

ДЕПАРТАМЕНТ ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА МОСКВЫ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ГОРОДА МОСКВЫ «СТОЛИЧНЫЙ
КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ СЕРВИСА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

КУРСОВАЯ РАБОТА

МДК 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации
номерного фонда

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

**На тему: Анализ технологий организации работы службы Housekeeping в
гостинице и пути ее совершенствования**

Выполнил студент 3 курса, гр. 3(ГД-11)17

О.Н. Сахарова

Актуальность данной темы обосновывается тем, что служба Housekeeping выполняет важнейшую функцию поддержания необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений.



Цель курсовой работы - разработать предложения по совершенствованию организации работы службы Housekeeping в гостинице «Radisson Blu Belorusskaya»

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Изучить теоретические материалы посвященные вопросам организации работы службы Housekeeping.
2. Описать особенности работы службы Housekeeping.
Определить основные проблемы в организации работы службы Housekeeping.
1. Проанализировать эффективность организации работы службы Housekeeping в гостинице «Radisson Blu Belorusskaya».
2. Разработать практические предложения по совершенствованию работы службы Housekeeping и дать экономическое обоснование предложениям.

Объектом исследования является служба **Housekeeping**.

Предмет исследования - технология организации работы службы **Housekeeping**.

Особенности работы службы Housekeeping



- Стандарт № 1: подготовка к уборке. Вход в номер (состав тележки горничной и правила входа в номер);
- Стандарт № 2: проверка состояния номера (проверка наличия забытых вещей, испорченного оборудования, мебели);
- Стандарт № 3: уборка пепельниц и мусора, вынос мусора (правила сбора и выброса мусора из номера);
- Стандарт № 4: проверка чистоты в номере принадлежащего отеля;
- Стандарт № 5: стирка и сбор постельного белья, полотенец);
- Стандарт № 6: проверка номера в номерном фонде (проверка белья и его использование);
- Стандарт № 7: проверка чистоты (правила уборки кровати);
- Стандарт № 8: проверка чистоты (мытьё окон и уход за шторами);
- Стандарт № 9: проверка чистоты (уборка мебели);
- Стандарт № 10: уход за телефоном;

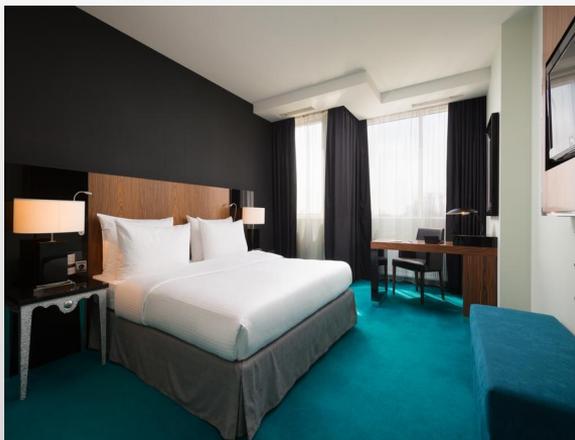
- Стандарт № 16: пол/ковер/ковровое покрытие (уход с использованием различных средств);
- Стандарт № 17: набор принадлежностей в номере (количество и состав принадлежностей в номере);
- Стандарт № 18: ванная комната - инвентарь, начало уборки и последовательность;
- Стандарт № 19: туалетные принадлежности, личные аксессуары (правильный уход за ними);
- Стандарт № 20: зеркало, умывальник и стакан, стаканы (уход с правильным использованием средств);
- Стандарт № 21: ванна/душевая кабина (правильное использование специальных средств);
- Стандарт № 22: шторка для ванны;
- Стандарт № 23: полотенца/халаты (защита от влаги, чистота, мягкость);
- Стандарт № 24: туалетная бумага (количество, качество);
- Стандарт № 25: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 26: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 27: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 28: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 29: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 30: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 31: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 32: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 33: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 34: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 35: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 36: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 37: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 38: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 39: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 40: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 41: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 42: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 43: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 44: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 45: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 46: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 47: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 48: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 49: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);
- Стандарт № 50: ведра для уборки, швабры, тряпки (чистота, состояние);



