**Содержание**

Введение

1 Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда

1.1 Виды гостиничных помещений

1.2 Организация уборочных работ

1.2.1 Уборочные машины и механизмы

1.2.2 Подготовка номеров к заселению

1.2.3 Технология выполнения различных видов уборочных работ

1.3 Уборка санузлов (в номерах и общего пользования)

1.3.1 Уборка санузлов индивидуального пользования

1.3.2 Уборка санузлов общего пользования

1.4 Подготовка горничной к работе. Нормативы проведения уборочных мероприятий

2 Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда

2.1 Прачечная в гостинице

2.2 Работы, связанные с оборотом постельного белья

2.3 Санитарно-гигиенические принадлежности

Заключение

Список использованных источников

Приложения – Должностные инструкции основных работников службы хозяйственного обслуживания номерного фонда

**Введение**

Существует мнение, что английское слово «hospitality» (гостеприимство) происходит от старофранцузского «hospice», что означает странноприимный дом; таким образом можно объяснить появление слова «гостиница».

В России под гостиницей понимают имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг.

Основными (комплексообразующими) услугами гостиничного предприятия являются размещение (предоставление номеров и связанных с этим услуг) и питание (как сочетание производства, торговли и обслуживания). Помимо двух комплексообразующих услуг, гостиничные предприятия оказывают ряд прочих услуг, к которым относятся: услуги конференц-залов, химчистки, проката автомобилей, фитнес-центров.

В зависимости от своего предназначения и уровня обслуживания средства размещения предлагают различные номера (отличающиеся площадью, интерьером, оснащенностью) и услуги различного уровня качества, что позволяет поднять статус, выделиться на фоне других.

Услуги размещения, питания и дополнительные услуги представляют собой единое целое, являются взаимозависимыми и формируют образ предприятия.

Для определения комплекса гостиничного предложения в менеджменте используется понятие «гостиничный продукт», который можно представить в виде совокупности материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других аспектов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными свойствами и способными удовлетворить их потребности. В гостинице помимо материальных (номера, ассортимент блюд), существуют нематериальные услуги: создание атмосферы, сервис.

Гостиничные предприятия, являясь частью сферы обслуживания, предоставляют услуги, обладающие общими для всех услуг свойствами и некоторыми дополнительными особенностями. Среди особенностей гостиничных услуг выделяют следующие:

- неосязаемость гостиничной услуги: невозможность ее оценки до момента потребления;

- неодновременность процессов производства и потребления: как правило, для большинства услуг характерна одновременность процессов производства и потребления, но отдельные услуги гостиницы не подразумевают присутствия клиента (уборка номера не совпадает с моментом заселения гостя);

- ограниченная возможность хранения связана с тем, что не проданный сегодня номер не будет продан уже никогда;

- непостоянство качества — одна из основных причин недовольства гостей. Качество услуги во многом зависит от того, кто и при каких условиях ее оказывает;

- сезонность спроса. Эта особенность влияет на загрузку гостиниц, а следовательно, и на показатели эффективности их деятельности. Колебание спроса зависит, прежде всего от времени года и дня недели, а также специализации предприятия (в зависимости от его местоположения).

Гостиница – особое учреждение, поэтому к ней предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования. Горничные и старшие горничные должны быстро и высококачественно убирать места общего пользования, жилые комнаты, туалет, ванную, чтобы гость, попадая в свой номер после переезда и длительной дороги, сразу ощутил заботу о нем всего персонала и созданный уют, порядок и чистота располагали его к отдыху и спокойствию.

Целью данной курсовой работы является изучение специфики организации и технологии обслуживания гостиничного фонда. В связи с этим в процессе работы над курсовой необходимо выяснить следующие задачи:

1. изучить специфику службы управления номерным фондом и её место в структуре гостиничного предприятия
2. охарактеризовать виды гостиничных помещений
3. охарактеризовать организацию уборочных работ
4. определить порядок подготовки номеров к заселению
5. проанализировать технологию выполнения различных видов уборочных работ

Объектом исследования являются гостиничные предприятия.

Предметом исследования – процесс организации и технология обслуживания гостиничного фонда.

