СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1.ОРГАНИЗАЦИЯ УБОРОЧНЫХ РАБОТ В ГОСТИНИЦЕ

1.1 Уборочные работы в гостинице

1.2 Контроль качества уборки и содержание жилых номеров

1.3Организация работ горничных уборщиц, кастелянши, консьержей

2. ЭТИКЕТ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА

2.1 Правила и стандарты общения персонала с клиентами

2.2 Форменная одежда персонала

3. САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ПОМЕЩЕНИЙ

3.1 Содержание помещений в гостинице

3.2 Содержание бельевого хозяйства

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**ВВЕДЕНИЕ**

Целью прохождения производственной практики является: ознакомление с профессией менеджер, сбор материалов и получение практических навыков.

Практические навыки играют определяющую роль в профессиональной деятельности любого специалиста. Чем больший опыт накоплен человеком по практическому использованию своих теоретических знаний, тем более эффективна работа такого сотрудника.

Подготовка к написанию отчёта по практики предусматривает изучение темы будущей работы, знакомство со всеми ее тонкостями и нюансами.

Необходимо составить наиболее полное представление о предмете работы и хорошо ориентироваться в данном вопросе.

Гостиничная индустрия как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию за вознаграждение краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п.

Основной целью работы явилось изучение гостиничной индустрии.

Исходя из темы и цели работы, мною решены следующие задачи:

1. изучить основные и дополнительные услуги гостиницы;

2. рассмотреть функции служащих гостиницы;

3. проанализировать уборку и чистку комнат;

4. изучить этикет обслуживающего персонала;

5. изучить санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений;

6. изучить бронирование мест, прием и размещение гостей в гостинице.

**1.ОРГАНИЗАЦИЯ УБОРОЧНЫХ РАБОТ В ГОСТИНИЦЕ**

**1.1 Уборочные работы в гостинице**

**Обеспечение необходимого уровня чистоты и гигиены в гостиницах, наверно, одно из самых ответственных мероприятий в области клининговых работ. Не потому, что для гостиниц существуют какие-то особенные трудоёмкие стандарты клининга, а потому, что реноме и доход гостиниц в значительной мере зависят от ухоженного внешнего вида интерьеров и чистоты в помещениях.**

**Современные гостиницы - это комплекс разнообразных помещений с различными гигиеническими и режимными требованиями. Их уборку можно условно разделить на два вида: уборка помещений индивидуального пользования (номеров) и уборка помещений общего пользования (холлы, коридоры, лифты, рестораны, бары, места для отдыха и развлечений, парикмахерские, косметические и массажные салоны и т.п.). Так же необходимо помнить о наружных частях здания и прилегающих территориях.**

**Чтобы справиться с соответствующим объёмом работ необходимо участие нескольких уборочных служб различной специализации. Качество уборки гостиниц зависит как от профессионализма этих служб, так и от организации взаимодействия между ними. Процесс организации уборки осложняется ещё и тем, что в отличие от любого офисного здания, жизнь в гостинице не замирает по достижении часа «Х», когда все сотрудники и посетители покидают здание, и уборочные службы могут приступить к работе, координируя свою деятельность только внутри собственного коллектива. В гостиницах уборка помещений производится практически круглые сутки. Помещения общего пользования убираются ночью и ранними утром, номера, как правило, убираются утром и в первую половину дня.**

**Главными контролёрами качества уборки помещений в гостиницах являются постояльцы. Захотят ли они ещё раз остановиться в этой гостинице или нет во многом зависит от чистоты всего, что их окружает. Пребывание в гостинице достаточно дорогостоящее, для многих - стрессовое. Человек, выплачивая изрядную сумму за номер, рассчитывает на уют и комфорт, которые недостижимы без такого важно элемента гостиничного сервиса как профессиональная уборка. Недочёты в работе любой из уборочных служб могут привести к потере репутации. Неухоженный холл или беспорядок в зоне регистрации могут отпугнуть желающих поселиться в гостинице, тем более, когда есть из чего выбрать. Но даже если постоялец, удовлетворённый первыми впечатлениями, попадёт в неухоженный номер, то он, весьма возможно, поставит под сомнение уровень гигиены в ресторане и маловероятно, что воспользуется им, как и другими заведениями гостиницы. И как бы ни старалась администрация привлечь новых клиентов, вкладывая огромные средства в оформление интерьеров и расширение сферы предлагаемых услуг, некачественная уборка помещений перечеркнёт все усилия и затраты. Неправильное понимание значения клининговых служб в эксплуатации гостиниц, попытка сэкономить на уборке могут привести к краху.**

