

Федеральное государственное бюджетное образование
учреждение высшего профессионального образования
«Саратовская государственная юридическая академия»
Колледж экономики, права и сервиса

Организация работы административно- хозяйственной службы в гостиницы

Работу выполнила
Студентка группы 2ГОС
Жедунова Мария Олеговна
Работу проверила
Курдюкова Татьяна Ивановна

Цель:

Целью курсовой работы является изучение работы административно-хозяйственной службы гостиницы и разработка предложений по совершенствованию работы административно-хозяйственной службы на предприятии.

На основании цели были сформулированы следующие задачи

- изучить административно хозяйственную службу гостиницы
- изучить организацию поэтажного обслуживания
- изучить организацию уборочных работ и основные виды уборки
- охарактеризовать предприятие
- изучить работу административно-хозяйственной службы в гостинице «На Тверской»

Объект и предмет исследования

Объектом исследования является

гостиница «На Тверской», ИП Тутаева А.
Л. расположенная по адресу г. Саратов,
ул. Тверская, 53.

Предметом исследования является

организация работы административно -
хозяйственной службы гостиницы.

Административно хозяйственная служба гостиницы и ее функции

Состав персонала административно-хозяйственной службы

Руководитель административно-хозяйственной службы обязан:

- Контролировать чистоту в гостевых номерах и общественных помещениях
- Регулярно проводить обход помещений
- Проводить и контролировать такие мероприятия, как генеральная уборка
- Совместно с отделом кадров решать вопросы по приему на работу сотрудников
- Контролировать присутствие сотрудников на работе
- Организовывать работу подразделения на основе стандартов, принятых в гостиницы
- Регулярно информировать подчиненных о новых распоряжениях
- Контролировать подготовку и оформление номеров для VIP гостей
- Вести соответствующую документацию
- Выполнять другие поручения по указанию руководителя

Важнейшей функцией административно хозяйственной службы является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.



Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы

Основные обязанности поэтажного персонала включают в себя:

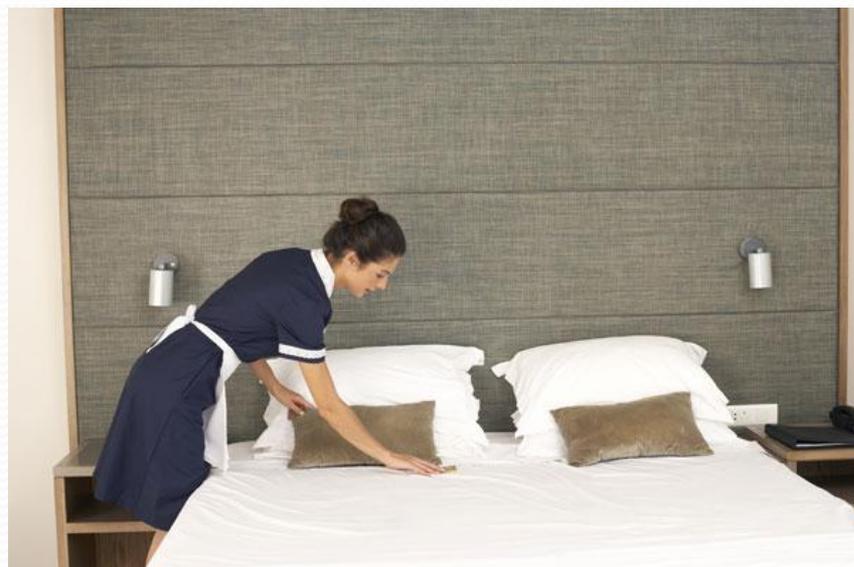
1. Поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых номерах, служебных и общественных помещениях
2. Осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в гостиницы стандартам
3. Оказание вечернего сервиса
4. Организация работы, связанной с хранением, учётом, выполнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарём и оборудованием
5. Предоставление услуг мини-бара.



