примеры, иллюстрирующие данные тезисы.[8]

Горничная, годами приводящая в порядок только общественные туалеты, вряд ли сможет квалифицированно подготовить гостевую комнату к заезду VIP-персоны.

Горничные, убирающие только общественные, хозяйственные и служебные помещения, часто недовольны тем, что им не поручают уборку жилых номеров, где, по их мнению, работать более интересно и прибыльно.

Между двумя горничными одного из этажей возник конфликт на личной почве.[8] Они постоянно громко выясняют свои отношения, что мешает отдыху клиентов и работе коллектива. При этом они очень опытные, работоспособные, ответственные сотрудницы, с которыми администрации не хотелось бы расстаться.

Решением проблемы во всех трех случаях будет применение метода перестановки, смены кадров на отдельных участках, периодическое чередование между сотрудниками закрепленных за ними функций и операций. На практике это выглядит следующим образом: одну неделю группа горничных приходит в 1-ю смену, работа в которой в основном связана с большим объемом текущей уборки номерного фонда и части общественных и хозяйственных помещений; следующую неделю эта же группа горничных выходит на работу в вечернюю смену, в которой горничные в большей степени заняты промежуточной уборкой (вечерний сервис, дополнительная уборка по просьбе гостей и т.д.), а также уборкой служебных помещений. Не исключена взаимозаменяемость горничных дневной и вечерней смен с горничными ночной смены. Такой прием вносит в работу разнообразие и очень эффективен для предприятия. Что касается численности горничных, то в 1-й смене задействовано, как правило, большее количество человек, во 2-й значительно меньше и в ночную смену для средней по вместимости гостиницы достаточно одной или нескольких горничных.

При составлении графиков выхода на работу необходимо учитывать пожелания и предпочтения сотрудников службы по поводу рабочего расписания, выходных дней, а также очередных отпусков, так как в службе трудятся по большей части женщины. Иногда не удается удовлетворить все просьбы сотрудников и тогда руководитель составляет расписание работы подчиненных в соответствии с производственной необходимостью и интересами предприятия. Это в большей степени касается очередных отпусков. Поскольку гостиница работает беспрерывно весь год, удовлетворить и предоставить отпуск в летнее время всем сотрудникам не представляется возможным. Руководитель должен гибко подходить к данным проблемам и стараться максимально учитывать интересы предприятия и служащих. Иногда среди персонала службы возникает необходимость поменяться сменами друг с другом или выходными днями. Такие замены возможны только при наличии письменного заявления, своевременно составленного данными сотрудниками на имя руководителя службы.

Графики выхода на работу персонала гостиничного хозяйства должны вывешиваться в офисе.

Офис, как правило, является рабочим местом руководителя административно-управленческой службы (Housekeeping).

Здесь проводятся ежедневные 5-минутные совещания (или иначе - собрания, планерки, meetings – англ.) коллектива службы.

Здесь горничные получают персональные задания по уборке номерного фонда, общественных, хозяйственных и других помещений.

Здесь хранятся служебные ключи, рабочая документация, архивные документы.

Отсюда происходит обмен информацией, в первую очередь, со службой приема и размещения, а также другими службами отеля (помещение должно быть оснащено современным компьютерным оборудованием, надежной оргтехникой).

Здесь горничные и другие сотрудники службы докладывают о проделанной работе.

Здесь ведутся все служебные телефонные разговоры. Только отсюда при крайней необходимости возможен непродолжительный личный звонок кого-либо из сотрудников службы.

Отсюда руководитель службы дает различного рода распоряжения, сюда же он приглашает сотрудников для производственных и личных бесед, здесь руководитель встречается с поставщиками, проводит инструктаж с вновь поступившими сотрудниками.

Здесь принимаются от служащих объяснительные и докладные записки, разного рода заявления и т.д.

В отсутствие руководителя службы в офисе должен обязательно находиться кто-то из его заместителей или помощников.

Ежедневно к началу 1-й утренней смены горничных для службы Housekeeping ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report - основной рабочий документ, которым руководствуется руководитель службы и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report - отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.[9]

Получив персональные задания и ключи, служащие приступают к работе.

Процесс обслуживания гостей в гостиницах всех категорий можно представить в виде следующих этапов [3] (табл.2): предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания (уборка номера) и питания; предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда.

**Таблица 2. Операционный процесс обслуживания**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Процесс** | **Персонал** | **Документы** | **Оплата** |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Предварительный заказ мест в гостинице | Менеджер отдела бронирования или службы приема | Заявка на бронь. Гарантия оплаты | Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация |
| Встреча | Гаражная служба, швейцар, посыльный | - | Чаевые |
| Регистрация | Администратор службы приема, портье, кассир | Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта | По счету: тариф на места, налоги, специальные сборы |
| Предоставление основных и дополнительных услуг | Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские | Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа | По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги |
|  | работники, спортивные и туристские инструкторы, служба прачечной, мастерские |  |  |
| Окончательный расчет и оформление выезда | Администратор, портье, кассир | Счет | По счету |

Рассмотрим подробнее организацию работы основных служб гостиничного хозяйства, работающих непосредственно с клиентами.

**3.2 Порядок работы службы приема и размещения**

Служба приема и размещения на английском языке называется «Recepcion» и входит как подразделение во Front office вместе со службой обслуживания. Иногда эти службы не разделяются и называются единым названием - Front office.

Front office - это командный пункт гостиницы, его нервный центр, место встречи гостя с отелем и прощания с ним. Для гостя Front office - это лицо отеля и более того, зачастую все общение гостя с отелем ограничивается общением с персоналом за стойкой службы приема. Поэтому умение общаться с самыми разными людьми - важнейшее качество работников этой службы.

Приведем в качестве примера Стандарт приветствия и прощания отеля «Гранд отель» г. Днепропетровска.[7]

**СТАНДАРТ ПРИВЕТСТВИЯ И ПРОЩАНИЯ**

Гости ожидают от нас немедленного, теплого и искреннего приветствия. Благоприятные первое и последнее впечатления гостя являются гарантией того, что он снова вернется в наш Отель.

Приветствовать гостя и прощаться с ним необходимо следующим образом:

*Лично*

* Установите визуальный контакт и улыбнитесь, как только Вы увидели гостя, а также улыбаться гостям необходимо при каждой встрече.
* Тепло поприветствуйте гостя, назвав его по имени, если Вы его знаете.
* Запоминайте и особо отмечайте постоянных гостей.
* Искренне предложите помощь.
* При наплыве посетителей правильно оцените ситуацию и примите все необходимые меры для сокращения периода ожидания.
* Прощаясь с гостем, улыбайтесь и называйте его по имени; не забывайте пожелать ему удачного дня или приятного отдыха и всегда приглашайте его приехать снова (в случае если гость выезжает из отеля).

*По телефону*

* Ответ на звонок должен быть произведен не позднее третьего гудка.
* При ответе четко назвать свое имя и приветствие: «Добрый день. Отель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Название отдела. Мария. How may I help You?» (в зависимости времени суток: доброе утро – до 11:00; добрый день – до 17:00; далее – добрый вечер).
* В случае необходимости примите сообщение, соедините с номером гостя, соедините с запрашиваемым сотрудником или отделом, либо предложите подождать на линии или перезвонить позже.
* В конце телефонного разговора, при прощании, тепло поблагодарите гостя за звонок, желательно назвать гостя по имени.
* Трубку необходимо положить, только убедившись, что Ваш абонент ее уже повесил.

