



Комитет по образованию

**«Колледж туризма Санкт-Петербурга»**

Специальность 43.02.11 «Гостиничный сервис»  
базовая подготовка

ПМ. 03 «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Выпускная квалификационная работа на тему:  
**Работа персонала хозяйственной службы в обеспечении комфорта  
гостям на примере УМ «Гостиница«Юность»**

Выполнила студентка  
группы 310 Евстифеева И.Д.  
Руководитель Качесова О.А.

Санкт-Петербург

## **Цель выпускной квалификационной работы:**

изучить работу персонала хозяйственной службы в обеспечении комфорта гостей на примере Учебной мастерской «Гостиница Юность»

## **Задачи:**

- Изучить требования к персоналу хозяйственной службы;
- Ознакомиться со стандартами обслуживания гостей, при оказании дополнительных услуг персоналом хозяйственной службы;
- Выполнение стандартов уборки номеров и служебных помещений;
- Изучение организации и выполнение услуг по предоставлению питания;
- Рассмотрение правил учета и хранения инвентаря и оборудования;
- Ознакомление с перечнем основных нормативно-правовых актов, регулирующие проведение инвентаризации ;
- Изучение организации условий по обеспечению сохранности вещей и ценностей проживающих.

**Предмет исследования** – работа персонала хозяйственной службы в обеспечении комфорта гостей в УМ «Гостиница Юность»

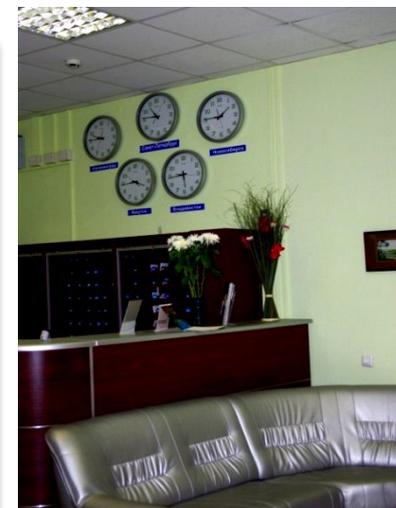
**Объект исследования** – УМ «Гостиница Юность»