Организация уборочных работ и основные виды уборки в гостиницах

К основным видам уборки относятся:

- Текущая уборка
- Генеральная уборка
- Экспресс уборка
- Вечерний сервис

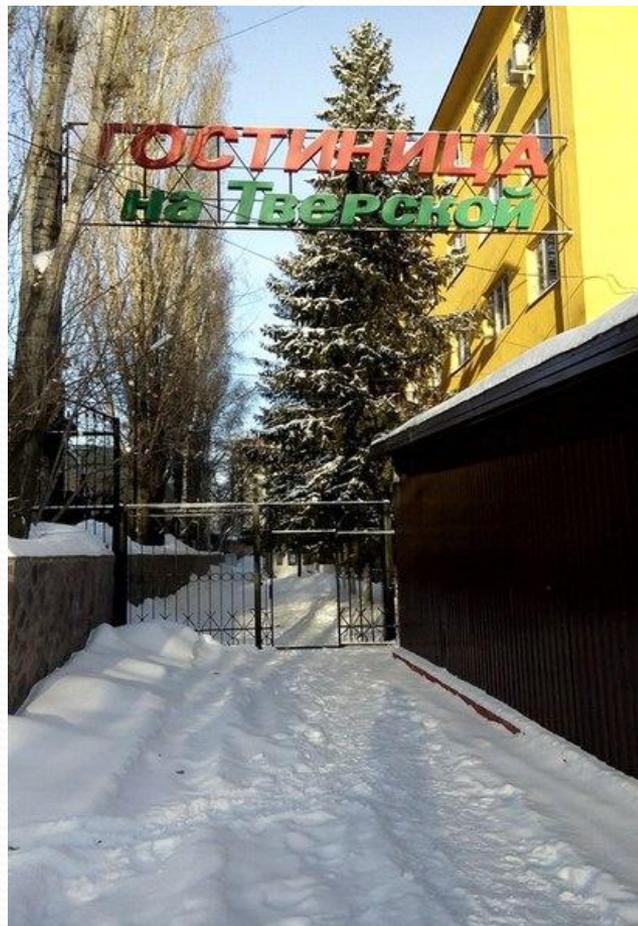


Характеристика гостиницы "На Тверской"

Объектом исследования является гостиница "На Тверской", ИП Тутаева А.Л, г. Саратов, Ленинский район ул. Тверская 53. Рядом находится торговый центр Сиеста. Номерной фонд гостиницы состоит из 86 номеров: номера "Эконом" класса "Стандарт" класса "Люкс" класса.

Трёхзвёздочная гостиница не соответствует всем стандартам качества гостиничных услуг.

Гостиница предоставляет ряд дополнительных услуг в их состав входит: кафе, две парные, тренажерный зал и автостоянка.



Работа административно-хозяйственной службы гостиницы «На Тверской»

Администратор и все сотрудники служб гостиницы «На Тверской», не квалифицированные и не профессиональны в своей работе. Ввиду совмещения службы бронирования, приема и размещения, административно-хозяйственной службы и службы безопасности администратор физически не может уследить за точностью и правильностью исполнения обязанностей каждого из сотрудников гостиницы.

Данная служба в гостинице никак не контролируется в связи с тем, что администратор выполняет большое количество функций, что не свойственно ему по должности.



Выводы и предложения по совершенствованию работы административно-хозяйственной службы гостиницы «На Тверской»

Проанализировав административно-хозяйственную службу гостиницы и выявив ее проблемы в настоящий момент, можно предложить следующие варианты их решения:

- Решать вопросы, связанные с контролем и улучшением качества работы
- Улучшить оборудование и обслуживание клиентов
- Повышение квалификации обслуживающего персонала

Спасибо за внимание

Организация работы административно-
хозяйственной службы в гостиницы

Работу выполнила
Студентка группы 2ГОС
Жедунова Мария Олеговна
Работу проверила
Курдюкова Татьяна Ивановна