**Для достижения высоких стандартов чистоты и гигиены необходимо, в первую очередь, привлечение профессионалов, как менеджеров, так и горничных и уборщиков высокой квалификации. Для клининговой службы уборка и поддержание чистоты в гостиничных помещениях - это показатель уровня профессионализма, поскольку приходится координировать и использовать большое количество разнообразных работ, связанных с уборкой, защитой и уходом.**

**Достижение высоких результатов в клининге невозможно без применения высококачественного и современного оборудования, инвентаря и химических средств. Имеет огромное значение то, насколько хорошо сотрудники компании-поставщика клининговых услуг и/или технологий разбираются в вопросах уборки и способны ли они помочь правильно выбрать необходимые средства и методы, научить грамотному их использованию.**

**1.2 Контроль качества уборки и содержание жилых номеров**

Клиент должен постоянно чувствовать, что о нем заботятся. Забота о клиенте и удовлетворение его потребностей - задача первостепенной важности для гостиничного персонала, которая является и залогом успеха. Уникальность здания средства размещения, великолепная материальная база, широкий спектр услуг - все это ничего не стоит, если клиент не окружен доброжелательностью, гостеприимством и искренней заботой персонала.

Для четкой организации труда горничных принята следующая последовательность уборки номеров. Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров, в объеме текущей ежедневной уборки. Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:

1) проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;

2) протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а так же в наличии полной выкладки предметов сангигиены.

Вторым этапом убираются номера, освободившиеся после выезда клиента. После окончания уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно.

Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;

- промежуточная уборка;

- уборка номера после выезда гостя;

- генеральная уборка;

- вечерняя подготовка номера.

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, должна надеть чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.

Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению.

При проведении уборочных работ горничная снабжается различными уборочными материалами[3, c.47]:

- для поддержания блеска полированных поверхностей мебели;

- для чистки ковров и ковровых покрытии;

- для мытья полов мраморных, мозаичных, паркетных, глазурованных плиток;

- для мытья дощатых, окрашенных масленой краской полов и линолеумов;

- для чистки медных, латунных, бронзовых изделий;

- для мытья стекол;

- для мытья санузлов;

- для удаления пыли пылесосами или шлангами централизованной системы пылеудаления.

В номерах высшей категории, состоящих из нескольких комнат, необходимо придерживаться следующей последовательности: убрать спальню, затем столовую, кабинет, гостиную, прихожую и санузел.

 Если номер двухэтажный, уборку начинают со второго этажа, затем убирают первый этаж; дальше убирают лестницу и заканчивают прихожей.

Уборка гостиничных номеров проводится в отсутствие гостя, за исключением случая, когда гость себя плохо чувствует.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, ежедневная текущая уборка жилых номеров проводится в следующей последовательности[8, c. 83]:

- помещение номера проветривается в течение 20-30 минут: зимой открывается форточка, летом - окна;

- моется посуда, оставленная гостем и накрывается чистым полотенцем до конца уборки ;

- далее горничная приступает к уборке постели: снимается и перевертывается наматрасник, встряхивается простынь, одеяло с пододеяльником, взбиваются подушки;

- заправляется постель следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее был подвернут под наматрасник;

- расправляются подушки, и все закрывается одеялом с пододеяльником (обязательно закрывая подушки), затем все накрывается покрывалом;

- удаляется пыль с мебели, столов, телевизора, телефона, холодильника, радиоприемника;

- удаляется пыль из ковра, прикроватного коврика, с напольного покрытия, пола.

Во время проведения уборки в номере категорически запрещается вставать на столы, диваны, кресла и прочую мебель.