## Краткая характеристика УМ «Гостиница Юность»

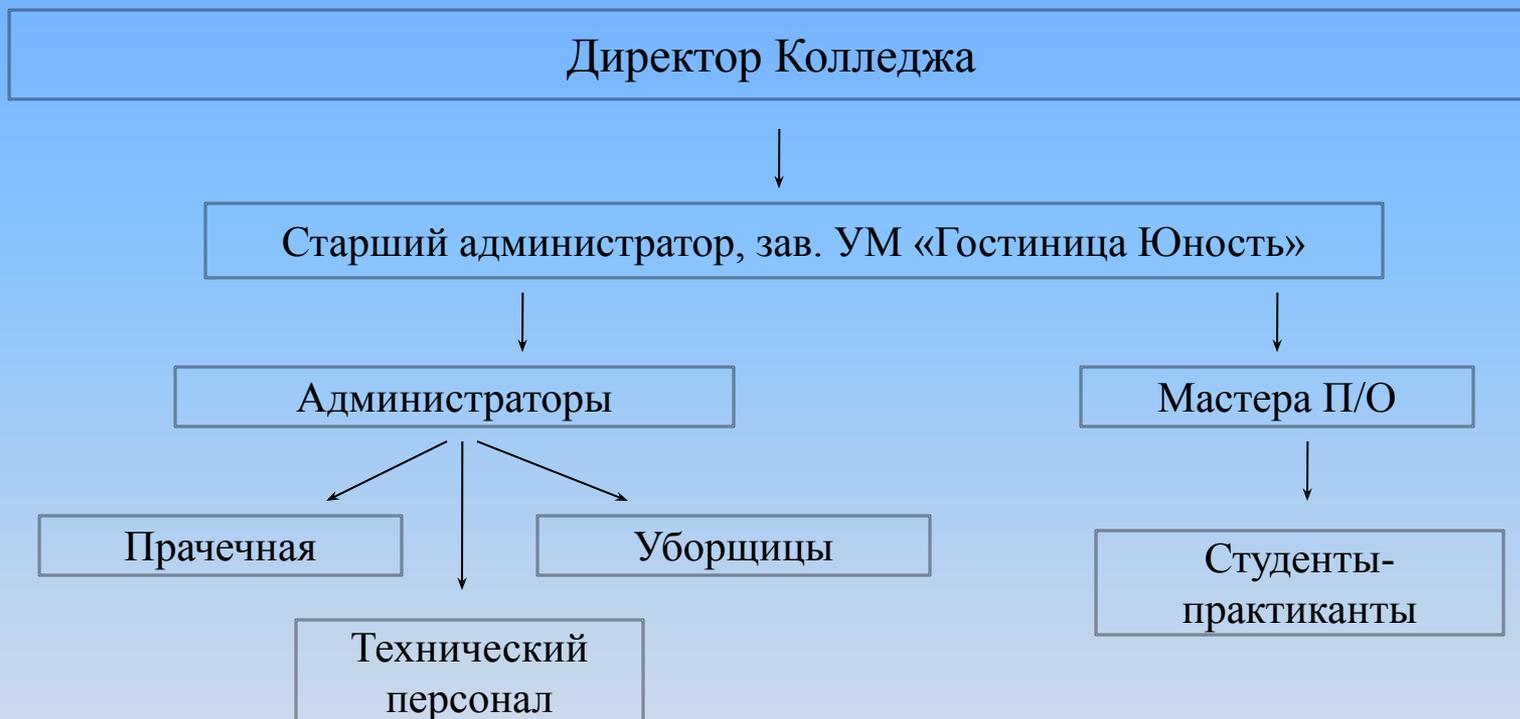
Гостиница «Юность» расположена в пяти минутах ходьбы от станции метро «Нарвская», на улице Бумажная д.7, и представляет собой 9-ти этажное здание с двумя корпусами: общежитие для учащихся и гостевой корпус

Гостиница «Юность» готова принять более 200 гостей в просторных номерах, в которых есть все необходимое как для одной ночи, так и для длительного проживания

Гостиница «Юность» является учебной мастерской, где студенты колледжа приобретают умения и практический опыт по специальности «Гостиничный сервис»