*Результат:*

* + - наши гости будут чувствовать себя комфортно, ощущая теплый, дружественный прием
    - Вы будете чувствовать радость и удовлетворение от отлично выполненной работы
    - для Отеля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ благоприятное первое и последнее впечатление гостей от Отеля обеспечивает их повторное возвращение и пополнение списка постоянных клиентов.

В функции Службы приема и размещения (СПиР) входит бронирование, регистрация, распределение номеров, взимание платы за проживание, ведение необходимой документации и поддержание в порядке базы данных в компьютерной системе отеля. Как правило, СПиР включает в себя работников нескольких должностей:

- агент по приему и размещению гостей или дежурный администратор;

- кассир, принимающий оплату и выписывающий счет клиенту;

- портье - ответственный за предоставление информации гостю о функциональных подразделениях гостиницы, а так же за сбор, подшивку и хранение информации;

- телефонный оператор, поддерживающий связь с междугородними и международными телефонными станциями, фиксирующий телефонные звонки из номеров, контролирующий их оплату, и оказывающий услуги по побудке;

- агент по бронированию мест в гостинице;

- портье по выдаче ключей.

Должностные обязанности работников службы приема и размещения, а также навыки и знания, требуемые для их выполнения, определены должностными инструкциями (см. Приложение 1).

В большинстве гостиниц работники службы приема работают по 24 часа, начало работы - 9 часов утра. Вначале рабочей смены, администратор должен просмотреть журнал с записями предыдущей смены. В этот журнал записывается информация о том, что произошло за смену, о потребностях гостей, обратившихся в службу в этот период времени, но не удовлетворенных по каким-либо причинам. Перед началом работы необходимо также просмотреть информацию о наличии свободных мест и заявки на текущие сутки. Администратор ведет учет использования номеров гостиницы.

Служба приема и размещения должна обеспечивать максимальную загрузку гостиницы, не допуская необоснованных простоев.

При регистрации и оформлении выезда производятся расчеты за проживание в гостинице и дополнительные услуги. При выписке проверяют счет гостя, уточняют все его расходы за время проживания и принимают оплату. Очень важен контроль за выездом, чтобы не допустить отъезда гостей, которые не заплатили по счету.

Портье отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров проживающим при предъявлении визитной карточки. Кроме того, в службу приема и размещения часто обращаются гости, чтобы получить какую-либо услугу.

Оператор механизированного расчета, кассир, контролирует своевременную оплату всех видов услуг, получает оплату за проживание при наличном расчете и составляет кассовые отчеты для бухгалтерии.

Работник паспортного стола проверяет данные паспорта, правильность их занесения в регистрационную карточку, контролирует сроки действия виз.

Самым рациональным расписанием рабочего дня службы приема и размещения является следующее:

- дневная смена 7°° - 15°°

- вечерняя смена 15°° - 23°°

- ночная смена 23°° - 7°°

В последнее время, в связи с низкой заполняемостью гостиниц, появилась тенденция сокращения сотрудников в ночное время, когда поток поселяющихся значительно ограничен. В СПиР частично сокращается присутствие на рабочем месте некоторых сотрудников в ночное время, В таких случаях часто применяется скользящий график, позволяющий служащим выбирать время начала и окончания работ. Однако в определенное время рабочего дня необходимо присутствие большинства служащих. Например, один служащий может работать с 6°° до 14°°, т.к. чаще всего просят разбудить их и уезжают клиенты в 7°°. Второй служащий может приходить к 10°° и работать до 18°°.

Программа альтернативного графика требует тщательного планирования, исключающего появление каких-либо нестыковок и сбоев в работе персонала.

Помимо перечисленных выше подразделений во front office входит также гостиничная касса, которая находится в двойном подчинении - службе приема и бухгалтерии.

Работники службы приема, занимающиеся регистрацией прибывших должны соблюдать определенные нормы обслуживания. Регистрация туриста-индивидуала не должна превышать 5 минут.

Эти минуты должны стать приятными для гостя. В течение всей процедуры администратор должен оставаться спокойным и доброжелательным.

В ячейку рабочей панели на стойке администратора помещают карточку с фамилией туриста. Это позволяет служащему обращаться к туристу по имени, что по международным стандартам является необходимым требованием индивидуального обслуживания.

Оформление групп туристовне должно превышать 15 минут, какая бы ни была группа по численности.

Если по какой-либо причине оформление длится дольше, то нужно предложить приветственный напиток: сок, кофе, бокал вина, минеральную воду в зависимости от статуса группы.

По информации отдела бронирования заранее готовят номера к заселению и документацию для приёма группы

*Оборудование службы приема*

Классическое оборудование службы приема - это стеллаж с ячейками для ключей (room rack). В каждой ячейке, соответствующей номеру, помимо ключа находится карточка, в которой записана краткая информация о номере (тариф, тип постели, оснащение номера, его особенности и т. д.). Когда номер продан, в соответствующую ячейку вставляется карточка гостя с информацией о нем (фамилия, адрес, тариф, даты прибытия и выписки). Эта карточка имеет определенный цвет. При бронировании номера в его ячейку вставляют карточку другого цвета. Благодаря этому на стеллаже клерк сразу видит, какие номера свободны, а какие заняты и забронированы. Ночная смена загружена меньше. Поэтому в обязанности клерка, работающего в эту смену, входят: подведение итогов за день, сопоставление их с данными других подразделений гостиницы, подготовка для утренней смены информации о состоянии номерного фонда (количество свободных, забронированных, в ремонте номеров, сколько гостей уедет на следующее утро и сколько приедет). Ночной клерк во время своего дежурства выполняет функции менеджера, однако при возникновении сложных проблем он должен иметь возможность быстро связаться с действительным менеджером.

Для вышестоящего руководства отеля служба размещения представляет ежедневные отчеты о коэффициенте загрузки (по номерам и кроватям) и о фактической средней цене за номер (и за кровать). Кроме того, отражаются полученные за день доходы, произведенные бронирования и аннуляции. Также важна информация о проживающих гостях (особенно VIP категории). Часто разрабатывается прогноз состояния дел на ближайшее будущее.

В современных отелях отмечены попытки автоматизировать службу приема до такой степени, чтобы отказаться от персонала: клиент вставляет кредитную карточку и на экране компьютера выбирает номер из имеющихся свободных и автоматически получает ключ от номера. В больших отелях информационная служба занимает отдельное окно стойки приема. В ней можно получить всю информацию об отеле, проводимых в нем мероприятиях, гостях, достопримечательностях города, транспорте и т. п.

В последнее время во многих отелях очень осторожно относятся к информации о проживающих в гостинице. На вопрос клиента, живет ли у Вас господин…, отвечают: «Мы посмотрим, оставьте Ваш телефон. Если этот господин действительно живет у нас, мы ему передадим, что Вы спрашивали, и он Вам позвонит». Такой подход позволяет оградить клиентов отеля от скандалов ревнивых супругов и от посягательств разного рода криминальных элементов.