Завершается уборка в номере приведением в надлежащий порядок санузел. Приступая к уборке санузла горничная должна надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук. Ежедневная уборка санузлов в номерах, согласно требованиям санитарных норм и правил, должна производиться в следующей последовательности:

- протирается навесная полочка, зеркала, полотенце - сушитель;

- протирается глазурованная, керамическая плитка;

- моется умывальник, ванна, биде, унитаз;

- удаляется мусор из педального ведра, после чего оно моется;

- моется резиновый коврик с добавлением дезинфицирующего препарата;

- моется пол.

После окончания уборки санузла, горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки, раскладывает на туалетной полочке стаканы по числу проживающих в номере и необходимый набор предметов гостеприимства в зависимости от категории гостиницы и стандартов (гель для душа, шампунь, мыло, зубная щетка и паста, тапочки, салфетки, туалетная бумага с резервным рулоном).

Далее горничная вывешивает полотенца для каждого гостя: не менее двух в средствах размещения категорий одна, две звезды; не менее трех - в трехзвездочной гостинице, не менее пяти - в средствах размещения категории четыре, пять звезд - и выкладывает полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, сдаваемых гостем в стирку и химчистку.

Истинным критерием оценки качества любого средства размещения является наличие комфорта и уюта. Каждый гость судит о качестве обслуживания по общему впечатлению, которое у него складывается от гостиничного номера.

Каждая комната должна передавать индивидуальность и очарование, всегда представлять собой высокий эталон комфорта и красоты. Гости оценивают, сколько души вложил персонал средства размещения в подбор цветов стен, потолка, люстры, торшера, обивки мебели, в расстановку мебели, в создание домашней обстановки.

Служба горничных, как уже было отмечено, согласно требованиям санитарных норм и правил, начинает уборку номера с 20-30 минутного проветривания, но номер отчаянно пропах сигаретным дымом. На сегодняшний день, когда во многих странах приняты указы, постановления о запрете курения, наши гости стали более требовательны к комфорту в номере. Номер, может быть, поддается к проветриванию, но мягкая мебель, ковровое покрытие, особенно постель, одеяло, подушка еще долгое время будут иметь сигаретный запах.

Многие средства размещения имеют определенные этажи для курящих гостей, например, 8 этаж. А гость желает проживать на этом этаже, но в номере для некурящих, т.к. из окна открывается прекрасный вид на город. Правильно поступает администрация средства размещения, когда на каждом этаже выделяется часть номеров для некурящих.

Номера в средствах размещения должны пахнуть свежестью, ковровое покрытие или ковер должны выглядеть ухоженными; нигде не должно быть ни волоска, чистые полотенца без единого пятнышка, чистые стаканы без следов зеркала, без единого размазанного пятна, ни дырочки, ни пятен на постельном белье.

Отрадно, что в последнее время замечания клиентов о качестве номеров нашли свое отражение в опросных листах для гостя. Администрация средства размещения первым разделом ставит качество номера. Гостя просят дать оценку многим деталям номера: чистоте номера на момент поселения, состоянию мебели в номере, качеству освещения, ощущению простора в номере, чистоте ванной комнаты, тишине и покою в номере, степени удовлетворенности местом для работы в номере, чистоте и обслуживанию во время пребывания, работе технических аппаратов.

Все сотрудники средства размещения должны быть нацелены на то, чтобы при удобном случае поинтересоваться, как гость себя чувствует. Как ласкает слух гостя, когда идущий на встречу сотрудник поэтажной службы, здоровается первым и произносит его имя или фамилию. Для гостя нет более приятного момента. Он чувствует теплое, доброжелательное отношение к своей персоне и у него возникает желание возвращаться в этот отель.

В некоторых гостиницах стандартами не предусмотрено, чтобы персонал этажа имел информацию о госте (имя, фамилия, страна). Многие профессионалы считают, такую позицию неправильной, это подтверждается и опросами гостей. Все 100% гостей хотят персонального внимания к себе во всех службах средства размещения.

С целью постоянного содержания номеров в образцовом санитарном состоянии в средствах размещения проводится промежуточная уборка жилых номеров. Как правило, она проводится во второй половине дня, после того, как гость ушел из номера.

