

Содержание

Введение.....	3
Глава 1. Теоретические основы изучения деятельности административно-хозяйственной службы.....	8
1.1 Сущность административно-хозяйственной службы и ее роль в деятельности гостиницы.....	8
1.2 Основные задачи и технология деятельности административно-хозяйственной службы гостиницы.....	19
1.3 Операционные стандарты и инновации в работе служб хаускипинг, их вклад в охрану окружающей среды.....	29
Глава 2. Организационная структура административно-хозяйственной службы и пути ее совершенствования.....	40
2.1 Характеристика гостиницы «Вояджер».....	40
2.2 Анализ деятельности служба управления номерным фондом.....	45
2.3 Рекомендации по совершенствованию деятельности гостиницы «Вояджер».....	51
Заключение.....	54
Список использованных источников.....	57
Приложение.....	61

Введение

Актуальность данной темы обосновывается важнейшей функцией административно-хозяйственной службы, которой является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.

В гостиничном бизнесе встречаются разные названия административно-хозяйственной службы, такие, например, как служба хозяйственного обеспечения и обслуживание гостиницы, поэтажная служба, служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда и пр.

Английским аналогом административно-хозяйственной службы гостиницы является емкое слово Housekeeping, что в дословном переводе означает домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа. В крупных гостиницах в подчинении руководителя службы housekeeping обычно находятся: заместитель (Assistant Housekeeper); помощники руководителя службы или старшие горничные (HSCR Supervisors); штат горничных (chambermaids).

Как правило, административно-хозяйственная служба входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Роль этого подразделения велика, ведь чистота или её отсутствие в отеле гостю бросаются в глаза в первую очередь. Во многом благодаря усилиям сотрудников хозяйственной службы, гость чувствует себя в домашней обстановке, окруженным заботой и вниманием.

Основными работниками административно-хозяйственной службы являются горничные, супервайзеры, стюарды и т.д.

Основной задачей горничных является уборка номеров, независимо от того заняты они или нет. В обязанности горничной входит также проверка сохранности оборудования номера. В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок от 16 до 20 номеров.