Гостиница «Radisson Blu Belorusskaya»

Бесплатные услуги	Услуги за дополнительную плату
Визовая поддержка	Парковка
Поздний выезд (при условии наличия свободных номеров)	Химчистка
Интернет и Wi-Fi	Прачечная
Экспресс заезд/выезд	Бизнес-центр
Ежедневная уборка номера	Конференц-залы, банкетные залы
Детская кровать	Факс/фотокопирование
Фитнес-центр (для гостей отеля)	Трансфер
Сауна (для гостей отеля)	Дополнительная кровать
	Проживание с животными

Категории номеров



Анализ организации работы службы Housekeeping в гостинице «Radisson Blu Belorusskaya»



- Не имеет регистрации в Москве
- Не владеют русским языком
- Не имеют представления о работе

Пути совершенствования работы службы Housekeeping в гостинице

«Radisson Blu Belorusskaya»

- Горничных потребуется 23 человека, 15 человек каждый день будут на смене, тем самым используем график 5/2 по 8 часов с зарплатой 34.483 рублей до вычета НДФЛ.
•225 рублей * 3 часа * 15 человек = 10 125 рублей в месяц
- Дневных хаусменов и уборщиц общественных зон потребуется 8 человек, каждый день на смене будут 2 хаусмена и 2 уборщицы, для этого используем график 2/2 по 12 часов с зарплатой 34.483 рублей до вычета НДФЛ.
- Ночных хаусменов и уборщиц общественных зон потребуется 8 человек, так же как и в день на смене будут 2 хаусмена и 2 уборщицы, график 2/2 по 12 часов с зарплатой 41.379 (учитывая прибавку 20% за ночные смены) до вычета НДФЛ.

Для выплаты зарплаты до вычета НДФЛ потребуется такая сумма:

23 горничных * 34.483 = 793.109 рублей

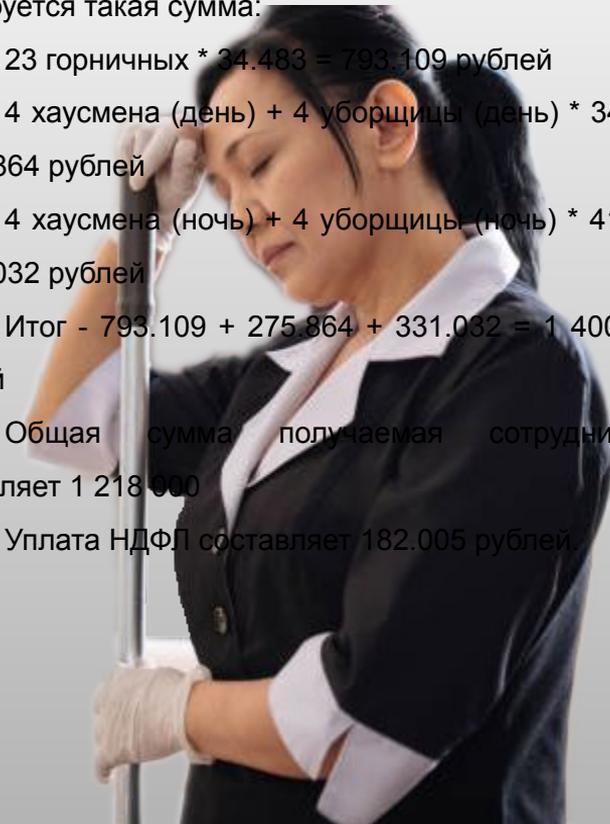
4 хаусмена (день) + 4 уборщицы (день) * 34.483 = 275.864 рублей

4 хаусмена (ночь) + 4 уборщицы (ночь) * 41.379 = 331.032 рублей

Итог - 793.109 + 275.864 + 331.032 = 1 400 005 рублей

Общая сумма получаемая сотрудниками составляет 1 218 000

Уплата НДФЛ составляет 182.005 рублей.



Спасибо за внимание!