

# ДОМИНА ПРЕСТИЖ САНКТ-ПЕТЕРБУРГ – КОМАНДА НАЧИНАЕТ И ВЫИГРЫВАЕТ



На страницах нашего журнала мы уже не раз обращались к теме организации работы хозяйственной службы современного отеля. Это были рассказы о совершенно разных объектах: и о совсем новом гранд-отеле, построенном в центре Санкт-Петербурга; и о четырехзвездном отеле, размещенном в бережно реконструированном уникальном историческом здании также в центре города; а еще о новом четырехзвездном отеле, который расположился в одном из пригородов Санкт-Петербурга. И хотя мы упомянули не все гостиницы, о которых рассказывали, профессионалы хаускипинга уже только по характеру упомянутых объектов могут представить особенности, которые пришлось учесть при организации работы хозяйственных служб в столь разных условиях.

**С**егодня мы хотим рассказать еще об одном отеле, администрация которого любезно согласилась познакомить нас с его работой, а также представить читателям руководителя хозяйственной службы.

Речь пойдет об отеле Домина Престиж Санкт-Петербург. Это первый отель итальянской гостиничной сети Domina Hotels & Resorts в Петербурге и пятизвездный флагман этой сети в России. Он расположен на набережной реки Мойки, недалеко от Исаакиевского собора в историческом здании, которое некогда принадлежало французской баронессе Жомини-Клейбер. С одной стороны из его окон открывается вид на набережную и купол Исаакиевского собора, с другой — на Морскую улицу. Здание было построено в 1759–1760 годах по проекту архитектора Андрея Квасова и за свою историю подвергалось нескольким перестройкам: в начале 1840-х годов на набережной Мойки появился новый корпус, возведенный по проекту архитектора Таманского, а еще через 30 лет корпус, стоящий на Большой Морской улице, был перестроен по проекту военного инженера Карловича. В советское время дом был жилым, пока

в 1970-х его не расселили из-за износа строения. И хотя он являлся объектом культурного наследия, к концу 1990-х пришел в аварийное состояние.

Новейшая история этого здания связана с известным инвестором и предпринимателем из Италии Эрнесто Преатони. Благодаря его усилиям, а также таланту архитектора и дизайнера Джанмарко Каванино, в перестроенном и реконструированном (внутри), но обретшим свой исторический вид (снаружи) здании уже несколько лет принимает гостей один из лучших отелей Санкт-Петербурга. Свежий рейтинг одного из известнейших сайтов для путешественников подтвердил статус отеля — Domina Prestige St. Petersburg вновь вошел в число 10 лучших отелей России, 10 лучших отелей класса люкс и ТОП-3 самых романтических отелей России.

Столь высокого результата помогла добиться в том числе и работа хозяйственной службы отеля, руководителем которой Надежда Королева — наша сегодняшняя собеседница.

**Надежда, расскажите, пожалуйста, как начиналась здесь ваша работа. На какой**



Надежда Королева, руководитель хозяйственной службы отеля Домина Престиж Санкт-Петербург

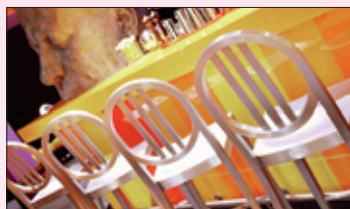
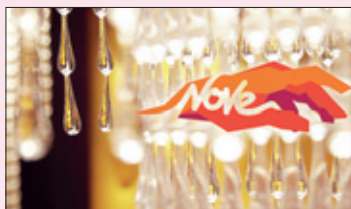
**стадии вы присоединились к команде, была ли это уже функционирующая гостиница, или это был только проект?**

Я и мой ассистент присоединились к команде, когда в отеле полным ходом шли строительные и отделочные работы. Нашим первым рабочим днем стало 13 января 2012 года. Хозяйственную службу только предстояло создать.

**Судя по тому, что мы с вами разговариваем в отеле, успешно работающем уже четыре года, вас такой старт «с нуля» не смутит. На тот момент у вас был большой опыт в сфере хаускипинга?**

Да, эта деятельность была мне хорошо знакома, поскольку с 1992 по 2011 год работала в Гранд Отеле Европа, где получила большой опыт. Начинала с должности горничной, потом стала супервайзером хозяйственной службы, затем ассистентом по общественным территориям, после чего была назначена на должность





менеджера хозяйственной службы. У меня не было опыта открытия отеля, но я осознавала с какими сложностями предстоит столкнуться на начальных этапах, и мне это было интересно.

**Мы знаем, что хаускиперам гостиниц часто приходится сталкиваться с недостатком помещений под нужды хозяйственных служб. Эти вопросы не всегда просто решить даже на стадии проекта новых гостиниц. А в реконструируемых зданиях это еще более сложный вопрос. Возникали ли подобные проблемы здесь?**

Отсутствие изначально выделенных в необходимом и достаточном количестве технологических помещений — это действительно общая проблема.