Подготовка курсовой работы, как и любая научно-исследовательская работа, немыслима без изучения специальной литературы. Прежде всего, необходимо обобщить уже имеющуюся информацию. Следует ясно представить всё то, что имеет отношение к изучаемой проблеме. Особую направленность эта работа приобретает после выбора темы и установления конкретных задач исследования. При исследовании были проанализированы различные источники литературы, в основу бралась специализированная литература по менеджменту и маркетингу гостиничного бизнеса. Проработанная по теме литература, явилась основой для написания работы.

Применение основных методов исследования позволяет использовать разнообразные приёмы, способы и методики сбора информации, вплоть до применения современных технических устройств, использование компьютеров и информационных технологий. Это позволяет быстро и эффективно найти и изучить современные разработки по определённой проблеме. Исследование Интернет сайтов сыграло немаловажную роль при написании работы, посвященной теоретическим исследованиям.

**1 Специфика работы службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда**

Основная задача службы состоит в поддержании в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, в контроле за состоянием прилегающих к гостинице территорий, а также в предоставлении гостям дополнительных услуг, соответствующих категории отеля.

Служба всегда работает в тесном контакте со службой приема и размещения, инженерно-технической службой, подразделением питания и напитков и службой безопасности.

Как правило, служба хозяйственного обеспечения и обслуживания отеля включает в себя следующие подразделения:

- службу обслуживания номеров;

- службу уборки служебных помещений и прилегающих территорий;

- службу прачечной-химчистки.

В задачи службы обслуживания номеров входит:

- подготовка номеров к размещению гостя по стандарту, соответствующему категории отеля;

- уборка номеров, коридоров, холлов, подсобных помещений номерного фонда;

- контроль за наличием в каждом номере необходимых аксессуаров согласно стандарту;

- подготовка занятых номеров к ночному отдыху гостей (для отелей высокой категории);

- контроль за наполнением мини-баров в номерах; обеспечение гостиницы цветами и цветочными композициями (для отелей высокой категории).

Работа службы обслуживания номеров тесно связана с работой службы приема и размещения отеля. Получив из компьютера информацию о состоянии номеров, сотрудники службы распределяют работу между горничными и уборщиками помещений. По окончании уборки номера инспектор (старшая горничная, дежурный по этажу) проверяет качество уборки номера и заносит данные о его состоянии в компьютер. Связь осуществляется по телефону либо по двухканальному беспроводному радиоустройству, чтобы иметь возможность в любую минуту найти необходимого сотрудника и не занимать телефонные линии гостиницы.

Административно-хозяйственная служба контролирует состояние номеров на этажах (чистый, грязный) и информирует по телефону сотрудников стойки портье. Если эта схема не работает, гостя могут поселить в грязный, а порой и в непригодный для проживания номер.

**1.1 Виды гостиничных помещений**

Все помещения гостиниц делятся на четыре основные группы — жилые, административные, обслуживающие и подсобные:

жилые: номера всех категорий и непосредственно связанные с ними бытовые помещения;

административные: вестибюль со всеми входящими в него помещениями и коммуникациями, административные кабинеты;

обслуживающие: помещения общественного назначения и общего пользования (киноконцертные залы, музыкальные салоны, залы конференций, переговоров);

подсобные: хозяйственные и складские помещения (бельевые и прачечные, инвентарные и ремонтные мастерские, кладовые, склады, мастерские с различным инвентарно-техническим оборудованием).

Состав помещений определяется типом гостиницы, диктуется стремлением создать высокий уровень комфорта для гостей и улучшить условия работы персонала.

Основную часть площади зданий гостиниц занимают жилые комнаты — номера, а также связанные с ними вспомогательные и служебные помещения.

Гостиничный номер включает в себя почти все элементы жилища человека (кроме кухни), здесь должно быть место для отдыха и сна, работы, приема гостей.

В зависимости от степени благоустройства, комфортности, числа комнат номера делятся на следующие категории.

Многокомнатные номера (апартаменты) обычно состоят из трех комнат: спальни, гостиной, кабинета. Имеется мини-кухня, два санузла, один из которых предназначен для гостей.

Номера-люксы состоят из двух комнат (спальни и гостиной). Оснащены высококачественной гарнитурной мебелью и оборудованы в соответствии с требованиями международных стандартов.

Дубль-номера представляют собой пары номеров, которые могут быть соединены в один через смежную дверь.

