

Содержание

Введение.....	3
1. Роль и значение Housekeeping в обеспечении санитарно-гигиенических требований и создании комфорта для проживающих	5
1.1 Теоретические основы организации службы Housekeeping	7
1.2. Квалификационные требования к сотрудникам службы	8
1.3 Технология работы поэтажного персонала... ..	12
1.4 Основные технологические документы Housekeeping	14
2. Совершенствование деятельности службы Housekeeping	
2.1. Характеристика гостиничного комплекса «Атлантик».....	23
2.2 Технология работы службы Housekeeping в ГК «Атлантик».....	39
2.3 Разработка предложений по совершенствованию организации работы службы АХС в гостинице «Атлантик».....	48
Заключение.....	50
Список использованных источников.....	51

Введение

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

Название службы Housekeeping проводится от Английского слова «Housekeeping», что в дословном переводе означает домашнее хозяйство, административно-хозяйственная работа, домоводство. В крупных гостиницах в подчинении руководителя службы Housekeeping обычно находятся: заместитель (Assistant Housekeeper); помощники руководителя службы или старшие горничные (HSCP Supervisors); штат горничных (chambermaids).

Служба Housekeeping входит в состав управления номерным фондом отеля. Благодаря усилиям сотрудников службы Housekeeping, гость чувствует себя как дома, окружен заботой и вниманием.

Есть мнение, что работа горничной в гостинице, не престижна в отличие от других отделов гостиничного предприятия. Горничная является одной из основных служащих гостиницы, так как, с результатом работы посетитель гостиницы сталкивается в несколько раз чаще, чем с администрацией гостиницы. Небрежно убранный номер в гостинице может испортить к ней отношение навсегда.

В своей деятельности сотрудники службы Housekeeping применяют определенные технологии и работают согласно принятым в данной гостинице стандартам обслуживания. Передовая технология обслуживания подразумевает четкий порядок и совершенные способы уборки жилых номеров и общественных помещений. Под понятием «стандарт» подразумевается типовой вид или образец, которому должно удовлетворять, что-либо по своим признакам, свойствам, качествам.

В настоящее время ведётся постоянная работа над внедрением и совершенствованием новейших технологий в организации обслуживания номерного фонда, так как требуется постоянно быть впереди других,