

Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг

Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

_____ М. Д. Батраев

(подпись) (инициалы, фамилия)

« ____ » _____ 2023 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ**

в форме _____ **бакалаврской работы** _____
(бакалаврской работы, дипломного проекта, дипломной работы, магистерской диссертации)

Студенту (ке)

Шапоренко Ксении Дмитриевне

(фамилия, имя, отчество студента(ки))

Группа ЗТТ18-06БГР

направление подготовки 43.03.03

(код)

Гостиничное дело

(наименование)

профиль 43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность

Тема выпускной квалификационной работы

«Анализ деятельности службы номерного фонда на примере гостиницы «Сибирь»

Утверждена приказом по университету № 4716/с от 23.03.2023 г.

Руководитель ВКР

И. В. Изосимова, канд.биол.наук, доцент, доцент кафедры гостиничного дела ИТиСУ

(инициалы, фамилия, должность и место работы)

Исходные данные для ВКР фактические данные, представленные гостиницей «Сибирь» и полученные из источников сети Интернет, литературные источники по теме ВКР

Перечень разделов ВКР

1 Теоретические основы работы службы номерного фонда в гостиницах

2 Анализ деятельности службы номерного фонда гостиницы «Сибирь»

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы номерного фонда

Перечень графического или иллюстративного материала: графический материал отсутствует

Руководитель ВКР

_____ (подпись)

И. В. Изосимова

(инициалы и фамилия)

Задание принял к исполнению

_____ К.Д. Шапоренко
подпись, инициалы и фамилия студента(ки))

« 30 » марта 2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1 Теоретические основы работы службы номерного фонда в гостиницах.....	6
1.1 Цели, задачи и состав административно-хозяйственной службы.....	6
1.2 Номерной фонд гостиниц.....	7
1.3 Организация работы административно- хозяйственной службы.....	9
1.3.1 Обязанности обслуживающего персонала гостиницы. Требования к персоналу службы.....	9
1.3.2 Технология уборки номерного фонда.....	11
1.3.3 Материально - производственных запасы для обеспечения уборочных работ.....	15
1.4 Организация работы прачечной.....	17
1.5 Стандарты качества.....	18
2 Анализ деятельности службы номерного фонда гостиницы «Сибирь».....	20
2.1 Общая характеристика гостиницы «Сибирь».....	20
2.2 Номерной фонд гостиницы «Сибирь».....	21
2.3 Организационная структура гостиницы «Сибирь».....	24
2.4 Анализ работы службы номерного фонда гостиницы «Сибирь».....	27
2.4.1 Технология уборки номеров в гостинице «Сибирь».....	27
2.4.2 Технологическое оборудование и инвентарь, используемые в работе службы номерного фонда.....	29
2.4.3 Анализ технологии уборки гостиничного номера.....	30
2.4.4 Условия работы горничных в гостинице «Сибирь».....	33
2.4.5 Аудит номера в гостиницы «Сибирь».....	34
2.4.6 Анализ организации работы прачечной и швейного цеха.....	37
2.5 Внутренние стандарты гостиницы «Сибирь».....	42
2.5.1 Стандарт поведения для персонала.....	43
2.5.2 Стандарт внешнего вида персонала.....	44
2.5.3 Правила поведения горничных в номере и гостевой зоне.....	46
2.5.4 Комплектация тележки горничной и личный комплект для работы..	46
2.6 Анализ результатов анкетного опроса среди проживающих гостиницы «Сибирь».....	48
3 Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы номерного фонда.....	50
3.1 Предлагаемые меры по улучшению обслуживания клиентов в гостинице и совершенствования номерного фонда.....	50
Заключение.....	55
Список использованных источников.....	56
Приложение А Документы, регламентирующие правовой статус предприятия.....	59
Приложение Б Номерной фонд гостиницы «Сибирь».....	61
Приложение В Организационная структура гостиницы «Сибирь».....	75
Приложение Г Банк аудит номера.....	76

Приложение Д Бланк-заказ для прачки-химчистки.....	77
Приложение Е Анкета гостя.....	78

ВВЕДЕНИЕ

Гостиничное предприятие работает в непрерывном режиме обслуживания постояльцев, исходя из этого, к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования. Чистота в жилых номерах и других помещениях гостиницы, является важным критерием, на который обращают внимание постояльцы при посещении гостиничного предприятия. Поэтому, независимо от категории, гостиницам необходимо поддерживать чистоту во всех помещениях. Этим занимается служба номерного фонда.