Впервые мы пришли сюда «в цемент» — еще ничего не было обустроено. Для нашей службы планировалось по одной кладовой на этаже. Как правило, хаускипингу их всегда не хватает, выделенные помещения действительно были маленькими — в них не помещалось то, что согласно расчетам должно было быть размещено. Нам повезло, мы попали в команду, где нас готовы были слушать — и услышали высказанные аргументы. Эту проблему удалось решить выделением еще одной кладовой на каждом этаже.

С помещениями для сотрудников службы никаких проблем не возникло, они были предусмотрены изначально. Как и во всех европейских отелях-«пятизвездниках», у нас есть служебные раздевалки, которые оснащены всем необходимым, каждый работник имеет свой шкафчик. Также в отеле для сотрудников есть столовая с бесплатным питанием.

**Как формировалась команда службы хаускипинга?**

Люди, составившие основу команды, пришли в отель вместе со мной. Это опытные профессионалы, работа с которыми проверена годами.

Нынешний генеральный директор отеля Кристина Кузнецова на момент его открытия отвечала за номерной фонд. Обладая опытом работы по открытию новых отелей, тем не менее, она внимательно прислушивалась к моим рекомендациям и советам по формированию структуры службы. С первых дней работы происходило формирование команды всего отеля, и Кристина стала для нас безоговорочным лидером.

В то время на работу в хозяйственную службу никто не рвался, причем ситуация усугублялась с каждым годом. Совместно с отделом персонала была проведена огромная работа, мы проводили десятки собеседований в день, и нам удалось достаточно быстро набрать штат постоянных сотрудников: горничных, уборщиц и разнорабочих, имеющих опыт работы.

Подготовка к открытию оказалась непростым этапом. Кто-то не выдержал, часть людей ушла. К моменту открытия мы остались с двумя горничными. Узнали обстановку по городу



В номерах поблизости идет уборка.



«Внутренний двор» отеля — светопрозрачные конструкции над лобби. Регулярная мойка проводится работниками той же компании, которая предоставляет персонал для хозяйственной службы гостиницы.



Современная дозирующая станция — обязательный инструмент уборочной службы престижного отеля.

и выяснили, что у всех с персоналом та же проблема. И тогда нам пришлось получать новый опыт — взаимодействие с компаниями, предлагающими персонал на условиях аутсорсинга.

**Насколько мы знаем, многие не совсем довольны качеством как персонала, так и условиями работы с подобными компаниями. Как складывались ваши отношения с новыми партнерами?**

К сожалению, в Петербурге оказалось не так много компаний по предоставлению персонала. Я думаю, что мы провели переговоры с руководителями всех компаний, присутствовавшими на рынке на тот момент. Мы обозначили требования к персоналу по внешнему виду, уровню образования, знанию языков. Профессиональным навыкам мы намеревались обучить их сами. На мой взгляд, легче научить горничную, не имеющую опыта работы, чем переучивать под утвержденные стандарты.

Мы начали сотрудничать с тремя компаниями, но в итоге остановились на одной. Несмотря на ежегодные маркетинговые исследования по аутсорсинговым услугам, мы продолжаем работать с этой компанией до сих пор, поскольку она наиболее полно соответствует нашим требованиям. Безусловно, некоторая ротация аутсорсингового персонала присутствует, но изначально подобранный этой компанией костяк держится у нас уже почти четыре года.

**Надежда, а кто входит в службу хаускипинга? Наверняка под вашим началом немало и собственного персонала отеля?**

Несмотря на то, что наша служба 24 часа в сутки отвечает за чистоту всего отеля: номеров, коридоров, всех общественных территорий, ресторана, бара, а также спа-центра, штат постоянного персонала невелик. Это уборщицы, супервайзеры, операторы прачечной.

Горничные — это аутсорсинговый персонал, кроме старшей горничной, которая является штатным сотрудником и в чьи обязанности входит подготовка и тренинги остальных горничных. Обучение проводится по разработанным нами «Стандартам операционной деятельности» отеля.

Горничные у нас закреплены к определенному этажу. Это обоснованно, потому что в этом случае каждая из них мотивирована на ежедневную качественную уборку номеров, уход за кладовой, тележкой и уборочным инвентарем.

Горничным помогает разнорабочий, относящийся к аутсорсинговому персоналу.

**Сплоченная команда — залог успешной работы. Для отеля, тем более такой высокой категории, как тот, в котором вы работаете, это безусловная необходимость. Труд горничной легким не назовешь. И внешний персонал обычно трудовой преданностью не славится. Как вы считаете, благо-**





### даря чему ваши аутсорсеры держатся за свое место?

Мы строим свои отношения с ними точно так же, как и со своими штатными сотрудниками, не делая никаких отличий. Они участвуют во всех мероприятиях отеля, также получают подарки к праздникам, участвуют в мероприятиях для персонала. Они ощущают себя частью сплоченной команды отеля Домина Престиж, которая высоко ценит их труд, успех которой складывается из достижений каждого. Хочу отметить, что в основном это ответственные люди, неравнодушные и радеющие за общее дело.