Стандартный номер — стандартное оснащение однокомнатных номеров зависит от категории гостиницы и должно соответствовать требованиям ГОСТ 50645 — 94 «Классификация гостиниц».

К вспомогательным помещениям жилой группы гостиницы относятся вестибюль, коридоры, поэтажные холлы и гостиная.

Вестибюльная группа включает: вестибюль с рабочим местом дежурного администратора, гардероб, приемную, паспортный стол, кассу, бюро обслуживания.

В ней размещаются агентство связи, транспортные отделения, киоски по продаже сувениров, парфюмерии, газет и журналов и др. Из вестибюля имеется вход в рестораны и кафе.

В здании гостиницы должны быть обеспечены вертикальные и горизонтальные связи, или коммуникации.

Горизонтальные связи соединяют помещения, расположенные на одном этаже (коридоры, переходы, галереи, холлы и др.).

К вертикальным коммуникациям относятся: лестницы и пандусы, лифты и подъемники различного назначения, в более современных гостиницах — эскалаторы. Лестницы подразделяются на главные и второстепенные (служебные).

Узлами коммуникаций, связывающих отдельные группы помещений, служат поэтажные холлы у лестниц, вестибюли, фойе, кулуары.

К административным помещениям относятся: кабинеты дирекции, бухгалтерия, отдел кадров и др.

К обслуживающим помещениям относятся пункты общественного питания: рестораны, буфеты, бары, кафе-закусочные. Суммарно они рассчитаны на полную вместимость гостиницы. Обычно все предприятия питания находятся под контролем администрации гостиницы.

К смежным предприятиям относятся: отделения связи, отделения банка, международный телефон, торговые киоски, транспортные агентства, парикмахерские.

К числу подсобных и хозяйственных относятся помещения для обслуживающего персонала, мастерские, кладовые, склады, бельевые, починочные.

**1.2 Организация уборочных работ**

Гостиница — это предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания, а следовательно, к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования.

К какой бы категории не относилась гостиница, она постоянно должна быть чистой, равно как и прилегающая к ней территория. Это требует огромного повседневного труда персонала гостиниц по уборке территории, двора, жилых и административно-хозяйственных помещений. Поэтому важно знать, как лучше организовывать и проводить работы по благоустройству и уборке, обеспечению чистоты в гостиничном хозяйстве.

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм гостиница должна располагать:

- высококвалифицированным профессионально подготовленным персоналом;

- полноценным инвентарем, современными уборочными материалами;

- современными видами уборочных машин и механизмов.

Важным является правильное распределение времени, затраченного на уборочные работы. Необходимо, чтобы уборка производилась быстро и без лишних затрат времени и усилий со стороны обслуживающего персонала.

При выполнении уборочных работ существует несколько важных принципов:

- поэтажный персонал должен «как можно меньше попадаться на глаза» гостю;

- уборочный инвентарь и уборочные инструменты не должны оставляться в местах общего пользования;

- горничные, уборщицы не должны отвлекаться на личные дела во время выполнения уборочных работ.

Выполнение этих принципов является критерием уровня культуры обслуживания в данной гостинице.

Выделяют следующие категории уборочных работ:

1. уборка территории, прилегающей к гостинице;

2. уборка площади центрального входа и вестибюля и некоторых помещений вестибюльной группы (гардероб);

3. уборка мест общего пользования: лестниц, коридоров, холлов, административных, служебных и подсобных помещений;

4. уборка номерного фонда (жилых номеров + узлов индивидуального пользования).

Все виды уборочных работ осуществляются работниками службы обслуживания номерного фонда. Замена работников различных категорий друг другом может производиться только по распоряжению руководства при производственной необходимости. Заместитель директора службы обслуживания номерного фонда организует работу всего обслуживающего персонала гостиницы.

Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории персонала:

- горничные, которые убирают жилые номера;

- уборщики, занятые на уборке коридоров, холлов, лестниц, вестибюля;

- уборщики производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб.

Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду, и назначению на несколько групп:

1. уборка внутренних помещений и мест общего пользования;

2. уборка санузлов общего пользования;

3. уборка жилых номеров.

Выделяют следующие виды уборки жилых номеров (гостевых комнат):

- уборка после выезда гостя;

- ежедневная текущая уборка;

- генеральная уборка;

- уборка забронированных номеров;

- промежуточная или экспресс-уборка.