При промежуточной уборке номеров выполняются следующие работы:

- приводятся в порядок обеденный стол;

- удаляется мусор из пепельницы, из корзинок;

- если гость отдыхал, убирается постель;

- моется ванная, если гость пользовался ею в течение дня и заменяются полотенца.

Чем выше категория средства размещения, тем больше внимания уделяет администрация качеству уборки жилых номеров, и промежуточная уборка номера может быть произведена несколько раз.

Генеральная уборка номеров производится систематически с установленной периодичностью 7-10 дней. Во время генеральной уборки протираются от пыли стены, прочищаются вентиляционные решетки, пылесосом чистятся драпировки, перинки, протираются стекла окон, дверей, проводится мытье ковров, дорожек. Шторы на окнах чистятся пылесосом и два раза в год сдаются в химчистку, прачечную. Администрация средства размещения должна четко отслеживать периодичность генеральной уборки.

Для проведения уборочных работ горничная получает наряд на уборку номеров. Этот документ в средствах размещения имеет разное название.

Что необходимо указать в наряде:

- номера комнат,

- количество комнат в номере,

- категорию номера,

- характер выполняемых уборочных работ,

- расценку за уборку.

В наряде первыми указываются номера, поставленные на бронь и свободные, так как в них в любое время могут поселить гостей; затем номера, которые освобождаются после выезда гостей, и в последнюю очередь номера, в которых надо провести текущую ежедневную уборку.

Трудно переоценить то значение, которое играет контроль за качеством услуг в каждой службе гостиницы, контроль за соблюдением стандартов обслуживания клиента. Это касается и службы горничных. В зависимости от степени удовлетворения гостей определяется степень успеха или провала работы службы горничных.

Часто в гостинице службу горничных рассматривают как нечто второстепенное, не заслуживающее первостепенного внимания. И напрасно. Именно работу горничных клиенты видят ежедневно, общаясь с ними пусть не напрямую, а косвенно, гораздо чаще, чем с портье или официантом.

Поэтому работа горничных имеет большое значение для средства размещения, т.к. она может повлиять на решение клиента, возвратиться ему в этот отель или нет. Чтобы работа этой службы была качественной, ее должен возглавлять профессиональный housekeeper. Это ключевая должность в любом средстве размещения. Руководитель службы горничных должен уметь управлять коллективом, мотивировать поступки подчиненных, он должен обладать знаниями в области кадровой политики, правовых вопросах, вопросах финансовой политики, организации работы службы учета и анализа хозяйственной деятельности предприятия размещения, в том числе учета и сохранности огромных материальных ценностей.

**1.3 Организация работ горничных уборщиц, кастелянши, консьержей**

Каждая гостиница имеет свои особенности организационной структуры и самостоятельно определяет требования к персоналу, права работника, функциональные обязанности и ответственность (в соответствии с трудовым законодательством). Поэтому далее приведено примерное описание функциональных обязанностей горничных уборщиц, кастелянши, консьержей гостиницы.

Служба обслуживания консьержей гостиницы[8, c. 56]:

1) путем руководства, наблюдения и контроля обеспечивает клиентам эффективное, быстрое и вежливое предоставление различных услуг;

2) руководит персоналом, обеспечивая клиентов услугами швейцара, носильщика багажа, рассыльного, а также почтовыми, информационными и другими услугами:

- готовит расписание дежурств, организует смены для обеспечения укомплектованности персонала в любое время;

- ведет табель рабочего времени для оформления платежной ведомости;

- по согласованию с отделом кадров нанимает и увольняет персонал, применяет дисциплинарные меры;

- дает рекомендации по обучению в процессе работы, а также лично осуществляет обучение;

3) принимает меры по жалобам гостей;

4) следит, чтобы информация по гостиничным услугам, а также району, в котором расположена гостиница, была легкодоступна и своевременна;

5) принимает от клиентов заказы на билеты в театры, места в ресторанах, автомашины, экскурсии и др.;

6) контролирует перемещение и хранение багажа и пакетов клиентов. Обеспечивает соблюдение процедуры выноса багажа в контакте со службой размещения и кассиром;

7) отвечает за обеспечение эффективного и вежливого обслуживания носильщиками и за надлежащее использование их инвентаря;

8) проявляет бдительность в вопросах безопасности клиентов, их имущества, а также самой гостиницы;

9) осуществляет непосредственный контроль над дежурными носильщиками, швейцарами, ночными носильщиками, рассыльными.

