

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность исследования заключается в том, что самым ответственным в гостиничном хозяйстве является подразделение, ведающее номерным фондом. Данное подразделение отвечает за санитарно-гигиеническое состояние номерного фонда, что способствует повышению конкурентоспособности гостиницы. Весь успех гостиницы, даже если доходы ресторана и оказывают на него позитивное воздействие, полностью зависит от того, насколько прибыльным и успешным является этот сектор хозяйства гостиницы. Доходы от продажи размещения составляют от 50 до 75% всех доходов предприятия и дают 70-80% чистой прибыли. Ясно, что это основная доля всех доходов гостиницы. В зависимости от размеров предприятия, служба управления номерным фондом может состоять из одного или нескольких звеньев.

Должность руководителя, отвечающего за успешную работу этого подразделения, в разных гостиницах может называться по-разному. В одних — это начальник управления номерным фондом, в других — заведующий этажами, в-третьих — заведующий корпусом, а иногда — заместитель генерального директора. Во всех случаях руководитель, несущий ответственность за нормальное функционирование номерного фонда, входит в высшее руководящее звено гостиницы.

Лицо, занимающее такую должность, несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

К жилым помещениям относятся номера, коридоры, фойе, переходы и все общественные туалеты. Служебные помещения включают зоны обслуживания и переходы между ними, а также все служебные кабинеты. Обязанность службы горничных состоит в сохранении в этих помещениях чистоты и порядка. Производной от этой функции является функция информирования службы портье о готовности номеров к заселению.

Типичная бригада по уборке помещений состоит из старшей горничной, горничных и уборщиц. Обязанности этих работников заключаются в следующем: старшая горничная получает задание, которое распределяет среди подчиненных с учетом штатного расписания, а также выполняет все административные функции, возложенные на нее исполнительным директором; горничные и уборщицы выполняют распоряжения старшей горничной; дежурные по этажу осуществляют двойной контроль за качеством работы смены горничных. В их обязанности также входит передача в службу портье информации о свободных и занятых номерах с тем, чтобы свободные были проданы, а занятые — учтены системой контроля.

Ежедневной обязанностью горничной является выполнение сменного задания, т. е. уборка номеров независимо от того, заняты они или свободны, а по окончании уборки — информирование дежурной по этажу с целью учета и проверки качества.

На долю подсобных рабочих приходится тяжелая работа по перемещению мебели, а также доставка чистого постельного белья и универсальных тележек горничных на этажи.

Таким образом, главными составляющими службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиничного фонда являются старшие горничные, горничные, дежурные по этажу, уборщицы. Зачастую именно сотрудники подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания становятся первыми помощниками гостям, когда у них возникают проблемы пребывания в гостинице. Персонал сразу же предпринимает все необходимые и возможные действия для скорейшего устранения этих проблем.

Целью работы является разработка направлений совершенствования технологии организации работы службы номерного фонда гостиницы ООО «Лесная застава».