**Каждый отель, размещенный в историческом здании, обязательно будет иметь какие-либо особенности интерьера или внутреннего устройства, которые потребуют особого подхода службы хаускипинга. Мы уверены, что являясь по факту современным проектом, это здание преподнесло определенные сюрпризы, которые вам пришлось соответствующим образом учесть в своей работе. Расскажите, пожалуйста, об особенностях уборки и обслуживания отеля.**

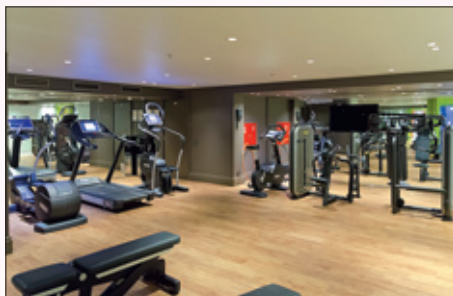
Несомненно, это был очень сложный для реконструкции объект, поскольку по предписанию КГИОП, кроме фасада в нем требовалось сохранить элементы перекрытий и некоторые другие фрагменты. Гостиница имеет семь этажей, но фасад, выходящий на набережную реки Мойки, насчитывает только четыре. Другой фасад имеет выход на Большую Морскую улицу, и там можно увидеть пять этажей с учетом цокольного этажа. Так как в плане здание представляет каре, то каждый из шести этажей с номерами охватывает коридор, который на этажах с третьего по седьмой в определенных местах имеет ступени. И даже к некоторым из номеров можно подойти только по ступенькам, поскольку уровень пола в них не совпадает с уровнем коридоров. Для горничных это создает определенные трудности, так как уборочный инвентарь, пылесос, а также постельные и банные принадлежности нужно приносить на руках, поскольку тележку к номеру подкатить невозможно.

К особенностям отеля следует отнести также и многообразие конфигураций номеров, и как следствие, наличие кроватей пяти разных размеров. Постельные принадлежности имеют нестандартные размеры и соответствующие маркировки разного цвета, чтобы избежать путаницы и облегчить работу горничных.

Еще одной особенностью отеля с точки зрения сложности уборки является изобилие уникальных дизайнерских материалов и покрытий, которые изготовлены специально для нашего отеля по заказу нашего архитектора и дизайнера Джанмарко Каванино. Например, на входе это фактурная белая плитка с рисунком, в лобби светло-серая, которые требуют постоянного ухода в наших климатических условиях. Каждый этаж в отеле оформлен в своем цвете, ковровые покрытия и обои имеют авторский



В этом номере скоро начнется генеральная уборка.



Чистота фитнес-центра и велнес-зоны также забота службы уборки отеля.



Входная зона со светлым противогрязевым ковром безукоризненной чистоты и петербургская зима? Для настоящих профессионалов нет ничего невозможного.

дизайнерский рисунок. Из-за уникальности материалов, при уборке нет права на ошибку.

### Надежда, какое оборудование для уборки вы используете?

В качестве пылесосов для сухой уборки мы используем классические Nilfisk Panther. Для чистки ковров и плитки используются Taski Ergodisc и Taski Vacumat 12. Также у нас применяется ковровый экстрактор Nilfisk AX 410 — им удобно мыть ковровые покрытия в коридорах.

Для хозяйственной службы установлена дозирующая станция для чистящих средств Diversey. Уборочный инвентарь и тележки представлены, прежде всего, брендом Vermor, но также присутствуют Vikan и Vileda. Тележки для горничных — от компании Caddie.

Следует добавить, что к особенностям обслуживания номеров можно отнести и высокие зеркала. Горничные с высоты своего роста не достают до самого верха, поэтому у каждой есть телескопическая штанга из линейки профессионального стекломойного инвентаря.

Мы следим за новинками, и постоянно пополняем парк оборудования, чтобы сделать уборку проще и качественнее.

### А как вы видите совершенствование и развитие хозяйственной службы вашего отеля?

Как ни странно это прозвучит, но объекты, для которых чистота — непереносимое условие их успешной деятельности, очень осторожно идут на различные эксперименты, связанные с новыми технологиями или средствами. Это не означает отказ от положительного опыта, как в методах уборки, так и в сфере управления персоналом. Но, как говорится, семь раз отмерь — один раз отрежь.

В нашем случае совершенствование работы мы связываем с ростом всей команды — расширением сети Domina Hotels & Resorts в России. Для владельца сети наша страна является стратегическим направлением развития. Недавно открылся отель в Новосибирске, причем его генеральный менеджер несколько месяцев стажировался здесь, в нашем отеле. На стадии открытия — еще пять отелей. То есть, сначала перенимается наш опыт, затем удачные решения любого из отелей можно будет применить в каждом, чтобы гостям всех наших отелей было одинаково по-домашнему уютно и привычно в любом городе.

### Надежда, большое спасибо за ваш рассказ об отеле и работе хозяйственной службы.

Редакция журнала выражает благодарность генеральному директору Domina Prestige St. Petersburg Кристине Кузнецовой и директору по маркетингу и PR Наталии Беляковой за помощь и содействие в подготовке данного материала.

Подготовили О. Вихарева, С. Гинчук