Служба приема также занимается разрешением конфликтных ситуаций, возникающих между отелем и некоторыми постояльцами.

У агента по приему и размещению должна храниться Книга отзывов и предложений. Выдавать ее следует по первому требованию клиентов.

Во время дежурства ему подчинены все работники вестибюльной группы: швейцары, гардеробщики, работники камеры хранения, паспортист, кассиры, портье и весь дежурный персонал других служб гостиницы.

После окончания дежурства агент должен сдать дежурство с отметкой в специальном журнале.

Агент по бронированию номеров – несет ответственность за все аспекты бронирования номеров в гостинице. Осуществляет тесное сотрудничество с отделом маркетинга и сбыта, что очень важно при бронировании мест для больших организованных групп.

Кассир службы приема и размещения подчиняется главному бухгалтеру, а в административном отношении агенту по приему и размещению. Как и все работники бухгалтерии, должен обладать квалификационными знаниями, должен быть предельно внимателен в ведении всей документации, особенно счетов. Должен хорошо знать правила приема и обслуживания граждан, знать прейскуранты цен на номера и места, систему расчетов при бронировании и оплате за проживание, за предоставленные дополнительные услуги. Он должен хранить в картотеке счета и при выезде гостя производить с ним окончательный расчет. В его обязанности входит получение денег по актам за причиненный ущерб имуществу гостиницы. Он осуществляет операции по приему, хранению и сдаче по кассовому отчету денег в бухгалтерию, а также производит возврат денег лицам, выезжающим из гостиницы ранее установленного срока. Должен знать и соблюдать правила эксплуатации и технической безопасности при работе на электронно-счетных машинах.

Ночной аудитор – проверяет правильность составления бухгалтерской документации и составляет дневной отчет по данным коммерческой деятельности гостиницы. Обычно этот отчет составляется в конце рабочего дня, во время ночной смены и поэтому эта проверка называется ночной аудиторской проверкой, а служащий ночным аудитором. В его обязанности входит:

* проверка правильности составления счетов;
* проверка правильности оплаты по кредитным карточкам;
* внесение в счета клиентов оплаты за покупки, совершенные в течение дня;
* проверка талонов, дающих право на предоставление скидки;
* суммирует результаты всех финансовых операций и на следующий день докладывает о них руководителю гостиницы.

Аудитор проверяет полученный доход от проживания в гостинице, процент фактической занятости и остальные данные, полученные от СПиР, делает кассовую сводку, включая оплату чеками и кредитными карточками.

Некоторые должностные инструкции, приведенные в Приложении 1, касаются служащих СПиР в гостиницах среднего и высокого класса. В малых гостиницах обычно один работник занимается вопросами бронирования, регистрации, приемом оплаты за проживание, выписыванием счетов, выдачей ключей, предоставлением необходимой информации.

В связи с все большей компьютеризацией гостиниц все данные включены в базу данных компьютера, и любая необходимая информация легко извлекается из памяти компьютера. Поэтому работа СПиР значительно упрощается.

## 3.3 Порядок работы и функции службы обслуживания номерного фонда

Руководитель этого подразделения несет ответственность за чистоту всего отеля и его номеров. Обычно он имеет несколько помощников, старших горничных (старшая горничная отвечает за уборку номеров на одном - двух этажах). Хозяйственная служба (Housekeeping Department) имеет прямую связь со службой приема и с инженерной службой.[3]

В службе Housekeeping высококлассных отелей группы, состоящие из горничных и служащих по уборке номеров, общественных, хозяйственных, служебных и других помещений, возглавляют супервайзеры (или иначе: старшие горничные, начальники смен).

Supervisor в дословном переводе с английского языка - надсмотрщик, надзиратель, контролер, смотритель. В отеле со средней вместимостью (примерно 200 номеров) имеется обычно 4-5 супервайзеров.

В должностные обязанности супервайзеров входит:

Организация качественной работы горничных в смену, планирование работы персонала во всех вверенных помещениях.

Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах.

Контроль качества уборки номерного фонда, общественных, бытовых, хозяйственных, административных помещений; контроль содержания в порядке служебных помещений (комнаты горничных, бельевые, проверка состояния офиса службы Housekeeping в конце рабочего дня, комплектации рабочих тележек, чистоты пылесосов и др.).

Контроль сохранности гостиничного имущества: предметов интерьера, постельного белья, посуды, инвентаря, уборочных механизмов и т.д.

Контроль технического состояния оборудования и своевременная подача заявок в инженерно-техническую службу для ликвидации неисправностей.

Организация работы по озеленению и украшению гостиничных интерьеров для создания позитивного имиджа отеля.

Обеспечение необходимого количества белья на этажах, расходных материалов, рекламной продукции.

Контроль рационального распределения и использования моющих средств и других хозяйственных материалов.

Проведение инвентаризации материальных ценностей, оформление актов порчи имущества постояльцами отеля (в необходимых случаях).

Оформление, учет и хранение забытых гостями вещей.

Полная ответственность за ключевое хозяйство службы.

Проведение инструктажа горничных о подготовке номеров для заезда VIP-персон и проверка готовности этих номеров к заселению.

Контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов.

Строгое выполнение санитарно-гигиенических правил, а также контроль соблюдения их подчиненными.

Супервайзеры работают посменно, замещая друг друга.

Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, утреннюю (дневную) смену.

Супервайзер 1-й смены приходит на работу за 5-10 минут до начала рабочего дня; надевает униформу;

получает на входе для персонала (или на Reception в отдельных гостиницах) ключи от офиса Housekeeping;

забирает всю корреспонденцию, поступившую в адрес службы;

получает на Reception отчет о текущем состоянии номерного фонда гостиницы (Housekeeping Report) от ночного аудитора;

Контролирует работу ночной смены горничных: горничные докладывают, как прошла ночная смена, отчитываются о проделанной работе. Самая важная информация фиксируется супервайзером в "Книге передачи смен" (англ. Log book).

Подготавливает задания для горничных, работающих в вестибюле; выдает ключи персоналу прачечной-химчистки.

Подготавливает персональные задания для горничных, которые будут работать на жилых этажах в соответствии с Housekeeping Report и снабжает их соответствующими ключами.

Распределяет работу другим супервайзерам, знакомит их с важной информацией и особенностями дня, необходимыми для успешной работы.

Дежурный супервайзер 1-й смены выполняет текущую работу в офисе, отвечает на звонки в соответствии с телефонным этикетом, координирует работу горничных и супервайзеров.

Принимает заказы от клиентов на стирку, глажку, химчистку их личных вещей; контролирует сроки исполнения заказов, учитывая все пожелания гостей; дает информацию клиентам по широкому кругу вопросов.

Готовится к передаче информации персоналу 2-й (вечерней) смены, необходимой для эффективной работы.

Выполняет и другую работу исходя из ситуации в целом по гостинице.

Служба обслуживания 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 службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема.