Служба номерного фонда является одной из самых больших и значимых служб в гостиничном предприятии в ней задействовано около половины всего персонала.

От санитарно-гигиенического состояния номерного фонда зависит весь процесс обслуживания гостей. На каком бы уровне не находилось обслуживание, некачественно выполненная уборка может испортить все хорошее впечатление от проживания в гостинице.

Целью данной работы является проведение анализа деятельности службы номерного фонда на примере гостиницы «Сибирь».

Актуальность выбранной темы состоит в том, что на международном рынке гостеприимств существуют всемирно известные гостиничные сети, которые давно осознали какую важную роль занимает служба номерного фонда в деятельности современного предприятия индустрии гостеприимства.

В связи с этим гостиничным предприятием, не входящие в международные гостиничные сети, необходимо тщательно продумать работу по повышению качества обслуживания данной службой.

Для достижения поставленной цели были выдвинуты следующие задачи:

- подробно рассмотреть теоретические аспекты организации деятельности службы номерного фонда гостиничного предприятия;
- изучить характеристику гостиничного предприятия «Сибирь»;
- исследовать организационную структуру службы номерного фонда на примере гостиницы «Сибирь»;
- ознакомиться с технической документацией и стандартами работы службы номерного фонда на примере гостиницы «Сибирь»;
- провести анализ работы службы номерного фонда гостиницы «Сибирь».

Чтобы решить данные задачи будут применяться такие научные исследования, как: изучения документов и необходимой литературы, наблюдения, сравнения, анализ.

Объектом исследования данной работы выступает гостиницы «Сибирь».

Предмет исследования является деятельность службы номерного фонда на примере гостиницы «Сибирь».

Данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, выводов по проведённому исследованию, предложений, а также списка использованных источников.

Количество страниц в данной бакалаврской работе – 78, таблиц – 17,

рисунков – 3. Список использованных источников насчитывает 30 наименований.

1 Теоретические основы работы службы номерного фонда

1.1 Цели, задачи и состав административно-хозяйственной службы

Цель службы АХС заключается в создании для гостя атмосферы уюта, комфорта и удобства. Гость должен быть окутан заботой и уютом, что бы гость захотел вернуться еще раз и получить незабываемый сервис и комфорт от пребывания в отеле [20].

Для достижения цели перед службой АХС стоят следующие задачи:

- поддержание санитарно-гигиенического состояния не только номеров, но и коридоров, фойе, холлов, переходов;
- поддержание единого уровня комфорта;
- оказание дополнительных услуг гостям отеля;

Состав административно-хозяйственной службы может быть разным, все зависит от категории отеля.

В состав входят:

- горничные;
- старшие горничные (супервайзер);
- руководитель административно-хозяйственной службы.

Также с увеличением количества звезд отеля, могут появиться в рядах АХС:

- стюард;
- дворецкий;
- уборщики;
- кастелянши;
- грузчики.

Административно-хозяйственная служба (АХС) – является самым крупным подразделением гостиницы. Успех гостиницы на прямую зависит от службы АХС, доходы от продажи номеров в среднем могут составлять 60-70% и может приносить предприятию до 80% чистой прибыли [2].

В гостиничном бизнесе встречаются различные аналоги названия этого подразделения, например – служба хозяйственного обеспечения, обслуживания гостиницы, служба горничных, поэтажная служба или административно-хозяйственная служба (АХС).

Данное подразделение может именоваться по-разному, в зависимости от предпочтения самой гостиницы, но неизменным всегда остается её назначение.

Административно-хозяйственная служба или просто АХС является основополагающим фундаментом любой гостиницы, без данной службы гостиница не может существовать.

Административно-хозяйственная служба является основополагающей службой, так как напрямую занимается поддержанием порядка в отеле, обслуживанием номеров (гостевых комнат), обслуживанием общественных мест, оказания бытовых услуг клиентам отеля с соблюдением всех санитарно-гигиенических требований [21].

Службу АХС возглавляет - Руководитель административно-хозяйственной службы (РАХС). Как и с самим АХС данная должность может называться по-разному, руководитель хозяйственной службы, начальник службы гостиничного хозяйства и т.п.

Роль службы АХС очень велика и несет в себе большую ответственность. Наведения и поддержание чистоты и порядка в отеле и номерах, комплектация номеров качественным постельным бельем, постельными принадлежностями, поддержанием санитарно-гигиенического состояния ванной комнаты, все это оказывает на гостя положительный эффект [23].