Консьерж непосредственно подчиняется заведующему службой обслуживания, директору гостиницы.

Должен знать правила и методы организации обслуживания посетителей; виды оказываемых услуг; тарифные расценки оплаты за проживание, в том числе корпоративные и другие тарифы; постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих органов, касающиеся работы предприятия, учреждения, организации; структуру управления, права и обязанности работников и режим их работы.

В обязанности кастелянши входят хранение и эксплуатация белья в гостинице. Все работы кастелянша выполняет по заданию заведующей бельевой. Выдача чистого и прием грязного белья производятся по графику в определенные дни и часы.

Кастелянша ведет количественный и сортовой учет белья на специальных карточках, открываемых на каждый вид белья. Грязное белье кастелянша в установленном порядке сдает в стирку, оформляя соответствующие документы.

Основным рабочим местом кастелянши является центральная бельевая, которая должна состоять из помещений для хранения чистого белья и для хранения грязного белья. Она должна быть обязательно оборудована рабочим столом с картотекой для оформления документации.

Кастелянша также производит ремонт и подглаживание белья. Для ремонта белья оборудуется рабочее место, состоящее из стола, на котором находится швейная машина, и гладильного стола.

Кастелянша подчиняется менеджеру хозяйственной службы, заведующему бельевой.

В обязанности горничной входят содержание в надлежащей чистоте номеров и других помещений, наблюдение за сохранностью имущества, оборудования и инвентаря, а также прием от проживающих заказов на дополнительные бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг.

В первую смену горничные производят уборку номеров в следующей последовательности: открываются форточки или окна, меняется вода в графине, меняется постельное белье или убирается постель для дневного содержания, протираются полы, чистятся ковры и мягкая мебель, протираются все полированные или лакированные поверхности, после уборки жилых комнат производится уборка санитарного узла.

Горничные производят прием от выезжающих освободившихся номеров и подготавливают их для нового заселения.

В зависимости от местных условий применяются следующие формы организации труда горничных:

1) индивидуальная, когда за каждой горничной закрепляются определенные номера для уборки и обслуживания проживающих;

2) бригадная, когда уборка и обслуживание номеров производятся бригадой горничных.

Старшие горничные назначаются из общего числа горничных с выполнением функций бригадира.

Должностные обязанности[8, c. 59]:

1) убирать порученное число номеров, ванных и коридоров в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в гостинице;

2) проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, докладывая начальнику этажа обо всех подозрительных случаях;

3) действовать согласно правилам гостиницы:

- осуществлять контроль за пользованием ключей горничной;

- приносить все забытые в номерах вещи в административно-хозяйственный отдел;

- соблюдать меры противопожарной безопасности и технику безопасности.

Отвечая за чистоту в порученных номерах, ванных и коридорах, должна:

1) подготовить тележку со всеми необходимыми средствами для уборки номеров, ванных и коридоров;

2) поддерживать тележку постоянно в аккуратном состоянии;

3) заправлять постели в номерах после каждого использования, следя при этом за тем, чтобы белье было чистым, выглаженным и в хорошем состоянии;

4) протирать деревянную мебель, зеркала, картины, телевизоры и полки в гардеробе. Протирать влажной тряпкой все ящики;

5) смывать пятна с дверей и стен;

6) производить чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью;

7) вытряхивать и мыть пепельницы и корзины для бумаг. Протирать телефонный аппарат;

8) следить, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте;

9) пополнять необходимые запасы напитков для гостей в соответствии с установленными стандартами;

10) убирать ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах и на полу и полки. Протирать и доводить доблеска зеркала и металлические детали;

11) менять использованные полотенца и пополнять необходимые запасы в соответствии с установленными стандартами;

12) производить уборку пылесосом, вытирать пыль и смывать пятна со стен и пола в коридоре.