Горничные (maids) обычно работают в две смены: с 7.00 до 15.00 и с 15.30 до 22.00. Норма на одну горничную составляет 11-18 номеров за смену в зависимости от классности отеля, размера номеров и типа уборки (полная уборка после выезда клиента или частичная для занятого номера). Для уборки всех помещений гостиницы разработаны подробнейшие инструкции [3].

Работа горничных имеет большое значение для гостиницы, так как она во многом может повлиять на решение клиента, возвращаться ли ему в эту гостиницу или нет. Обязанности горничной определяются должностной инструкцией (см. Приложение 2). Вновь поступившая на работу горничная должна многому научиться, в чем не последнюю роль играет наставник. Новый сотрудник в любое время может сравнить с эталонной фотографией как должна быть застелена постель или разложены косметические принадлежности.

Горничной не следует часто попадаться на глаза проживающих в отеле и, тем более, жаловаться на свой нелегкий труд. Гость может расценить это как желание получить чаевые.

Свою энергию горничная должна направить на максимально качественную уборку номера и выполнение других порученных ей заданий. Горничной хорошего отеля должны быть присущи скромность и чувство собственного достоинства. Если гость доволен качеством уборки и уровнем обслуживания, то он может отблагодарить ее.

Обучение профессии горничной происходит в процессе работы. Одни горничные начинают трудиться самостоятельно раньше, другие чуть позже.

Поэтажные планы составляются персонально для каждой горничной, где указывается дата, фамилия горничной и особым образом отмечаются номера комнат, в которых необходима та или иная уборка. Для большей наглядности картины занятости номеров каждому статусу номера присваивается свой определенный цвет. Так, в соответствии с принятым в службе порядком занятые номера (ОСС), к примеру, отмечаются красным цветом; номера, из которых выехали гости или выезд предполагается сегодня (DEP), - желтым; номера, поставленные на Ремонт (ООО), - зеленым цветом и т.д. Имея такое задание, горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или ином номере и в какой последовательности ее следует производить. Ответственный за подготовку заданий горничным должен распределять работу четко и максимально справедливо. При этом учитываются нормы уборки, как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий.

Нормы уборки горничной за смену примерно 12-16 номеров в зависимости от состояния занятости. Уборка номера "Апартамент" считается, как уборка двух однокомнатных номеров. "Сюит" - как уборка трех однокомнатных номеров. Норма уборки по времени:

однокомнатный занятый номер - примерно 15-20 минут;

однокомнатный номер после выезда клиента примерно 20-30 минут.

Эти нормы носят рекомендательный характер. Понятно, что никто не стоит перед горничной с секундомером. Если необходимо затратить на уборку номера чуть больше времени, это будет сделано. Главная цель - качественная уборка помещений. В связи с этим возникают определенные трудности в распределении работы горничных с точностью до одного номера или строго по времени. Как правило, весь номерной фонд делится на секторы, в которых могут присутствовать занятые, свободные номера, номера требующие подготовки к заезду VIP-персон и т.д. Очевидно, что объем работ в номерах перечисленных статусов различный. Опытный руководитель старается, по возможности, равномерно распределять нагрузку между персоналом и никогда не забывает компенсировать сотрудникам службы их возможные переработки.

Для осуществления контроля качества уборки номеров супервайзеры также получают соответствующие задания. В зависимости от объема работ супервайзеры получают один, два и более листов, что означает контроль и проверку работы горничных нескольких этажей.

Работа по распределению заданий для горничных и супервайзеров должна быть завершена строго к началу 1-й смены. К этому моменту весь персонал должен быть уже в униформе. Вместе с заданиями горничные и супервайзеры получают служебные ключи, необходимые для работы.

В большинстве гостиниц придерживаются следующей последовательности уборки номеров:

- в первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер" (англ. "Please make up my room");

- затем уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте);

- далее убираются номера после выезда клиентов;

- после этого производится уборка в номерах, занятых гостями.

Данная очередность в уборке номеров не случайна и принята в силу ряда причин.

Понятно, что в первом случае желание клиента - закон для сотрудников отеля, поэтому логично то, что горничные, прежде всего, убирают номера с табличкой "Просьба убрать мой номер". Желательно убирать такой номер в максимально короткий срок (не более 20 минут), поскольку гости часто вывешивают такую табличку, покидая номер на непродолжительное время (например, уходя на завтрак) и возвращаясь, хотят увидеть свою комнату уже прибранной. Рационально поручить уборку такого номера двум горничным, чтобы ускорить работу и не создавать неудобства проживающим.

Далее целесообразно убирать свободные, забронированные, номера "под заезд", потому что убирать жилые номера в 7, 8, 9 часов утра слишком рано. Гости в это время только пробуждаются, приводят себя в порядок, завтракают, готовятся к уходу на службу и т.д. и им не следует мешать. Лучше это время посвятить контролю за состоянием номеров, ожидающих гостей, тем более, что в них в любую минуту могут заехать гости.

Рекомендуется следующая последовательность уборки номера:

Постучать в дверь номера 3 раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера.

Открыть окно, убрать мусор.

Убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки.

Вымыть посуду, перевернуть вверх дном, накрыть полотенцем.

Выполнить чистку ковровых поверхностей и мягкой мебели.

Убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным.

Закрыть окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз.

Уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.

На каждом этапе уборки имеются свои нюансы и тонкости. При уборке номера следует придерживаться классического принципа "от чистого - к грязному; сверху вниз". Уборка номера должна производиться в строгом соответствии с санитарными нормами.

В свободных номерах горничная ежедневно обязана: проветривать, протирать пыль, проверять исправность всех приборов. Кроме этого, в обязанности горничной входит спустить воду во всех сантехнических приборах, а затем насухо их вытереть. Вода спускается для того, чтобы не пересыхали и не трескались резиновые и пластмассовые части сантехнических приборов. Таким образом, продлевается срок эксплуатации сантехнического оборудования.

Смена постельного белья в отечественных гостиницах производится в сроки, указанные в нормативном документе " Правила пользования отелями и аналогичными средствами размещения и предоставления гостиничных услуг» 16.03.2004 N 19 [1].

На основании этого документа белье меняется в следующем порядке:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Требование | Категория гостиницы | | | | |
| \* | \*\* | \*\*\* | \*\*\*\* | \*\*\*\*\* |
| Смена постельного белья: |  |  |  |  |  |
| один раз в семь дней |  |  |  |  |  |
| \_\_один раз в пять дней | + |  |  |  |  |
| один раз в три дня |  | + | + |  |  |
| ежедневно |  |  |  | + | + |
| Смена полотенец: |  |  |  |  |  |
| один раз в три дня | + | + |  |  |  |
| ежедневно |  |  | + | + | + |

В начале работы с грязным бельем персонал обязан надеть специальные перчатки, марлевые повязки и резиновые фартуки.

Использованное белье нужно снять с кровати и убрать грязные полотенца из ванной, проверив при этом, ничего ли не пропало. При обнаружении испорченного, поврежденного по вине проживающего белья или частичного его отсутствия необходимо принять все меры в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи.

В такой ситуации горничной следует срочно доложить о данном факте супервайзеру для принятия мер по возмещению нанесенного ущерба.