АХС напрямую формирует положительный образ у гостя и создает для него домашнюю обстановку, комфорт и уют. Гость ежедневно видит работу службы АХС и контактирует с её работниками, нежели другие службы.

Ежедневно, гость, просыпается в постели, подготовленной горничной, пользуется в ванной комнате парфюмерно-косметической продукцией приготовленной горничной, гость обращается с пожеланиями или особыми просьбами к горничной.

Сотрудники АХС несут большую ценность для отеля и имеют большой штат сотрудников. Благодаря разработанным и внедренным стандартам в отеле, служба АХС может держать высокую планку и их работу всегда можно увидеть и оценить.

Помещения номерного фонда условно разделяются:

- жилые – номера разных категорий;
- служебные – офисы, кабинеты;
- складские.

Какой состав помещений АХС будет, определяется категорией, назначением гостиницы, размером номерного фонда и стремлением руководства создать высокий уровень комфорта для гостя и благоприятные условия работы для персонала гостиницы [4].

1.2 Номерной фонд гостиниц

Номера в гостинице отличаются друг от друга категорией, площадью, меблировкой, оборудованием, оснащением и т.д.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» устанавливаются следующие категории гостиничных номеров [19].

Таблица 1 – Категории гостиничных номеров

Категория	Характеристика
Номера «высшей категории» - номера категорий	«Сюит» - не менее 75 м ² , состоит из 3х и более смежно-раздельных комнат - гостиной (столовой), кабинета и спальни, полного санузла (умывальник, унитаз, ванна или душ) и дополнительного гостевого туалета.
	«Люкс» - не менее 35 м ² , состоящий из 2х жилых комнат - гостиной и спальни, полного санузла, рассчитанный на проживание 1-2 человек.
	«Джуниор сюит» - однокомнатный номер не менее 25 м ² с полным санузлом, рассчитанный на проживание 1-2 человек.
	«Студия» - однокомнатный номер не менее 25 м ² с кухонным оборудованием, набором посуды и полным санузлом, рассчитанный на проживание 1-2 человек.
Номера «первой категории» (стандарт)	Состоит из 1-ой комнаты, с полным санузлом, рассчитан на проживание 1-2 человек.
Номера «второй категории»	Состоит из 1-ой комнаты с 1-2 кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо 1 полный санузел в блоке из 2-3х номеров).
Номера «третьей категории»	Состоит из 1-ой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, рассчитанный на проживание более 2-х человек, с неполным санузлом (умывальник, унитаз, либо один полный санузел в блоке из 2-3х номеров).
Номера «четвертой категории»	Состоит из 1-ой жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником.
Номера «пятой категории»	Состоит из 1-ой жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, санузел общего пользования вне номера.

Гостиница классифицирует по различным критериям:

- по числу мест – номера предоставляются одно-, двух, трехместные;
- по числу комнат – номера одно-, двух-, трехкомнатные;
- по уровню комфорта и цене – бизнес-класс, эконом, номера апартаменты, люкс-апартаменты;
- по назначению – люди с ограниченными возможностями, аллергики, номера с животными и т.д.;

- по тематическим номерам – сказочные, мифические, национальные, космические [9].

1.3 Организация работы административно- хозяйственной службы

1.3.1 Обязанности обслуживающего персонала гостиницы. Требования к персоналу службы

Любая деятельность и инициатива начинается с руководства. Каждое подразделение имеет своего руководителя. Руководитель всегда выступает для сотрудника образцом для подражания и мерилom качества. Ни один сотрудник не будет до конца следовать требованиям или правилам, если сам руководитель их не соблюдает [6].

Для поддержания порядка и соблюдения высоких стандартов качества за службой АХС закрепляется руководитель административно-хозяйственной службы, далее по тексту - РАХС.

РАХС – должен обладать высокими организаторскими способностями, строго следовать стандартам, контролировать работу сотрудников и своим примером вдохновлять и соответствовать высоким стандартам.

Помогать сотрудникам развиваться и реализоваться, проводить аттестацию сотрудников и вносить корректировки в должностные инструкции сотрудников в случае необходимости.

Проводить плановые и не плановые планерки, для корректировки деятельности сотрудников и поддержания высоких стандартов качества обслуживания.

РАХС – необходимо создать дружескую и доверительную атмосферу в коллективе, всегда приходить на помощь, как коллегам, так и гостю. РАХС – всегда должен быть вовлечен в рабочий процесс и получать обратную связь от коллег [1].