**2. ЭТИКЕТ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА**

**2.1 Правила и стандарты общения персонала с клиентами**

Профессиональная этика — это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Нравственные качества работника рассматриваются как один из основных элементов его профессиональной пригодности. Умение общаться с людьми является самым важным и необходимым качеством для работника индустрии гостеприимства [4, c.51].

Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы, как долг, честность, требовательность к себе и коллегам, ответственность за результаты своего труда.

В гостиничном бизнесе умению общаться с клиентами уделяется особое внимание. Весь персонал, в первую очередь те работники, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учат, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы и т.п. Отдельно для каждой категории персонала (для службы приема, барменов, официантов) разрабатываются подробные инструкции, в которых поэтапно описана их работа (например, подойти, улыбнуться, поздороваться, предложить напитки и т.д.).

Из общих правил для персонала выделим самые важные:

- работник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна клиенту, а не тогда, когда это удобно работнику;

- работник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не выказывать своего неудовольствия, если, например, клиент приходит в самом конце его рабочего дня, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, бестолковыми, пьяными клиентами, всячески демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой;

- работник отеля должен улыбаться клиенту, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с гостями использовать соответствующие фразы («доброе утро»; «конечно, я с удовольствием сделаю это» и т.п.);

- нужно уметь тактично информировать клиента и сообщать ему даже неприятные новости, например о том, что клиент должен доплатить некоторую сумму;

- ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам; если клиент сообщает что-нибудь работнику, то последний должен продемонстрировать максимальное желание понять клиента, кивать головой, вставлять слова «понятно», «хорошо», а если ему не очень понятно желание клиента, то задавать вопросы типа «если я вас правильно понял, вы хотите...».

Проблемы клиента нужно решать быстро и безотлагательно. Работник гостиницы должен сделать все возможное, чтобы как можно быстрее успокоить гостя. Если работник не может сам решить проблему, он должен направить клиента (а лучше сопроводить его) к менеджеру, который способен решить вопрос. В течение 20 мин следует позвонить по телефону и убедиться, что проблема разрешена, а гость доволен. Нужно сделать все возможное, чтобы в дальнейшем не потерять гостя как клиента. Каждый работник гостиницы должен[4, c. 22]:

- демонстрировать уверенность и компетентность и соответствовать ожиданиям клиента;

- практиковать обслуживание типа «на расстоянии трех шагов»;

- обеспечивать выполнение стандартов на той должностной позиции, которую он занимает;

- знать запросы внутренних и внешних потребителей (других сотрудников и гостей) и поэтому уметь предоставить им продукты и услуги, которые те ожидают. Для учета конкретных запросов гостей следует пользоваться специальным блокнотом;

- понимать круг порученных ему обязанностей и задач, определенных в каждом стратегическом плане;

- постоянно выявлять недостатки, которые он замечает в отеле, и принимать меры к их устранению;

- нести ответственность за обеспечение максимального уровня чистоты.

Необходимо обеспечить абсолютную надежность выполнения пожеланий клиента, в особенности таких, как побудка в желаемое время.

 Существуют и определенные стандарты гостеприимства, которым должны следовать работники гостиницы, в частности:

- запоминать имена гостей, их привычки, любимые напитки;

- по возможности уделять всем клиентам одинаковое внимание, так как все клиенты равны вне зависимости от их внешнего вида;

- помнить правила:

гость всегда прав, гость всегда должен быть доволен; гость является самым важным лицом в гостинице независимо от того, присутствует ли он лично, обращается в письменном виде или по телефону;

гость является живым человеком со своими предрассудками и ошибками, а не предметом сухой статистики; гость является неотъемлемой частью бизнеса, а не посторонним лицом. Он главная причина, по которой трудится весь персонал.

Нельзя:

- показывать клиенту, нравится он вам или нет;

- читать клиенту нравоучения;

- расспрашивать гостя о личной жизни;

- прислушиваться к разговорам клиентов;

- высказывать свое мнение без соответствующего предложения клиента;

- обсуждать с клиентами вопросы политики и религии;

- ругаться с коллегами в присутствии клиентов;

- показывать свое неодобрение нетрезвому клиенту;

- разговаривать с коллегой, когда клиент ждет.