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе.

Последовательность уборки многокомнатного номера: спальня, гостиная, столовая, кабинет, прихожая, санузел.

Последовательность осуществляемых видов уборки:

1. забронированные номера;

2. текущая ежедневная уборка;

3. после выезда;

4. экспресс-уборка.

При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться следующего принципа: уборка осуществляется по часовой или против часовой стрелки для того, чтобы ни один предмет обстановки не пропустить.

**1.2.1** **Уборочные машины и механизмы**

Одним из основных требований, предъявляемых к гостиницам и номерам любой категории, является обеспечение надлежащего санитарно-гигиенического состояния здания гостиницы, прилегающей территории и внутренних помещений. В связи с этим огромное внимание уделяется систематическому проведению уборочных работ. В современных гостиницах широко применяются различные отделочные материалы. Полы вестибюля, лестниц часто отделывают натуральным камнем: гранитом, мрамором. Полы в холлах, коридорах, номерах покрывают синтетическим ворсовым покрытием и др.

Для уборки полов и напольных покрытий используют профессиональные уборочные машины и механизмы. Отличие таких уборочных машин от бытовых состоит прежде всего в ресурсе их работы, который увеличен благодаря использованию более дорогих износостойких материалов, а также в их производительности. Сила всасывания профессиональных пылесосов на порядок больше, чем бытовых.

По характеру производимых работ уборочные машины и механизмы подразделяются:

* на отсасывающие машины — пылесосы, убирающие пыль и мусор потоком воздуха, создаваемым вентилятором;
* подметальные машины и коврочисты — для уборки всех видов полов с твердым покрытием, ковров и ковровых покрытий;
* полотерно-поломоечные машины — для натирки и влажной очистки паркетных полов, шлифовки и полировки линолеумных пластиковых полов с одновременным отсосом пыли и мойкой пола;
* специальные машины — для мойки стен, инвентаря и оборудования номеров, санузлов, служебных помещений гостиницы и др.

По назначению уборочное оборудование можно подразделить на следующие виды:

* пылесосы для сухой уборки;
* пылесосы для влажной и сухой уборки;
* моющие пылесосы;
* пылесосы для чистки ковров;
* поломоечные машины;
* подметально-уборочные машины;
* пароочистители;
* аппараты для чистки водой высокого давления;
* оборудование для чистки фасадов.

В современных гостиницах хорошо зарекомендовало себя профессиональное уборочное оборудование немецких фирм «Karcher» и «Sorma», швейцарской фирмы «Wetrok», шведской фирмы «Electrolux» и др. В Европе оборудование этих фирм известно уже десятки лет. Все оборудование сертифицировано для применения в России. Отличительная особенность современных уборочных машин и механизмов — высокая производительность и экономичность, удобство и простота эксплуатации, надежность и эффективность в работе, современный дизайн и эргономичность.

При работе с уборочными машинами и механизмами во избежание несчастных случаев необходимо соблюдать следующие правила:

- четко следовать требованиям инструкции по эксплуатации оборудования;

- не работать с оборудованием в мокрых перчатках или мокрыми руками;

- не передвигать и не переносить оборудование за электрический шнур, воздушный шланг или другие части;

- не прикасаться к открытым токоведущим частям электрооборудования во избежание поражения электрическим током;

- не оставлять без присмотра включенные электроприборы;

- не пользоваться неисправным оборудованием;

- не включать оборудование в сеть с другим уровнем напряжения;

- при отключении из сети не выдергивать за шнур, а выключить за вилку, придерживая розетку рукой;

- при обнаружении неполадок в работе механизма сразу же выключить кнопку пуска и отключить прибор из сети; ни в коем случае не устранять самостоятельно возникшие неисправности.

**1.2.2 Подготовка номеров к заселению**

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

1. Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате прозвания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

1. Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу). В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.
2. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.
3. Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.
4. Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

**1.2.3 Технология выполнения различных видов уборочных работ**

При выполнении уборочных работ обслуживающий персонал обязан выполнять требования по санитарному содержанию помещений гостиницы.