Любая инициатива от коллег всегда должна быть принята и оценена. Руководитель должен иметь разработанный механизм поощрения и порицания сотрудников за их достижения или проступки.

Старшая горничная или супервайзер – это основная фигура в службе АХС. Она отвечает за планирование и организацию уборочных работ в гостинице. Проводит контроль качества выполненной работы и проверяет соблюдение стандартов сотрудниками АХС [12].

Старших горничных обычно несколько человек в штате и работают они посменно, они являются старшими своей смены (день/ночь) и отвечает за организацию уборочных работ службы данного дня. Старшая горничная подчиняется руководителю административно-хозяйственной службы и получает от него поручения.

Осуществляют контроль за горничными и соблюдениями ими стандартов качества, внесения корректировок и изменений. Получают от них информацию о ходе уборочных работ и сверяют по факту.

Горничные также передают возможные пожелания от гостя, если такие поступают.

Старшая горничная также:

- ведет проверку номеров после уборки горничными;
- подготовка к встрече с VIP гостей;
- учет и хранение забытых гостями вещей;
- прием заказов от гостей на стирку, химчистку, глаженье личных вещей;
- информирование руководителя службы о выполненных задачах;

Планирование рабочего дня позволяет максимально эффективно выполнять поставленные задачи, рационально распределять силы на протяжении всего дня [22].

Каждый рабочий день начинается с планерки, где сообщаются особенности и нюансы текущего дня и выдаются листы заданий и ключи (ключ-карты) горничным.

Рабочий день начинается утром. Точное время начала планерки, её окончания, начала рабочей смены и её конец установлен во внутреннем регламенте работы АХС.

Как показывает практика, рабочий день горничной начинается в 8:30 утра, с 8:45 до 9:00 планерка.

Приступив к работе, горничная комплектует свою рабочую тележку, проверяет чистоту закрепленных за ней помещений (общественные, технические) и выполняет уборку коридоров, холлов.

Последовательность уборки номеров корректируется по ситуации, если в данный момент начался сезон и загрузка высокая, тогда Старшая горничная напрямую корректирует горничную и оповещает о необходимости уборки номеров [24].

Если в данный момент нет экстренных поручений, тогда горничная придерживается следующих рекомендаций:

- первым убираются номера с табличками («Табличка – просьба убрать мой номер»);
- если высокая загрузка, тогда в первую очередь убирают номера выехавших гостей;
- влажная уборка в забронированных номерах (до 12:00), если известно время заезда в номер, тогда за 30-40 минут до прибытия гостя;
- категория VIP, где проживают гости, уборка производится до 12:00;
- уборку в жилых номерах выполняют до 14:00 (15:00 – 16:00) – это текущие уборки, а также текущие уборки со сменой белья;
- после горничная убирает номера после отъезда гостей, на которые нет брони или они забронированы на поздний час.

Обед горничной 30-60 минут в интервале с 12:00 до 15:00 (это все зависит от внутреннего регламента и распорядка дня) [7].

В конце рабочего дня горничная:

- все предписанные номера, служебные помещения и общественные территории убраны;

- дополнительные задания выполнены;
- рабочая тележка в порядке;
- рабочий инвентарь в идеальном состоянии;
- рабочий лист-задание содержит полную информацию о проделанной работе и пописан старшей горничной.

За 10 минут до окончания смены горничная сдает старшей горничной ключи, лист-задание и отчитывается о выполненной работе. Сдает свою форму кастаньяше для передачи в прачечную и ознакомиться с графиком выхода на следующую смену [8].

1.3.2 Технология уборки номерного фонда

Уборку условно можно разделить на два вида:

- уборка помещений общего пользования (лифт, холл, коридор, туалеты и т.д.);

- уборка номеров;
- уборка прилегающей территории.

Главная цель любой уборочной работы является поддержания порядка и сохранения имиджа гостиницы.

Последовательность уборок в зависимости от типа номера:

1) Однокомнатный номер.

- комната;
- прихожая;
- санузел.

2) Многокомнатные номера.

- спальня;
- гостиная;
- столовая;
- кабинет;
- прихожая;
- санузел.

3) Двухэтажный номер.

- второй этаж;
- первый этаж;
- лестница;
- прихожая;
- ванная комната.

В соответствии с ГОСТ Р 51870-2014 уборку и уход классифицируют по следующему признаку:

- технологическому;
- виду убираемых объектов;
- периодичности выполнения услуг.

