

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  
«Гостиничного дело»  
Д-р техн.наук, профессор  
\_\_\_\_\_ Пасько О.В.  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
( бакалаврская работа )

Тема: «Технология и организация работы службы Housekeeping на  
примере гостиницы Шератон Шереметьево Аэропорт Отель»

Выполнила:  
Студентка 5-го курса Г31201 группы  
Шайхлисламова Эльвира Ривалевна  
Направление подготовки: 43.03.03  
«Гостиничное дело»  
Профиль Гостиничная деятельность  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Руководитель:  
Д-р.ист.наук, профессор  
Авилова Наталья Леонидовна  
\_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017 г.

Москва 2017

## Оглавление

Введение .....	3
Глава 1. Организация и технология работы службы Housekeeping гостиничного предприятия.....	7
1.1. Организационно-управленческая структура и значение службы Housekeeping в деятельности гостиничного предприятия.....	7
1.2. Технология работы и функции службы Housekeeping гостиницы.....	12
1.3. Операционные стандарты службы Housekeepinga и контроль их исполнения .....	21
Глава 2. Анализ организации деятельности службы Housekeeping» гостиницы «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель» .....	35
2.1. Общая характеристика и организационная структура гостиницы «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель» .....	35
2.2. Организация деятельности службы Housekeeping гостиницы «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель».....	42
2.3. Совершенствование деятельности службы Housekeeping гостиницы «Шератон Шереметьево Аэропорт Отель» .....	55
2.4. Обоснование экономической эффективности предложенных мероприятий.....	59
Заключение.....	63
Список используемой литературы .....	67
Приложение	

## Введение

Актуальность работы обусловлена тем, что с каждым годом растет количество гостиниц и отелей, как в нашей стране, так и за рубежом. Индустрия гостиничного бизнеса на сегодняшний день является одной из самых востребованных и стремительно развивающихся отраслей мировой экономики.

Так в гостиничном бизнесе как правило можно повстречать все возможные названия служб, которые обеспечивают уборку, поддерживают чистоту, а также занимаются формированием ассортиментного ряда услуг различных предметов, которые входят в номерной фонд, а также в общественные помещения, следят за качеством состояния постельных и других принадлежностей.

В прошлые годы подобные службы имели названия:

- служба горничных;
- служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы;
- служба гостиничного хозяйства;
- служба эксплуатации номерного фонда;
- поэтажная служба и пр.

Часто, при описании таковой структуры гостиницы, такое ее подразделение именуются как «административно-хозяйственная служба».

В настоящее время оно носит такое известное наименование как служба хаускипинг, берет свое происхождение от англ. слова housekeeping, которое переводится как «домоводство, домашнее хозяйство, административно-хозяйственная работа».

Какое бы название не имела такая служба, она в первую очередь обеспечивает качественный сервис для гостя, то есть исполняет основную миссию гостиницы, как средства размещения – создает условия ночлега, отдыха, гигиены, всех иных аспектов пребывания клиента.