Последовательность выполнения *ежедневной текущей уборки* представляет собой следующую схему проведения - при уборке номеров необходимо, прежде всего, их проветрить. В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность Уборки: сначала убирают спальню, затем — гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают официанту, а принадлежащую гостинице — следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

Поверхность стола во многих гостиницах покрыта пластиком — ее надо протереть сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости — заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Здесь существуют различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность — подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась. Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край — к внутренней стороне кровати — был подвернут под перинку, а другой — внешний — доходил до царги кровати, закрывая матрац. Затем стелят одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку».

Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мятое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены.

При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и сдать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию.

Если требуется ремонт белья, работники бельевой должны его ремонтировать, а белье, испорченное пятнами, ржавчиной или ветхое, отложить для списания. Смена белья производится горничными или старшими горничными. Для этого на этажах рекомендуется иметь 20 % запаса белья от общего числа мест на этаже. Если этот порядок соблюдается, горничная имеет возможность сменить белье в любое время суток. Хранить сменное белье необходимо в отдельном шкафу. В целях экономии расходования средств нельзя менять белье ранее установленных сроков, но нельзя удлинять сроки его эксплуатации, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Есть еще одно незыблемое правило: нельзя производить смену белья в присутствии гостя или разрешать ему ставить вещи в неубранный номер.

Как правило, стирка гостиничного белья производится городскими прачечными. Работники бельевых принимают от поэтажного персонала использованное белье и выдают им чистое. Белье с этажей складывают в специальные мешки по наименованиям и отправляют в стирку в прачечную по накладной, просматривают его после стирки и в случае обнаружения дефектов по вине прачечной предъявляют ей иск. В других случаях дефектное белье предъявляется комиссии для решения вопроса о дальнейшем его использовании.

Белье и все постельные принадлежности требуют хорошего ухода за ними. Своевременная стирка и ремонт, умелая эксплуатация, бережное отношение к ним самих проживающих создают условия для их длительной сохранности.

После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. На столе могут лежать учебники, рукописи, деловые бумаги, которые ни в коем случае нельзя трогать и рассматривать. Если поверхность стола покрыта пластиком, его нужно протереть влажной чистой тряпкой. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью. В случае нарушения полировки ее можно восстановить, протерев тампоном из чистой белой материи, смоченной полиролью. Затем, дав поверхности высохнуть в течение 15 — 20 мин, протереть ее до блеска мягкой ветошью. Иногда письменный стол покрыт зеленым сукном, на котором лежит настольное стекло. Настольное стекло должно быть всегда чистым и прозрачным, его надо чистить специально предназначенными для этой цели средствами.

Убирая пепел из пепельницы, нужно внимательно посмотреть, нет ли там посторонних предметов. Затем влажной тряпкой протереть телефонный аппарат, настольную лампу, а сухой — книги, журналы, телевизор. Ящики письменного стола тоже необходимо внимательно просмотреть, вытряхнуть их, протереть от пыли. В случае обнаружения их дефектов (плохо закрываются или есть поломки) — сделать заявку на вызов столяра.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных ковриков, штор, драпировок, мягкой мебели, а также к удалению пыли со стен и пола пылесосом. При этом применяются специальные насадки: для мебели — щетка с ворсом, для стыков мебели — щелевая насадка без щетки; для драпировок — щетка с длинным мягким ворсом (этой же щеткой удаляется пыль со стен и потолков), пол обрабатывается большой щеткой с коротким жестким ворсом.

Работая с пылесосом, горничная должна соблюдать правила безопасности. Не рекомендуется убирать под кроватью металлической трубой со щеткой, так как она может повредить царги деревянной кровати. Лучше всего отодвинуть кровать от стены и затем произвести уборку.

Если в гостинице нет пылесосов, ковры, дорожки и прикроватные коврики можно подмести влажным веником — движениями, направленными по ворсу. Подметать надо аккуратно, чтобы вода не попадала на паркет. Если ковры сильно загрязнены, их моют капроновыми щетками раствором мыльного порошка в теплой воде. Заниматься этим следует на улице или в специально отведенных для этого местах. Когда ковер подсохнет, его нужно пропылесосить, чтобы приподнять ворс.

Работая с пылесосом, необходимо следить, чтобы в него случайно не попали посторонние предметы.