Свободные номера всегда убираются и поддерживаются в убранном состоянии. Когда приходит информация о заселении гостя в номер, горничная проводит подготовительную уборку перед заселением гостя:

- открывает окна и проветривает помещение;
- проверяет работу электроприборов в номере;
- проверяет работу сантехники;
- проверяет наличие всех рекламных материалов и комплектации всех гигиенических средств в номере;
- проводит сухую уборку от пыли;
- проводит влажную уборку полов;

После проведения уборки, номер сдается на проверку старшей горничной. В случае если известно время прибытия гостя, уборка проводится за 1 час до приезда гостя, если нет, то в утреннее время, до 12:00.

Номерам VIP всегда отдается приоритет. Сначала всегда убирается номер VIP, а только потом остальные номера. VIP номер убирают до 11:00, а если известно время заезда гостя, то за 30 минут до прибытия.

Когда гость уже заселился и прибывает в своем номере, он может попросить произвести уборку номера.

Гость может попросить убрать его номер воспользовавшись специальной табличкой - «Просьба убрать мой номер» или на прямую, обратившись к горничной или сотрудникам отеля. Также гость имеет и другие таблички под разные случаи, например: «Просьба не беспокоить», «Пожалуйста, заберите в стирку» [5].

Горничная оповещает о просьбе гостя старшей горничной и производит уборку номера. В номере производится проветривание помещения, может произвести - протирание мебели от пыли, влажная уборка пола, замена белья и/или полотенца, уборка ванной комнаты или даже уборку всего номера, это будет зависеть от пожелания гостя.

Промежуточная уборка номеров производится горничными каждый день. Время для проведения уборки всегда выбирается после обеда - во второй половине дня. Когда гость успел выспаться и покинул номер.

Промежуточная уборка осуществляется быстро, легко и не несет большого размаха.

Номера перед сдачей был приведен в идеальное состояние путем проведения в номере генеральной уборки, а промежуточная уборка направлена на поддержания порядка, свежести и сохранению блеска номера.

Горничная проводя промежуточную уборку [25]:

- проветривает помещение;
- если гость спал, то застилают постель (не все гости ночуют в номере);
- производят замену белья если появились пятна или запах;
- приводят в порядок обеденный стол;
- выбрасывают мусор;
- если гость использовал ванную, то её моют и меняют полотенца;
- полируют сантехническое оборудование и устраняют следы капель;
- освежают воздух.

В стандартных номерах уборка производится минимум один раз в день. Если номер VIP, то гостиница может производить до 4 уборок номера в день, после второй половины дня.

Любая уборка должна проходить скрыто от глаз гостей.

После выезда гостя из гостиницы, горничная производит проверку номера на явные признаки повреждений имущества гостиницы и проверяет наличие оставленных (забытых) вещей гостя. В случае обнаружения оставленных вещей, горничная оперативно докладывает старшей смены о найденных вещах, сообщает свою фамилию и оставленную вещь.

В большинстве случаев гостю удастся вернуть его вещи еще до того, как он покинет отель. После того, как пройдет определенное внутренним стандартом время, вещь относится старшей смены и регистрируется в журнале. По возвращению, гостю выдается его забытая вещь по паспорту.

Уборка номера после выезда гостя осуществляется по тому же принципу, что и промежуточная уборка. Проверяется в первую очередь целостность кровати и предметов. Если все в порядке, тогда горничная приступает к уборке номера [28].

Если обнаружены дефекты или кража собственности, сообщается старшей горничной и предпринимаются меры в соответствии с внутренними стандартами.

Убирается под кроватью, замена постельного белья и полотенец и т.д.

Генеральная уборка номера относится из глобальной задачи, так как может потребоваться взаимодействие с другими службами гостиницы и включения в процесс дополнительных служб, входящих в номерной фонд (прачка, швея и т.д.).

Генеральная уборка проводится один раз в неделю (в соответствии с внутренними стандартами гостиницы), для приведения номера в порядок и устранения появившихся проблем [14].

Старшая горничная проводит осмотр номера и в случае обнаружения проблем связывается со службами и согласовывает работы по устранению неисправностей.

Это может быть - устранения неполадок в сантехнике, подклейка обоев или покраска стен, устранения сколов на поверхности мебели и прочее.

Генеральная уборка позволяет полностью убраться в номере и исправить недочеты в интерьере.

Уборка делится на два вида:

- уборка комнаты;
- уборка ванной комнаты.