Для уборки используют специальное оборудование и инструменты (пылесосы, ведра на колесиках, швабры с отжимом, щетки для потолка, щетки для радиаторов отопления, щетки для краев ковра, где скапливается пыль, трудно удаляемая пылесосом, губки для мойки посуды и губка и салфетка, не оставляющие волокон, для стекол и т. п.). Уборка производится с помощью специальных химических составов для чистки и дезинфекции, полировки для мебели, шампуни для ковров, двуокиси углерода для замораживания и удаления жевательной резинки, пестицидов для борьбы с насекомыми и т. д. Следует учитывать, что некоторые вещества при неумелом обращении и при их смешивании выделяют газы (хлор) и опасны для здоровья. Поэтому храниться они должны под замком.

Существуют специальные правила безопасности, которые должны соблюдать горничные:

* не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим;
* всегда держать ключи от номеров при себе, не оставлять их на рабочей тележке;
* при уборке номера дверь в него должна быть закрыта, и вход перекрыт рабочей тележкой;
* горничная должна докладывать о подозрительных клиентах (мало багажа, не ночевал в номере).

В целях безопасности и предотвращения воровства стандарты обслуживания многих ведущих гостиничных предприятий предписывают осуществлять уборку номера при закрытой двери. При этом горничная вывешивает снаружи на ручку двери убираемого номера табличку "В номере горничная" ("Maid in the rооm") или "В комнате производится уборка". Горничная должна взять с собой в номер необходимые для уборки предметы. Можно использовать при этом небольшую корзиночку. Каждый раз, когда горничной требуется вновь взять что-либо из тележки, она обязана открыть и тут же закрыть за собой дверь. Чтобы не было неприятных эпизодов, необходимо научить горничную делать как можно меньше подходов к рабочей тележке за необходимыми в уборке вещами.

Горничная должна знать четкий график перемещения во время уборки номера; должна быть сконцентрированной, предельно внимательной, собранной и наблюдательной, чтобы не терять драгоценное рабочее время. Скажем, уже вынося мусор из номера, горничная должна определить, какой полиграфической продукции не хватает в номере, чтобы в очередной подход к тележке не забыть захватить ее.

Как известно, одной из самых востребованных услуг в гостинице является заказ клиентами питания (завтрака, обеда, ужина, напитков и т.д.) в номер. Гость может позвонить в ресторанную службу и попросить забрать грязную посуду из номера, может вынести поднос в коридор или оставить посуду на подносе, или на тележке в номере.

Задача горничной четко отсортировать ресторанную посуду от посуды, которой укомплектован номер. Чаще всего это касается стаканов, пепельниц, ваз. Следует как можно быстрее отнести подносы с грязной посудой к служебному лифту и оставить их на специальных стеллажах, которые потом регулярно забирают сотрудники ресторанной службы. В хороших гостиницах существует четкий график обхода этажей и сбора посуды - это до четырех раз в сутки.

Помимо уборки номеров на хозяйственную службу возложена уборка холлов, коридоров, помещений ресторанов. Эту работу выполняет специальный персонал с использованием более «тяжелой» и мощной техники, чем та, которая предназначена для уборки номеров. Существует два стандарта чистоты для общественных помещений гостиницы: нормальный (ежедневная уборка) и престижный (пыль удаляется два раза в день). Помимо ежедневной в гостиницах проводят периодические уборки помещений (например, весенняя уборка). Периодически производят мойку стен, чистку и починку мебели. Периодически один - два номера ставят на редекорацию с малярными работами, сменой обивки мебели, штор и т. п. Целью всех уборочных работ является поддержание привлекательного имиджа гостиницы. Чистота помещений сохраняет здоровье клиента, а забота о мебели, коврах и других предметах оснащения гостиницы подливает срок их службы.

Порядку хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостиницах придается большое значение. В целях безопасности имущества самого отеля и его клиентов сотрудники несут ответственность за вверенные им ключи. Предусмотрены специальные бланки на каждый рабочий день, где указываются: дата, фамилия горничной или супервайзера, сектор (объект), за который они ответственны, подпись и время при получении ключей, подпись и время при сдаче ключей, подпись принявшего ключи сотрудника. (Табл.3)

Таблица 3. Образец бланка передачи ключей

*Отель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_г.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия горничной | Сектор | Подпись сотрудника и время при получении ключей | Подпись сотрудника и время сдачи ключей | Подпись принявшего ключи сотрудника |
|  |  |  |  |  |

Потеря ключа персоналом рассматривается как очень грубое нарушение, которое может повлечь за собой увольнение допустившего такое сотрудника. Чтобы не происходило таких случаев, в высококлассных гостиницах персонал использует специальные приспособления, зажимы, цепочки для ношения ключей. Таким образом, исключаются ситуации, которые раньше имели место в гостиницах: горничные случайно роняли ключи в лифтовые шахты, машинально выбрасывали ключи вместе с мусором, по невнимательности увозили ключи домой и т.д. Горничные должны всегда держать ключи от номеров при себе, ни в коем случае не оставлять их на рабочей тележке. По окончании смены ключи должны быть сданы и помещены в специальные металлические боксы, доступ к которым строго ограничен.

Горничным запрещено открывать своими служебными ключами двери для гостей даже в случае, если гости убедительно просят их об этом. Такая или чуть иначе сформулированная мысль будет присутствовать в должностной инструкции горничной любой гостиницы. Эта мера безопасности, которая помогает предотвратить гостиничные кражи.

А с другой стороны - живые люди, разные ситуации и требования к персоналу хорошей гостиницы понимать клиентов, видеть вещи их глазами, чаще ставить себя на место клиентов, участвовать в их проблемах, выполнять работу "как для себя" и т.д. Как сделать так, чтобы, не нарушив правила, помочь человеку? Возможно, ли исключение из правил, компромиссы?

В исключительных случаях горничная может выйти за пределы должностной инструкции, при этом она должна быть полностью уверена в том, что данные гости действительно проживают в этих номерах. Если у нее есть сомнения, она обязана связаться с офисом Housekeeping или Reception и уточнить, соответствует ли названная фамилия данному номеру.

Большинство гостей приезжают в отели с "открытым сердцем", это порядочные, сознательные, дружелюбные и приятные люди. Тем не менее, среди клиентов есть такие (к счастью, их процент минимальный), которые только и ждут, чтобы персонал допустил ошибку, и даже провоцируют сотрудников на это. При этом они преследуют корыстную цель - извлечь пользу для себя. В ход идут любые приемы. Рассмотрим следующую нестандартную, неоднозначную ситуацию.[9]

Горничная при уборке в номере видит, что все стаканы заполнены какой-то неопределенной жидкостью, может быть каким-то напитком. С одной стороны, ясно, что до отъезда гостя ничего нельзя выносить и брать из номера, принадлежащее гостям. С другой стороны, во время уборки горничная обязана промыть, насухо вытереть, сделать посуду кристально чистой. Как поступить в этом нетипичном случае? В том случае, если горничная освободит посуду от жидкости и промоет стаканы, такому клиенту будет на руку предъявить претензии отелю в том, что у него исчез, скажем, дорогущий, коллекционный французский коньяк. Если же оставить стаканы нетронутыми, у клиента будет повод пожаловаться на плохую уборку. И то и другое очень плохо.

