

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

\_\_\_\_\_ О.В. Пасько

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)

Тема: «Разработка программы совершенствования службы хозяйственного обеспечения гостиницы (Housekeeping) на примере Туристского гостиничного комплекса «Измайлово Best Western Plus Vega Hotel&Convention Center»

Выполнила:

Студентка 4 курса ГЗ1302-У группы

Митрофанова Валентина Борисовна

Направление подготовки 43.03.03

«Гостиничное дело»

профиль «Гостиничная деятельность»

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Руководитель:

Канд.экон.наук, доцент

Малолетко Дмитрий Николаевич

\_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Москва 2017

## СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ.....	7
1.1. Структура и организация хозяйственной службы в гостинице. Стандарты обслуживания.....	7
1.2. Технологии работы хозяйственной службы в гостинице.....	16
1.3. Инновации в деятельности хозяйственной службы в современной гостинице.....	27
Выводы по главе 1.....	33
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ТУРИСТСКОГО ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА «ИЗМАЙЛОВО BEST WESTERN PLUS VEGA HOTEL&CONVENTION CENTER» И РАЗРАБОТКА ПУТЕЙ ЕЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ.....	34
2.1. Организационно-экономическая характеристика деятельности Туристского гостиничного комплекса «Измайлово Best Western Plus Vega Hotel&Convention Center».....	34
2.2. Анализ работы хозяйственной службы Туристского гостиничного комплекса «Измайлово Best Western Plus Vega Hotel&Convention Center».....	55
2.3. Мероприятия по совершенствованию деятельности хозяйственной службы Туристского гостиничного комплекса «Измайлово Best Western Plus Vega Hotel&Convention Center».....	60
Выводы по главе 2.....	63
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	65
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ .....	68

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования обуславливается тем обстоятельством, что на современном этапе развития гостиничный бизнес относится к одной из наиболее развивающихся отраслей направлений экономики. Важность развития сферы гостиничного обслуживания в России, в целом, закреплена в положениях Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации, где одним из важных направлений перехода к обновленному типу экономического развития нашей страны является реализация целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации до 2018 года».

В настоящее время российский гостиничный бизнес находится на этапе формирования современной концепции обслуживания, соответствующей международным требованиям. Именно ориентация на удовлетворение запросов гостя, предоставление ему высокого уровня сервиса во время всего пребывания в гостинице, во многом определяет конкурентоспособность гостиничного предприятия.

Репутация и доход гостиничного предприятия во многом зависит от ухоженных интерьеров и поддерживаемой на высоком уровне чистоты в гостиничных номерах и общественных помещениях. Поэтому сложно переоценить роль хозяйственной службы современной гостиницы.

Обеспечение чистоты, уюта и проведение санитарно-гигиенических мероприятий – одно из самых ответственных направлений в деятельности хозяйственной службы любого гостиничного предприятия. Совершенствуя деятельность хозяйственной службы, гостиничные предприятия повышают качество содержания помещений с параллельным уменьшением издержек.

Мировой опыт организации обслуживания гостей в гостиничном бизнесе имеет давние традиции. В зарубежных гостиницах большое внимание уделяется управлению работой службы хаускипинга (так называется хозяйственная служба в зарубежных отелях), в них имеются свои многолетние