Уборка комнаты начинается с выноса из номера лишних предметов (рекламная продукция, парфюмерия и прочее) убирают мусор из мусорной корзины. Уборка в комнате всегда начинается сверху-вниз и начинается с потолка. Моют потолок, протирают люстру, торшеры. Мебель сдвигается в центр помещения для работы со стенами. Меняются или подклеиваются обои,

если стены крашенные – моются стены и плинтуса, в случае выгорания краски, стены перекрашиваются.

Убираются все труднодоступные места, которые невозможно убрать во время ежедневной уборки номера. Делается влажная уборка номера и протирается пыль, полиролью полируется поверхность мебели, а в случае обнаружения сколов, сколы устраняются мебельным воском. Вся техника в комнате протирается [27].

Постельное белье снимается вместе с защитным чехлом на матрас и сдается в прачку или стирается. Матрас чистят и по необходимости переворачивают. Моются окна (по необходимости) и протираются зеркала. Чистится ковры, и полируются полы. После уборки мебель возвращают на места и номер комплектуются по-новому, новыми расточниками.

Уборка ванной-комнаты – горничная при уборке ванной комнаты должна использовать резиновые перчатки. Уборка ванной комнаты тоже начинается с потолка, моются стены и вентиляционная решетка.

Чистится кафельная плитка и швы. Протираются стеклянные поверхности и зеркала. Фен протирают дезинфицирующим средством или салфеткой. Моется дезинфицирующим средством - ванная, раковина, туалет, биде. Все никелированные поверхности натираются до блеска.

Моется пол и комплектуется ванная комната свежими полотенцами, халатами, средствами личной гигиены, парфюмерией, туалетной бумагой, салфетками.

Тележка – незаменимый инструмент для горничной. На тележки располагаются все необходимые вещи и принадлежности для уборки. Грамотно подобранная тележка позволит горничной быстро и качественно производить уборку.

Габариты тележки, маневренность, вместимость, материал масса и прочие характеристики подбираются индивидуально для гостиницы. Комплектация тележки должна соответствовать санитарным правилам и нормам РФ [26].

Стандартна раскладка тележки:

1) Верхняя горизонтальная часть тележки состоит из секций, разных по размеру. Обычно там перевозят расходные материалы в виде: мыла, геля для душа, шампуни, салфетки, туалетную бумагу, мини-парфюмерию.

2) Стандартная раскладка белья по полкам:

2.1) Верхняя полка – полотенца для рук и лица;

2.2) Средняя полка – банные полотенца;

2.3) Нижняя полка – пододеяльники, простыни, наволочки.

3) По бокам тележки:

3.1) Светлый тканевый мешок для сбора грязного белья (с крышкой от запаха);

3.2) Черный мешок, обвернутый целлофаном – под мусор (с крышкой от запаха);

4) Боковые лотки (специализированные) для моющих средств:

4.1) Моющее средство, перчатки, салфетки, тряпки, щетки и прочее.

5) Навесные карманы:

5.1) Конверты, блокноты, ручки и прочие представительские продукты.

1.3.3 Материально-производственных запасы для обеспечения уборочных работ

Уборка в гостинице ежедневное дело и не одна уборка не может обходиться без химических средств и средств защиты. Гостиница каждый день использует данные материально-производственные запасы и в довольно больших количествах [29].

В связи с этим все материально-производственные запасы закупаются оптом у поставщиков. Закуп профессиональных химических веществ позволяет существенно экономить место, так как химические вещества поставляются в больших объемах и ёмкостях (канистрах).

Преимущества канистр в том, что они перерабатываются, могут использоваться повторно, занимают меньше места, чем бутылки меньшего объема, концентраты можно сразу разлить по всем бутылкам.

В основном это классифицированные по видам уборкам вещества – моющие, чистящие, дезинфицирующие. Закупаются средства защиты – перчатки. Закупаются также – губки, тряпки для протирания стеклянных поверхностей, половые тряпки и прочее.

Горничные каждый день в своей работе используют химическими вещества и должны подходить к процессу уборочных работ ответственно. Работа с бытовой химией и особенно с профессиональной химией требует навыка и знаний.

Для работы со средствами бытовой химии нужно знать – состав средства, взаимодействия средств с различными материалами и меры безопасности при работе с бытовой химией [10].

Не знания состава средства и его взаимодействия с различными материалами может привести к порче имущества отеля и травмам.

Не правильно применённые химические вещества могут оставить трудно убираемые разводы или вовсе повредить защитный слой мебели, оставив дефект на поверхности.