В нашем конкретном случае горничной рекомендуется поставить в номер дополнительное количество пустых стаканов, а если жидкость продолжает находиться в стаканах длительное время, то необходимо связаться с гостем через Reception и выяснить у него, что он думает по этому поводу и получить его личные указания на этот счет.

В службу также входят прачечная и бюро забытых вещей. Перед сдачей белья в прачечную и по получению его оттуда оно пересчитывается. В крупных отелях белье делится на три категории в зависимости от стоимости номеров.

Забытые в номерах вещи клиентов хранятся в течение трех месяцев. Если в отеле есть игровая комната с гувернантками, где клиенты могут на время оставить своих детей, то эта служба также входит в состав службы обслуживания номерного фонда.

## 3.4 Организация работы инженерной службы

Современная гостиница до предела насыщена сложным инженерным оборудованием (скоростные лифты, система кондиционирования, отопления, водоснабжения и канализации, электрическое (большой мощности) и газовое оборудование кухни, кабельное телевидение, компьютеры и т. д.). Естественно, гостиница не может позволить себе содержать полный штат инженерно-технических работников для обслуживания и ремонта всего оборудования. Обычно гостиница заключает договоры со специализированными фирмами, которые и осуществляют его обслуживание и ремонт. Служба главного инженера имеет относительно небольшой штат сотрудников, желательно универсалов, способных устранить несложные неисправности сантехнического и электрооборудования и осуществлять грамотную эксплуатацию всего оборудования.

Все работы, выполняемые этой службой, регистрируются в специальном журнале.

Важная задача инженерной службы - обеспечение пожарной безопасности. Пожар - довольно распространенное явление в гостиничном бизнесе. Основные причины пожара в отеле: курильщики, неисправное электро и кухонное оборудование, камины, химикалии на складе, возгорание мусора. Система пожарной безопасности включает в себя систему пожарной сигнализации во всех помещениях отеля, средства пожаротушения (пожарные рукава, огнетушители и т. д.), средства эвакуации (пожарные лестницы), а также регулярные мероприятия по обучению персонала. Все номера необходимо обеспечить схемами эвакуации при пожаре. Все сотрудники отеля должны твердо знать свои действия в случае пожара. Первое, что должен делать любой сотрудник при обнаружении пожара - нажать кнопку пожарной сигнализации. Далее действия по регламенту: кто-то тушит, кто-то эвакуирует постояльцев. Во всех случаях нужно сохранять спокойствие, не создавать панику, не бежать, а идти, не пользоваться лифтом, а только по лестницам; если пути эвакуации отрезаны, закрыть дверь помещения, занавесить его мокрым одеялом и в окно подавать сигналы пожарным.

Режим работы инженерной службы нужно организовать таким образом, чтобы на месте круглосуточно находился специалист, способный устранить мелкие неисправности оборудования гостиничного хозяйства. В дневное время с 7 до 17 часов на рабочем месте находится 3-4 сотрудника инженерной службы. Это слесарь системы водоснабжения и мастер по ремонту оборудования (пылесосов, холодильников, сушилок, тележек и проч.), а также электрик. В ночное время (с 17 до 24ч. и с 24 до 7 утра) в смене должен быть электрик и сантехник. Все специалисты инженерной службы должны иметь навыки оперативно действовать в создавшейся аварийной обстановке (перекрыть систему водоснабжения или электроснабжения до устранения причин аварии). На случай отключения электроэнергии необходимо наличие запасных генераторов.

Работники технических служб не должны появляться в помещениях для посетителей в санитарной и специальной одежде, если это не связано с выполнением ими прямых обязанностей (проведение срочных ремонтных работ).

## 3.5 Организация работы службы безопасности

Служба безопасности создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов. Причем в понятие имущество отеля включается и такой элемент, как его репутация.

Большая часть преступлений в отеле - это разного рода хищения.

Главная задача службы безопасности - не расследование совершенных преступлений, а их предотвращение. Это особенно важно иметь в виду, учитывая то обстоятельство, что сотрудники службы безопасности в отличие от полиции сильно ограничены в правах при проведении расследования: они не имеют право допрашивать, обыскивать и проводить другие действия.

Для успешной работы службы безопасности очень важным является ее хорошее взаимоотношение с другими подразделениями гостиницы, прежде всего с отделом персонала. Контроль службы безопасности должен сочетаться с финансовым контролем, а совместно с отделом персонала служба безопасности разрабатывает и осуществляет контроль поступающих на работу, чтобы исключить прием криминальных элементов. Служба безопасности должна иметь хорошие отношения с местным отделением полиции (милиции), от которой она может получать полезную информацию о возможном появления нежелательных гостей, ожидающихся демонстрациях, беспорядках и других явлениях, которые могут нарушить спокойный режим работы отеля. В то же время это сотрудничество не должно заходить слишком далеко: не следует передавать правоохранительным органам любую информацию о гостях отеля, за исключением случаев, предусмотренных законом. Не рекомендуется также предоставлять этим органам помещение отеля для проведения ими специальных операций, которые могут повредить репутации отеля.

Численность службы безопасности относительно невелика: на гостиницу в 500 номеров приходится не более 10 человек. Желательно в штате иметь женщину, так как если пострадавший клиент - женщина, то ей легче все рассказать именно сотруднику-женщине.

Сотрудники службы безопасности, естественно, должны хорошо знать все законы, имеющие отношение к их работе и деятельности отеля.

Служба безопасности обязательно должна иметь свое помещение, гардеробную (отдельную от гардеробной другого персонала отеля) и комнату для хранения документации и составления отчетов о расследовании. Кабинет руководителя службы безопасности не должен бросаться в глаза клиентов, но с другой стороны, при необходимости поговорить с руководителем гость не должен пробираться к нему через другие помещения.

Работники службы безопасности не должны сменяться в те же часы, что и другие работники гостиницы, поскольку именно смена требует повышенного внимания службы безопасности. И естественно они должны находиться в отеле в наиболее «опасные» часы (18.00-2.00).

К техническим средствам безопасности, прежде всего, относятся телевизионные камеры, с помощью которых просматриваются все общественные и многие служебные помещения. Записи должны храниться не менее 24 часов. Служба безопасности также отвечает за замки с ключами, сейфы в номерах, радиосвязь сотрудников. Сотрудников службы безопасности не рекомендуется одевать в форму и тем более вешать им на пояс пистолет или дубинку. Это не успокаивает гостей, а наоборот вызывает у них беспокойство. Значка службы безопасности (идентификационная карточка) на лацкане пиджака вполне достаточно.

В последнее время в связи с участившимися угрозами террористических актов служба безопасности обязана ознакомить всех сотрудников с правилами поведения, в случае звонка с сообщением о заложенном в отеле взрывном устройстве.

Высшему руководству отеля служба безопасности периодически предоставляет отчет с анализом происшествий (наиболее частые инциденты, где чаще всего они имеют место, в какое время, какие фамилии ассоциируются с этими инцидентами), в котором предлагаются меры по устранению повторения таких инцидентов. В службе ведется учет всех происшествий, жалоб и результатов расследований. При ответе на письма и жалобы нужно быть осторожным, чтобы не дать возможность адвокатам жалобщика доказать упущения (вину) отеля.