После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиатора извлекают специальной узкой щеткой, затем сухой ветошью протирают перекладины и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели. Платяной шкаф надо ежедневно открывать и проветривать, следить, чтобы в нем было достаточно плечиков для одежды. В номере на определенном месте всегда должны лежать щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

После окончания уборки в номере, а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часов стрелки, чтобы ничего не было пропущено, надо тщательно проветрить исправность технических устройств, розеток, выключателей, вилок, электросветильников, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радиоточек и радиоаппаратуры. При обнаружении неисправности она должна сообщить об этом старшей горничной или дежурной по этажу.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами это запрещается. Вещи должны храниться только в камере хранения.

Следующей разновидностью является *генеральная уборка.*

Целью проведения генеральной уборки является следующее:

- осуществить полную тщательную уборку с применением уборочного инвентаря, материалов, машин;

- охватить уборкой те объекты и места жилого номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя;

- произвести санитарно-гигиенические мероприятия, которые по нормативным срокам совпадают с проведением генеральной уборки;

- осуществить мероприятия косметического ремонта в номере (подкраску, подклейку обоев и т.д.);

- убедиться в пригодности номера к проживанию путем осмотра и выявления неполадок различных коммуникационных систем.

В объем работ, производимых в генеральную уборку, входят: мытье стен, протирка их насухо, чистка вентиляционных решеток, чистка драпировок, матрасов, перин, чистка, мытье окон и дверей, дополнительные работы: мытье полов, ковровых дорожек, покраска полов, натирание полов, механизированная уборка потолка, стен, вентиляционных решеток, мытье оконных внутренних рам 2 раза в год, механизированная уборка и чистка штор, стирка гардин, мытье осветительных приборов.

Генеральная уборка производится 1 раз в 7—10— 14 дней. Как правило, в гостинице за каждой горничной закреплено определенное число номеров, в которых она обязана проводить генеральную уборку в установленные сроки.

Среди обязанностей горничных выделяют проведение *уборки* *забронированных номеров.* Целью проведения уборочных работ является следующее: обеспечить полную готовность номера к приезду гостя, забронировавшего данный номер.

В цепи последовательности проведения всех видов уборочных работ на день уборка забронированных номеров осуществляется в первую очередь.

Этот вид уборки производится накануне дня приезда вечером или ночью, в день приезда гостя рано утром, ежедневно 1 раз в сутки за определенное число дней перед приездом гостя.

В объем уборочных работ забронированных номеров входят: сухая протирка, влажная протирка, влажная уборка пола.

*Экспресс-уборка как* вид уборки производится по просьбе проживающего за отдельную плату.

В объем работ экспресс-уборки входят: удаление мусора из номера, уборка и мытье посуды, протирка обеденного стола, перестил постельного белья, смена постельного белья, уборка в санузле индивидуального пользования: мытье раковин, ванной, унитаза, приготовление ванны, смена полотенец, мытье пола или механизированная уборка пола.

Все виды уборочных работ, проводимых в номерах гостиницы, осуществляются с обязательным применением уборочного инвентаря и уборочных материалов. Правильное использование уборочного инвентаря и материалов, а также хранение и уход за ними являются важным мероприятием в соблюдении норм санитарно-эпидемиологического режима.

К местам общего пользования относятся: вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы и места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Основная особенность содержания группы этих помещений состоит в многочисленном потоке посетителей. Основная уборка мест общего пользования производится рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются по мере загрязнения.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя: мытье полов с моющими средствами, механизированная уборка полов, натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами, чистка стекол, дверей, подножных щеток, решеток, подоконников и зеркал, удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков, удаление мусора и мытье пепельниц, удаление пыли и обработка столов, стоек.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности: проветривание помещений, удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, подцветочниц, зеркал, удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных, мытье всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости.

Через день протирается электроарматура, предварительно выключенная из сети.

Еженедельно протираются насухо отжатой тряпкой паркетные полы, обрабатывается пылесосом мягкая часть мебели, протираются влажным способом оконные блоки с подоконниками.

Не реже одного раза в месяц моют двери, батареи, протираются эстампы, литографии, картины, потолочные и настенные светильники.

Каждые два месяца необходимо протирать поверхность стен, обметать потолки, менять шторы, протирать карнизы.

Не менее двух раз в год моются окна (весной и осенью). Паркетные полы натираются по мере необходимости.