Многие даже не профессиональные, а бытовые химические вещества имеют повышенную концентрацию и могут оставить на коже повреждения и даже ожог.

Горничные должны знать, какие вещества и для чего предназначены и когда необходимо воспользоваться средствами защиты – перчатками из латекса и натурального волокна.

Для того, чтобы упростить процесс уборки и минимизировать риск использования неправильной химии, все средства имеют свою маркировку или цветовую маркировку, а также инструкции.

Какой набор химии должен быть в тележке у горничной определяется стандартом гостиницы, но базовым набором считается:

- средство для мытья и дезинфицирования туалетов;

- средство для водостойких поверхностей;
- средство для стекол и зеркал, кафельной плитки и дезинфекции телефонных аппаратов;
- универсальное моющее средство для уборки помещений;
- освежитель воздуха;
- моющее средство для пола.

Кроме химических средств горничная имеет уборочный инвентарь и техника. Уборочный инвентарь, как и техника позволяет существенно сократить время, и повысит качество уборки.

Инвентарь и техника существенно облегчает и работу горничных. Уборочный инвентарь и техника, как и в случае с химией зависит от внутреннего регламента гостиницы, учитываются особенности гостиницы и на основании имеющихся данных принимается решение о закупки инвентаря и техники [30].

1) Инвентарь для уборки полов:

- швабры – подходят для открытых пространств;
- швабры-флаундеры – для помещений с большим количеством мебели;
- комплекты для подметания (совок и щетка).

2) Инвентарь для мытья стекол:

- щетка для мытья окон;
- скребок для мытья окон;

3) Средство защиты - перчатки:

- перчатки из латекса – уборка санузлов;
- перчатки из натурального волокна – для уборки грязного и чистого белья;

4) Салфетки:

- салфетки с латексным покрытием (уборка зеркальных и стеклянных поверхностей);
- салфетки из микрофибры (протирающие от пыли – мебель, оргтехники, осветительные приборы);

- салфетки-губки (убирают влагу);

- льняные салфетки (для полировки);

5) Губки для сантехники:

- губки с белым абразивным слоем (для мягкой очистки поверхности);
- губки с зеленым и черным слоем (для въевшейся загрязнений);

6) Щетки:

- для подметания пола (Средняя жесткость ворса щетки);
- для удаления пыли (Искусственное волокно);
- для мытья полов (Жесткая щетка).

7) Инвентарь для уборки санузлов:

- ершик для унитаза;
- салфетки для протирающих хромированных поверхностей;
- флаундер.

Уборочный инвентарь также должен быть маркирован во избежание использования одного и того же инвентаря в разных номерах для ограничения распространения бактерий.

Горничные также используют уборочную технику:

- пылесосы для сухой уборки (уборка ковров и мебели от пыли);
- пылесосы с функцией влажной уборки (уборка сухого и влажного мусора);
- поломоечные машины (уход за твердыми полами);
- ковровые экстракторы (уход за коврами);
- полотеры (уход за полами и придания ему блеска).
- подметательная машина (для уборки прилегающей территории гостиницы, парковки, стоянки).

Крупные гостиницы могут позволить себе больше видов техники, в свою очередь в небольших гостиницах ручного труда больше [17].

1.4 Организация работы прачечной

В службу АХС может входить прачечная-химчистка. Если гостиница большая и может себе позволить дополнительные подразделения, то гостиница может отдать предпочтение им, чем использовать услуги подрядчиков.

За качеством белья следит прачечная, там отбраковывают белье и полотенца. В прачечную передается все белье и полотенца из номеров, а так же одежда сотрудников гостиницы.

Белье и полотенца забираются из прачечной, горничная не должна брать белье или полотенца с видимым дефектом или пятнами.

Если белье или полотенца грязные, мятые, рваные или сырые, тогда горничная передает информацию старшей горничной для устранения проблем в прачечной.

Белье и полотенца горничная перемещает с помощью тележки и во время транспортировки белье и полотенца могут утратить эталонный внешний вид [20].

Во время размещения полотенец в номере, горничная должна привести их в надлежащий вид:

- полотенце должно выглядеть объемно;
- на полотенце нет этикеток;
- на сложенных полотенцах должны быть острые углы.

Застилая постельное белье, горничная должна обращать внимание на наличие дыр, пятен, следов, волос. Белье должно быть свежим, сухим, без посторонних запахов. Для постельного белья рекомендуется использовать перкаль или сатин – они обладают более плотным плетением и сшиты более тонкими нитями.