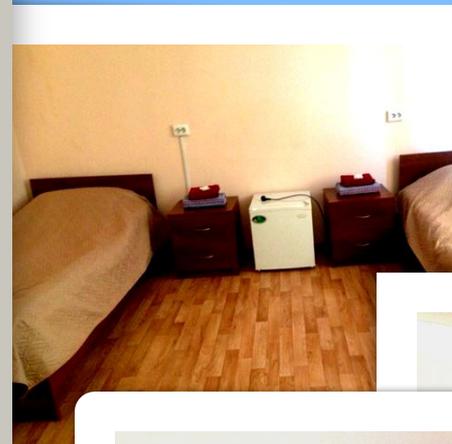


## Организационная структура управления в УМ «Гостиница Юность»



# Номерной фонд УМ «Гостиница Юность»

## Номер Люкс двухкомнатный



**Номера с удобствами (1 категория)  
двухместные и два номера  
четырёхместных**

## Номерной фонд УМ «Гостиница Юность»

**Стандартные  
номера двух-  
трёхместные  
(5 категория)**



**Номера  
повышенной  
комфортности**



## Зоны отдыха для гостей



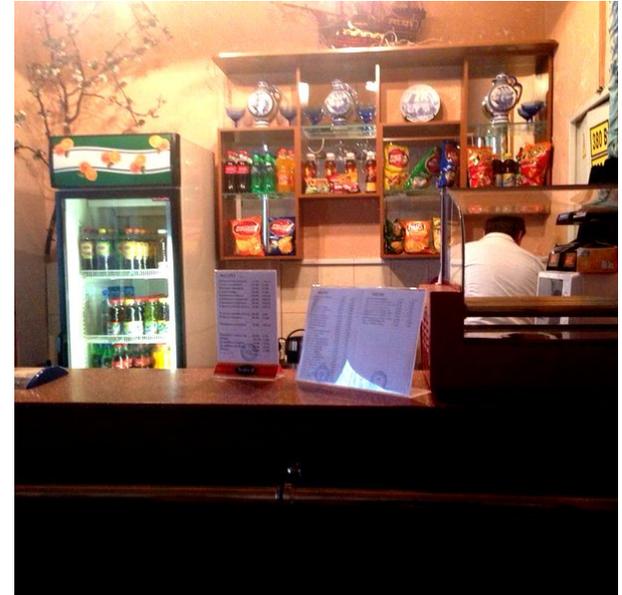
На первом этаже гость может приобрести лакомства на свой вкус, а также воспользоваться бесплатным wi-fi



В зонах отдыха, которые находятся практически на каждом этаже, гость может получить удовольствие от просмотра телевизора, сидя на мягкой и уютной мебели и воспользоваться водой из кулера.

## Ресторан

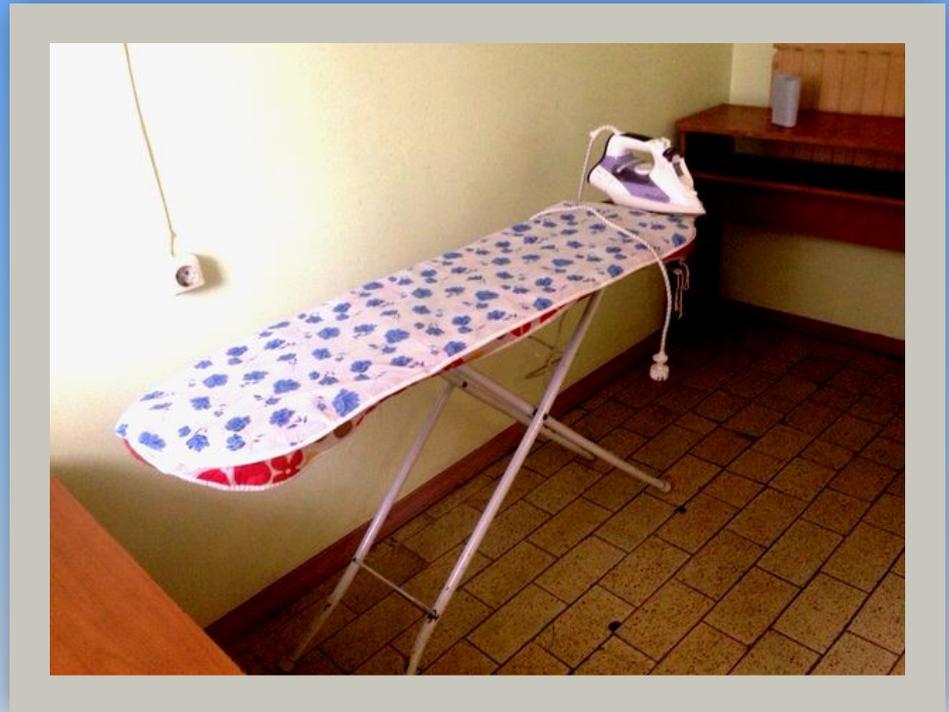
**В холле гостиницы,  
на первом этаже  
располагается  
уютный ресторан,  
рассчитанный на 60  
человек**



