

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ

«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА
имени Ю.А.СЕНКЕВИЧА»

Факультет заочного обучения

Кафедра «Гостиничное дело»

ДОПУЩЕНО К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой

«Гостиничное дело»

Д-р техн. наук, профессор

_____ Пасько О.В.

«___» _____ 201_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
(бакалаврская работа)

Тема: «Технология и организация работы службы Housekeeping и
пути её совершенствования (на примере гостиницы Марриотт
Гранд Отель)»

Выполнила:

Студентка 4 курса ГЗ 1301-У группы

Копалышкина Вера Сергеевна

Направление подготовки: 43.03.03

«Гостиничное дело»

Профиль: «Гостиничная деятельность»

_____ 201_ г.

Руководитель:

Канд. пед. наук, доцент,

Ковалева Наталья Иосифовна

_____ 201_ г.

Москва 2017

Содержание:

Введение.....	3
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ HOUSEKEEPING.....	6
1.1 Сущность службы Housekeeping и ее роль в деятельности гостиницы ...	6
1.2 Основные задачи и технология деятельности службы Housekeeping	15
1.3 Стандарты работы и инновации службы Housekeeping	22
2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБЫ HOUSEKEEPING ГОСТИНИЦЫ «МАРРИОТТ ГРАНД ОТЕЛЬ»	33
2.1 Характеристика гостиницы «Марриотт Гранд Отель»	34
2.2 Анализ деятельности службы Housekeeping в гостинице «Марриотт Гарнд Отель»	45
2.3 Выявления недостатков в работе службы Housekeeping в гостинице «Марриотт Гранд Отель»	61
2.4 Пути совершенствования работы службы Housekeeping в гостинице «Марриотт Гранд Отель»	66
Заключение.....	76
Список использованных источников.....	79
Приложение.....	82

Введение

Актуальность данной темы обосновывается тем, что служба Housekeeping выполняет важнейшую функцию поддержания необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.

Housekeeping является английским названием административно-хозяйственной службы гостиницы, что в дословном переводе означает домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа¹. В гостиничном бизнесе встречаются и другие названия службы Housekeeping, такие, например, как служба хозяйственного обеспечения и обслуживание гостиницы, поэтажная служба, служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда и пр.

Роль этой службы велика, ведь чистота или её отсутствие в отеле, гостю бросаются в глаза в первую очередь. Во многом благодаря усилиям сотрудников службы Housekeeping, гость чувствует себя в домашней обстановке, окруженным заботой и вниманием. Прогрессивная технология обслуживания данного подразделения подразумевает четкий порядок и совершенные способы уборки жилых номеров и общественных помещений. Понятие «стандарт» трактуется как типовой вид, образец, которому должно удовлетворять, что-либо по своим признакам, свойствам, качествам².

Стандарты, установленные гостиницей – требования, предъявляемые к продукту и услугам. Лидеры гостиничной индустрии постоянно работают над внедрением и совершенствованием новейших технологий в организации обслуживания номерного фонда. Требуется постоянно быть впереди других, выдвигать новые идеи, творчески подходить к работе, искать новые формы и методы улучшения сервиса, для привлечения большего числа гостей. В

¹ Ариффулина М.В. Глоссарий профессиональных терминов индустрии гостеприимства: русско-английская версия / под общей ред. Ариффуллиной М.В. – М.: МГИИТ, 2015. – 65 с.

² Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2012. – 212 с.