В прачечную-химчистку свои вещи могут сдавать гости. Производить стирку, чистку, глажение и мелкий ремонт вещей гостя. Также существует

услуга срочной стирки вещей. За установленную плату может чистить личные вещи сотрудников [20].

1.5 Стандарты качества

Кроме выбора структуры организации, организация должна внедрить систему менеджмента качества (СМК) в гостиницу. Внутренние стандарты качества разрабатывает служба по качеству в гостинице [13].

Стандарты делятся на два типа:

- внешние стандарты – стандарты, установленные государством;
- внутренние стандарты – стандарты разработаны специально для внутреннего использования самим предприятием для описания внутренних бизнес-процессов.

Разработанный внутренний стандарт регламентирует всю работу гостиницы, распределяет функции и обязанности всех подразделений в плоть до каждого сотрудника.

Внутренние стандарты могут устанавливать жестко регламентированный подход в оказании услуг гостю, до требований к внешнему виду каждого сотрудника, от прически до фирменной одежды, уборки номера или встречи гостя.

Примером может послужить административно-хозяйственная служба (АХС) на примере горничной:

- стандарт внешнего вида и униформы;
- стандарт получения и сдачи рабочего задания;
- стандарт получения и сдачи ключей;
- стандарт входа в гостевой номер;
- стандарт комплектации номера;
- стандарт уборки номеров;
- стандарт уборки служебных помещений;
- стандарт комплектации комнаты горничных
- стандарт комплектации рабочей тележки горничной;
- стандарт оформления забытых гостем вещей;
- стандарт поведения горничной во время работы и при общении с гостем [15].

Стандарт нужно не только разработать, но и внедрить, довести до персонала о его существовании, ознакомить со стандартом и обучить персонал работать по нему. Руководители подразделений тоже следуют стандартам и будут контролировать их выполнения.

Стандарты необходимо пересматривать и актуализировать, так как с каждым днем меняются условия работы на рынке, появляются новые технологии, конкуренция не стоит на месте и просто необходимо учитывать все пожелания или нарекания гостей [16].

Старшая горничная или просто супервайзер, всегда проверяет все убранные номера. Супервайзер, как и горничная, имеет свой лист-заданий.

В идеале, супервайзер должен проверять до 100% номерного фонда.

Супервайзер всегда проверяет работу горничных и следит за соблюдением:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий работы;
- последовательность уборки;
- требований стандартов уборки [18].

Из-за большого объема работы и необходимостью её оперативного выполнения, горничные могут допускать ошибки в своей работе.

Не доукомплектовать номер (забыть положить полотенце или пару косметических предметов). Плохо убрать номер или забыть протереть в труднодоступных местах. За всем этим следит супервайзер и заносит информацию в свой лист-заданий.

Если супервайзер заметил несущественные ошибки, то он может их устранить самостоятельно, например – забыли положить одну из рекламных брошюр гостинцы. Нет смысла звать горничную, а проще и быстрее исправить самому.

Но если номер плохо убран, тогда супервайзер возвращает горничную для устранения недочетов и потом вновь проводит проверку этого же номера.

Для более тщательной проверки, супервайзеры могут использовать белоснежные перчатки в своей работе. Все недочеты фиксируются в листе-заданий.

Супервайзер также ведет записи о переданных вещах гостей в прачку или химчистку. Фиксирует номера с табличкой - «Не беспокоить» и вносит корректировки в работу горничных [11].

2 Анализ деятельности службы номерного фонда гостиницы «Сибирь» - раздел изъят

3 Разработка рекомендаций по совершенствованию деятельности службы номерного фонда – раздел изъят

ЗАКЛЮЧЕНИЕ – изъято

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ – изъят

ПРИЛОЖЕНИЯ - изъяты

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой

М. Д. Батраев М. Д. Батраев
подпись инициалы, фамилия

« 10 » 06 2023 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

43.03.03 Гостиничное дело
код и наименование направления подготовки

43.03.03.01.01 Ресторанная деятельность
код и наименование профиля подготовки

«Анализ деятельности службы номерного фонда на примере гостиницы
«Сибирь»
тема

Руководитель *И.В. Изосимова* доцент, канд.биол.наук И.В. Изосимова
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник *К.Д. Шапоренко* 10.06.2023
подпись, дата инициалы, фамилия

Нормоконтролер *И.В. Изосимова* 10.06.2023
подпись, дата инициалы, фамилия

Красноярск 2023