# 4. Охрана труда персонала гостиничного хозяйства

Для того, чтобы уменьшить опасность возникновения несчастных случаев среди персонала гостиничного хозяйства руководство отеля должно принять меры по соблюдению охраны труда на различных участках работы гостиничного хозяйства. [8]

Стандартизированные рабочие процессы, должный инструктаж и четкий надзор являются ключевыми моментами при предотвращении производственных травм и болезней среди рабочих, занятых в гостиничной и ресторанной индустрии.[10]

Рассмотрим меры безопасности труда, связанные с работой в подразделениях. [10]

Многие сотрудники, занятые в сфере обслуживания гостей, работают посменно. Их расписание может различаться согласно уровню занятости в гостинице.

Сотрудников могут попросить выходить на работу как в дневную, так и в ночную смену. При такой работе могут появляться редкие свободные дни. Физиологическими и психологическими результатами посменной работы могут стать нарушение привычного сна, расстройства желудка, стрессы. Сотрудники могут принимать лекарства, которые помогают выдержать в необычные рабочие часы.

Стрессовые ситуации на работе.

Из-за интенсивной работы и необходимости добиться расположения руководства многие из занятых в индустрии гостеприимства подвергают себя стрессам. Стрессовые ситуации обычны при работе службы эксплуатации номерного фонда, горничных, службы приема и размещения . Они часто должны соглашаться с, казалось бы, невозможными требованиями клиентов. Также они могут сталкиваться с неадекватным отношением со стороны, как руководства, так и посетителей. На кухнях или в прачечных они вызваны слишком жарким воздухом, повышенной влажностью, слабой вентиляцией, тусклым освещением и шумом

Особое внимание должно обращаться на сменную работу в часы пик и поздней ночью. Это прежде всего касается вопросов обеспечения безопасности, наличия на рабочем месте свежего и качественного питания и должной вентиляции (в силу того, что вентиляция часто выключается на ночь).

Симптомы стресса, на которые нужно обратить внимание, - головные боли, учащенное сердцебиение, раздражительность, бессонница и депрессия.

Предотвратить или преодолеть стресс можно проведением занятий по психологической разгрузке, встреч, на которых персонал может высказать свое мнение как улучшить рабочий процесс. Ситуацию можно также улучшить хорошей системой вентилирования воздуха и понижения шумов.

Операторы приемной, телефонисты, сотрудники службы безопасности, консьержи, работники финансовой службы и другие сотрудники часто используют компьютеры в своей работе. При такой работе также могут возникать утомление глаз и другие проблемы со зрением. Меры безопасности включают в себя соответствующее оборудование рабочих мест, оснащенных компьютерами, обучение персонала правильному режиму труда и отдыха.

Обслуживание комнат.

В этой группе обслуживающего персонала выделяются горничные, рабочие прачечных и смотрители. Это подразделение обычно отвечает за уборку и поддержание порядка в комнатах, общественных местах, а также в залах для встреч и отдыха. Кроме того, эта служба может предоставлять постояльцам услуги прачечной. Обычные меры безопасности и риски для здоровья включают в себя:

При уборке помещений в целях охраны труда и техники безопасности нельзя наступать на электрический провод пылесоса. Необходимо следить за тем, чтобы не было оголенных проводов. Если пылесос плохо работает или вовсе вышел из строя, нужно сделать заявку на ремонт в инженерно-техническую службу отеля.

Привычные растяжения. Горничные часто устают от подъемов тяжестей и приложения чрезмерных усилий. Они вынуждены часто наклоняться, дотягиваться до чего-нибудь. Работники прачечных также подвержены привычным растяжениям из-за возможных резких движений при складировании, сортировке и загрузке белья.

В помощь таким работникам существуют специальные тележки. Они должны быть приспособлены для перевозки тяжелых грузов и всегда поддерживаться в рабочем состоянии. Эти тележки также должны быть относительно легкими и должны хорошо маневрировать, чтобы было ясно понятно, куда они могут двинуться.

Как горничные, так и работники прачечных должны пройти соответствующий инструктаж. На занятиях необходимо объяснить, как можно уменьшить риск или сократить количество травм.

Химические вещества. Горничные и прислуга используют химические вещества для чистки раковин, ванн, туалетов, полов или зеркал. Некоторые химикаты могут вызывать дерматит, проблемы с дыханием. Несколько основных чистящих средств имеют в своем составе аммиак, моющие средства и растворители могут вызвать воспаление кожи, глаз, носа и горла. Некоторые средства, включающие в себя растворяющие вещества, могут вызвать повреждение почек и репродуктивной системы. Дезинфицирующие средства часто содержат фенольные производные, которые могут вызвать воспаление. Предполагается, что их воздействие также несет риск возникновения раковых заболеваний , заболеваний дыхательных путей.

Среди предохранительных мер необходимо выделить обеспечение защитными перчатками и замену опасных средств безопасными или менее опасными. Должна быть отлажена система вентиляции через кондиционеры и просто через открытые окна. Места хранения химических веществ должны поддерживаться в порядке и находиться вдали от мест отдыха, столовых или кухонь.

Необходимо проводить инструктаж по химической опасности и ее последствиям для здоровья. Занятия должны проводиться в форме, понятной для персонала. Для большей эффективности основные моменты лекций должны переводиться на родные языки работников.

Падения. Обслуживающему персоналу гостиниц необходимо быстро двигаться. Из-за быстрого передвижения можно поскользнуться на влажном полу, упасть при уборке, споткнуться о провода. В прачечных также возможно поскользнуться на влажном полу.

В процессе обучения необходимо сделать упор на то, как обезопасить себя от падений и сократить необходимость спешных действий.

Порезы. Порезы стеклом, острыми бритвенными лезвиями и другим мусором можно сократить, используя вкладыши в корзинах для мусора и устанавливая соответствующие станки для использования бритв в ванных комнатах. Рабочие должны быть ознакомлены с техникой правильного хранения мусора.

Несчастные случаи и повреждения на кухнях могут случаться из-за неточного выполнения правил безопасности. Использование некоторых видов технологического оборудования, высокая активность на кухнях ресторанов в часы максимальной нагрузки увеличивают риск несчастных случаев.

Пожары и другие чрезвычайные ситуации.

Чрезвычайные ситуации и катастрофы могут стать причиной смерти как гостей, так и персонала. В гостиницах должны быть вывешены четкие планы действий в чрезвычайных случаях. Среди таковых можно выделить заранее подготовленные планы эвакуации, список необходимых в таких случаях действий. Системы экстренной связи должны находиться в рабочем состоянии. Определенные менеджеры и операторы приемной должны иметь четкие инструкции по координации экстренной связи с гостями и персоналом.