Недопустимы попытки вымогательства персоналом чаевых. Так, прямым кандидатом на увольнение может стать носильщик, требующий плату за исполнение своих прямых обязанностей — переноску вещей постояльцев. У горничных иногда возникает соблазн прихватить что-нибудь из номера. Однако клиенты, а особенно иностранцы, очень не любят, когда хозяйничают на их территории, и за кусочек шоколада или апельсин можно поплатиться рабочим местом.

Прежде чем перейти к обслуживанию следующего клиента, необходимо спросить у предыдущего клиента, не нужно ли ему еще что-либо.

Надо всегда предлагать клиенту выбор из нескольких возможных вариантов услуги.

С детьми надо общаться вежливо, но не так формально, как со взрослыми.

С инвалидами нельзя разговаривать покровительственно, громко. Если они плохо слышат или не понимают, обращаться необходимо именно к ним, а не к сопровождающим.

При разговоре по телефону необходимо соблюдать правила этикета:

- отвечать не позже чем через три телефонных звонка и всегда с улыбкой;

- представиться, назвав свой отел ь (или службу отеля) и свою фамилию;

- если нет возможности сразу ответить звонившему, необходимо попросить его перезвонить или записать его номер телефона;

- не заставлять клиента ждать информации более 45 с;

- если на ответ требуется больше времени, следует спросить клиента, согласен ли он подождать или с ним надо связаться позже;

- не слушать разговоры по телефону между другими людьми;

- по возможности не переадресовывать звонки.

Сотрудник должен чувствовать себя послом своего отеля. Он должен быть максимально информирован об отеле, его услугах, расположении служб, процедурах заказа, меню в ресторане и т.д., чтобы ответить на вопросы гостей. Следует всегда говорить о деятельности своего отеля только положительно, никаких отрицательных комментариев, всегда подчеркивать преимущества своего отеля перед конкурентами.

Вместо того чтобы просто сообщить клиенту, где находится то или иное помещение, следует проводить его туда. Если гость выразил желание приобрести что-нибудь съестное, ему следует рекомендовать воспользоваться внутренними точками по продаже еды и напитков, а не направлять его в другие структуры.

Создать благоприятную среду для работы поможет лозунг: «Мы леди и джентльмены, которые обслуживают других леди и джентльменов»; он рождает гордость за свою профессию.

**2.2 Форменная одежда персонала**

Одним из атрибутов, позволяющих судить о качестве гостиницы, является внешний вид обслуживающего персонала. Гостиница, работники которой имеют свою фирменную одежду, объединенную фасоном, цветом, отделкой и различительными знаками, оставляет приятное впечатление у клиента.

При этом желательно, чтобы форма тех работников, которые непосредственно не контактируют с клиентами, отличалась от формы тех, кто эти контакты осуществляет. Это облегчает контроль за работниками.

Внутрифирменные правила строго регулируют внешний вид: аккуратная прическа, аккуратные руки, минимум украшений у женщин. Не допускается запах лука, чеснока и тем более пота. В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперсперантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать.

Лица мужчин должны быть чисто выбриты, усы и бороды – ухожены и подстрижены (ношение бороды допустимо только для персонала, не контактирующего с гостями).

Обувь должна быть удобной, в хорошем состоянии и начищенной до блеска.

Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим и не раздражающим. Если в гостинице предусматривается ношение форменной одежды, то весь персонал должен неукоснительно выполнять это требование. Форма должна быть чистой, опрятной и отглаженной. Как правило, стирку форменной одежды осуществляют в прачечной.

Внешний вид персонала является одним из факторов, формирующих имидж гостиницы.

**3. САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ ПОМЕЩЕНИЙ**

**3.1 Содержание помещений в гостинице**

Все помещения гостиницы должны тщательно убираться специальным штатом горничных и уборщиц. До начала работы старшая горничная и горничная должны быть одеты в чистую и отглаженную форменную или спецодежду.