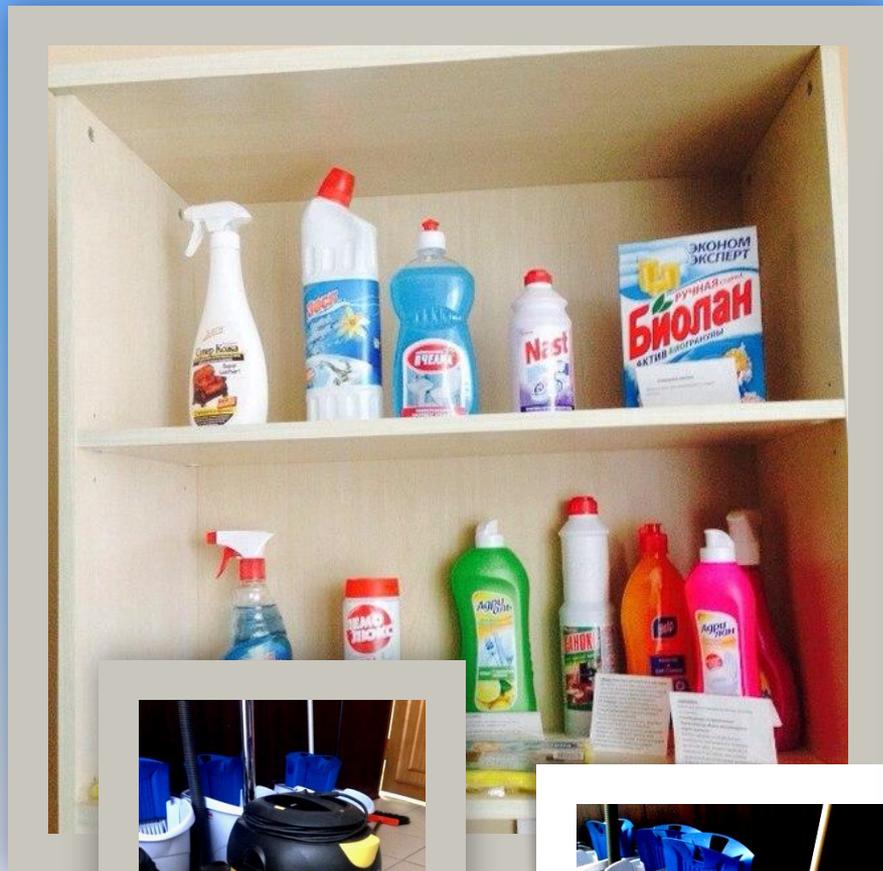
**Гостиница также предлагает услуги  
по проведению банкетов, встреч и праздников**

## Гладильная комната

Сейф у администратора



# При проведении уборочных работ используется современный инвентарь и оборудование



В заключении можно сделать вывод, что в УМ «Гостиница «Юность» недостаточно услуг, которые обеспечили бы комфортное пребывание гостей

**Мои предложения по повышению качества обслуживания в обеспечении комфорта гостям в УМ «гостиница Юность»**



**АНКЕТА**  
**УВАЖАЕМЫЕ ДАМЫ И ГОСПОДА!**

Будем благодарны, если Вас не затруднит ответить на нижеперечисленные вопросы.  
Предоставленная Вами информация строго конфиденциальна и необходима нам для улучшения качества работы.

**Номер вашей комнаты:**

Ваша оценка гостиницы:



Место расположения гостиницы

- Найти легко
- Найти трудно

Что Вам помогло / помогло бы найти нашу гостиницу?

- Объяснение администратора при бронировании
- Вывеска
- Указатели
- Реклама, справочники
- Другое

Работа дежурного администратора



Работа горничной



Довольны ли Вы Вашим номером?

- Чистота \_\_\_\_\_
- Комфорт \_\_\_\_\_
- Белье \_\_\_\_\_

Довольны ли Вы работой ресторана?



Что Вы хотели бы изменить, какие дополнительные услуги хотели бы получить?

---

---

---

Предложения по улучшению обслуживания \_\_\_\_\_

Хотели бы Вы остановиться в нашей гостинице вновь? \_\_\_\_\_

***Благодарим Вас за участие в опросе!***

***Спасибо за внимание!***