Инструктаж и совместные рабочие встречи, посвященные безопасности, являются жизненно важной частью эффективных действий по предотвращению чрезвычайных ситуаций и программы ответных действий. Инструктаж и встречи в случае необходимости нужно проводить с переводом на родной язык. Ввиду того, что в гостиницах наблюдается высокая текучесть кадров, такие инструктажи необходимо проводить достаточно часто. Должны быть запрограммированы периодические учения, включающие в себя эвакуацию, выяснение ролей каждого служащего и другие чрезвычайные действия.

При уборке для ее облегчения и улучшения нужно применять механизированные средства, ручные подметальные машины, ручные пневмомеханические щетки, пылесосы новейших марок, ручные тележки для уборки и перевозки инвентаря, универсальные уборочные машины, выдвижные телескопические трубчатые вышки и передвижные секционные подъемники для работ по уборке на высоте.

Непременными условиями высокой работоспособности персонала гостиницы являются рациональная организация рабочих мест, мест отдыха, снижение шума и вибрации, хорошее освещение (местное и общее), спокойная гамма цветовой окраски, удобная и красивая спецодежда, чистота и удобство бытовых помещений, благоустройство, озеленение и т. п.

Персонал всех категорий гостиниц должен проходить периодическое медицинское освидетельствование с получением соответствующего сертификата.

# 5. Организация отдыха персонала гостиничного предприятия

Для того, чтобы получить высокопроизводительную работу персонала гостиничного хозяйства, руководство должно применять продуманную систему поощрения персонала или, другими словами, система мотивации, в которой предусмотрена организация полноценного отдыха персонала и забота о здоровье сотрудников. Очень важно помнить, что здоровье и безопасность занятых в этой индустрии людей - это основной элемент радости и удовлетворения хозяев, от которых зависит хорошее состояние, успех или даже выживание предприятия.

В гостиничных предприятиях любой категории должны быть созданы отдельные условия для отдыха и питания персонала. Объем таких условий должен соответствовать численности персонала. Это своевременное обеспечение униформой, организация питания персонала, оборудование раздевалок, комнат отдыха и т.п. Отель предоставляет бесплатное место для стоянки автомобилей своих работников в специально отведенных для этого местах.

Служебные и бытовые помещения гостиницы обеспечивают условия работы, быта, питания персоналу, включая хозяйственные и подсобные нужды.

В каждой гостинице администрация устанавливает правила внутреннего распорядка, обеспечивает покой, отдых проживающих и обслуживающего персонала.

Под временем отдыха понимаются установленные законом перерывы в трудовой деятельности работников, в течение которых они свободны от выполнения своих трудовых обязанностей и которые они могут использовать по своему усмотрению. Правильное чередование работы и отдыха имеет большое значение. Своевременные достаточные перерывы уменьшают утомляемость работников и способствуют повышению производительности труда.

Внутренним трудовым распорядком гостиницы предусмотрено:

Всем сотрудникам, имеющим 8-ми часовой рабочий день, полагается обеденный перерыв - 30 минут и два перерыва по 15 минут на кофе.

Всем сотрудникам, имеющим 12-ти часовой рабочий день, полагается два получасовых перерыва или по договоренности с руководством. Эти перерывы следует проводить вне гостевой территории.

Для коротких перерывов для сотрудников предусмотрены комнаты отдыха персонала. Там расположен мягкий уголок, столик, плита, электрочайник или кофеварка для приготовления чая или кофе. Обязательно кондиционер в летнее время года. Цветы, уютная обстановка, чтобы за короткое время работник мог действительно отдохнуть и после этого полноценно трудиться.

Курение разрешается только во время перерыва и в отведенном для этого специальном месте. Окурки и пепел выбрасывать только в специально предназначенную для этих целей пепельницу.

В рабочее время сотрудникам не должны звонить по личным вопросам в гостиницу или ресторан, за исключением экстренных ситуаций. Возможно звонить из гостиницы или ресторана, пользуясь только служебным телефоном, установленным в офисе. Звук у мобильных телефонов должен быть выключен.

Выходной день для работников гостиничного хозяйства, где работа не может прерываться в общий выходной день в связи с обслуживанием посетителей, выходные дни устанавливаются в различные дни недели поочередно каждой группе работников согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

Очень эффективно применяется во многих отелях программа социального обеспечения сотрудников. Она, в частности включает:

- бесплатное питание

- униформа, чистка

- отпуск 30 календарных дней

- медицинское обследование - 1 раз в год,

- стоматологический профилактический осмотр - 1 раза в год

- рождественский вечер

- поощрение к годовщине открытия гостиницы

- путевки в санатории, пионерские лагеря

- профессиональное обучение

- обучение и развитие по программам международного гостиничного сервиса.

Очень важно поддерживать в коллективе атмосферу взаимной поддержки дружелюбия.

Корпоративные праздники - это особый повод повысить приверженность персонала своему гостиничному предприятию, и в то же время, организовать отдых для своих сотрудников. Корпоративные праздники устраиваются по всем случаям, которые принято отмечать в данной компании. Обычно это традиционные мероприятия: день образования компании, Новый год, профессиональные праздники.[12]

Такие мероприятия дают возможность "старожилам" вспомнить приятные моменты и "героические" этапы своей жизни в коллективе гостиничного предприятия, а также способствуют приобщению всех сотрудников коллектива к истории предприятия и являются сильным средством сплочения коллектива.

# Заключение

гостиница менеджер туризм

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открывается новая гостиница. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей. Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово "сервис", как уже отмечалось выше, означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, – тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, - тем успешнее материальное процветание гостиницы.

В данной работе охарактеризованы функции основных гостиничных служб, были приведены режимы организации труда и отдыха персонала гостиничного хозяйства.

Рассмотрены требования, предъявляемые к персоналу гостиниц. Большое внимание уделяется вопросам культуры поведения персонала гостиниц, этике делового общения в сфере гостиничного сервиса.

Цель, которую я ставил при написании данной курсовой работы была достигнута, рассмотрены основные и вспомогательные службы гостиниц, подробно рассмотрена организация работы персонала служб гостиничного хозяйства, изучены требования, предъявляемые к персоналу гостиниц, а также правила техники безопасности, которые должны знать и выполнять все служащие гостиничного хозяйства.

**Список литературы**

1. Приказ Об утверждении Правил пользования отелями и аналогичными средствами размещение и предоставление гостиничных услуг 16.03.2004 N 19 . Зарегистрирован в Министерстве юстиции Украины 2 апреля 2004 г. за N 413/9012
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса:
3. Кабушкин, Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учеб. Пособие. – Мн.: ООО «Новое знание», 2000. – 216 с.
4. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / И.Ю. Ляпина. М.: Герда, 2002. - 356 с.
5. Нагимова З.А. Управление персоналом на предприятиях гостиничного бизнеса. – СП.: Питер, 2004. – 144 с.
6. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебник/ под ред. проф., д.э.н. Чудновского А.Д. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во ЭКМОС, 2000. – 400 с.
7. ОХРАНА ТРУДА В ГОСТИНИЦАХ И РЕСТОРАНАХ источник : http://www.gazeta.asot.ru/
8. *Источник: Журнал "Индустрия Гостеприимства"*
9. *Источник: Весь гостиничный бизнес на PROHOTEL.RU*
10. Журнал «Парад Отелей» №6 2005г