При уборке помещений гостиниц используют уборочные приспособления, уборочный инвентарь и уборочные материалы. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а также выкладки, набор которой зависит от категорийности гостиницы (рекламные материалы, набор письменных принадлежностей, мыло, шампунь, гель для ванны, дезодорант, шапочка для купания, минеральная вода и т.д.).

Экипировка тележки проводится в специальном помещении следующим образом: сверху кладется выкладка, затем чистое белье, внизу — средства для уборки, одноразовые полиэтиленовые мешки под мусор. Грязное белье можно собирать в большие полиэтиленовые пакеты или полотняные мешки, закрепленные с боковой стороны тележки. Транспортировка чистого белья в открытом виде запрещается.

Проводятся такие взаимосвязанные виды уборки номеров, как ежедневная текущая, промежуточная (по необходимости) и генеральная.

**3.2 Содержание бельевого хозяйства**

Бельевое хозяйство гостиницы включает в себя центральную бельевую для чистого белья, центральную бельевую для грязного белья (отсутствует при наличии в гостинице прачечной), поэтажные кладовые для грязного белья и суточного запаса чистого белья, склады (для нового белья). Площадь центральной бельевой должна быть не менее 6 кв. м для гостиниц вместимостью 15—20 мест; 16 кв. м для гостиниц вместимостью 50— 100 мест; 30 кв. м для гостиниц вместимостью 200—500 мест; 45 кв. м для гостиниц вместимостью 800— 1000 мест [8, c.104].

Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать следующую периодичность смены белья:

- постельного белья один раз в 3 дня;

- при заселении иностранцев — ежедневно;

- смена полотенец — ежедневно.

Помещения, где находится чистое или грязное белье, должны быть окрашены масляной краской (в два слоя) или облицованы глазурованной плиткой. В комнатах для хранения чистого белья

устанавливаются шкафы или стеллажи, полки которых покрываются клеенкой или пластиком, а в помещениях для хранения грязного белья — напольные стеллажи или деревянные лари, окрашенные масляной краской светлых тонов, раковины с подводкой холодной и горячей воды. Полы в бельевых покрываются линолеумом, пластиком или метлахской плиткой.

Дополнительные постельные принадлежности (наматрацники, подушки, шерстяные одеяла и т.д.) хранятся в специальных шкафах дежурного персонала.

При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же работником предусматривается наличие двух халатов для работы (при приеме и сортировке грязного белья должны использоваться индивидуальные средства защиты — косынка, халат, резиновые перчатки). После приема грязного белья работник должен вымыть руки и сменить халат.

Центральная бельевая, кладовые помещения, где находится чистое и грязное белье, необходимо ежедневно убирать (протирать стеллажи, шкафы или лари, столы для персонала, мыть полы); еженедельно проводят генеральную уборку с мытьем стен, дверей и удалением пыли с потолка.

В служебных помещениях не должны находиться посторонние предметы и личные вещи. Стирка белья проживающих при отсутствии прачечной может производиться горничными или специально выделенным работником только в специально оборудованном помещении. Категорически запрещается стирка белья в номерах и служебных помещениях. При отсутствии в гостинице прачечной администрацией должен быть заключен договор на стирку белья с фабрикой-прачечной города.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В период практики я узнал много нового в области гостиничной индустрии, выполнил программу в полном объёме, прошёл квалифицированную практику и ознакомился с работой всех служб гостиницы. С интересом и ответственность подходил к работе всех служб гостиничного сервиса. Участвовал в общественной жизни предприятия.

В заключение моей работы я пришёл к следующим выводам.

Гостиничный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Гостиницы обладают следующими признаками:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;

- предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;

- сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;

- не входят в категорию специализированных заведений;

- ориентированы на свой сегмент путешественников;

- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи).

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Алексунин В.А. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности. – М., 2002 г.

2. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации. Теория и практика деятельности туристских фирм. – М., 2002 г.

3. Кабушкин Н.И., Бондаренко Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов. – М., 2002 г.

4. Каверина Т.П., Квартальнов В.А., Зорин И.В. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности. – М., 2002 г.

5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах 2007 г. - 304с.

6. Сенин В.С. Oрганизация международного туризма. – М., 2003 г.