В дневное время суток уборщики и швейцары следят за чистотой вестибюля, входных дверей, окон, остекления, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек.

**1.3 Уборка санузлов (в номерах и общего пользования)**

**1.3.1 Уборка санузлов индивидуального пользования**

К уборке санузла горничная приступает, закончив уборку жилых комнат номера. Перед тем как приступить к уборке, она должна надеть спецодежду — прорезиненный фартук, резиновые или капролактановые перчатки, косынку.

Уборка санузла осуществляется в следующей последовательности: зеркало, стеклянная туалетная полочка и туалетные принадлежности, умывальник, ванна, кафельные плитки стен, унитаз, биде, пол.

Зеркало протирают влажной тряпкой, а затем вытирают насухо. Туалетную полочку с обеих сторон моют мыльным раствором, а затем вытирают сухой тряпкой. Так же моют туалетный стаканчик и мыльницу.

Умывальник натирают пастой или другим чистящим средством для удаления загрязнений, промывают горячей водой, ополаскивают дезинфицирующим раствором, еще раз ополаскивают водой и вытирают насухо. Так же моются унитаз, биде, ванна. Краны, смесители и гибкий шланг чистят тряпкой с мелом, из сливного отверстия вынимают волосы. Ни в коем случае нельзя пользоваться раствором соляной кислоты. Это опасно. Кроме того, от кислоты фаянсовая поверхность ванны и раковины разрушается и темнеет.

Кафельные плитки стен над ванной при текущей уборке ежедневно протираются чистой белой тряпкой для удаления следов мыльной пены. При генеральной уборке моется вся поверхность стены.

Последним моется унитаз. Для этого горничная обязательно должна надеть перчатки. Сначала горячей водой обливают внутренние стенки унитаза, затем натирают их чистящей пастой с помощью ерша, промывают горячей водой и ополаскивают дезинфицирующим раствором. Так же раствором хлорки промывают крышку и ручки унитаза, держатель для туалетной бумаги и дверные ручки. В случае утечки воды или других неисправностей горничная сообщает старшей горничной или дежурной по этажу о необходимости вызова сантехника.

Резиновый коврик в душевой несколько раз промывают горячей и холодной водой, а затем ополаскивают хлоркой.

В номерах высшей категории в ванной комнате должны стоять табурет с легкодезинфицируемым покрытием и подставка для чистки обуви. Они моются влажной тряпкой и тоже дезинфицируются.

После окончания уборки горничная проверяет наличие в санузле туалетной бумаги и фирменного мыла, исправность розетки для бритвы и чистоту полотенец (при необходимости их заменяют на новые).

**1.3.2 Уборка санузлов общего пользования**

В комплекс ежедневной уборки санузлов общего пользования входят: протирание навесных стеклянных полочек с зеркалами, мытье умывальников, унитазов, писсуаров, протирание кафельных плиток вокруг сантехприборов, протирание дверей и перегородок, мытье пола.

По мере необходимости, но не реже одного раза в неделю, полностью моются кафельные стены, перегородки, двери, а также ежемесячно протираются светильники.

При ежедневной уборке душевых общего пользования соблюдается следующий порядок: протираются зеркала в комнатах для раздевания, удаляется пыль с банкеток, вешалок для одежды, протираются банкетки с легкодезинфицирующим покрытием, моются настенные мыльницы, резиновые коврики, протираются кафельные стены, удаляется мусор из педальных ведер с последующим их мытьем, моются полы.

**1.4 Подготовка горничной к работе.**

**Нормативы проведения уборочных мероприятий**

Для того чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна принять соответствующий вид и произвести ряд необходимых действий:

- надеть форменную одежду (ее вид зависит от гостиницы), обувь,

- получить у старшей горничной список-задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ,

- получить ключи от номеров,

- проверить наличие и состояние инвентаря,

- получить чистое белье,

- получить рекламные материалы,

- укомплектовать тележку горничной.

Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя уборочный инвентарь: швабра, совок, 2 ведра, мешок для грязного белья, мешок для мусора, щетки, ветошь, резиновые перчатки, уборочные материалы (чистящие средства, моющие средства, дезинфицирующие средства, средства для отмывания всех видов поверхностей, средство для полов с любым видом покрытия, воскосодержащие средства для натирания, жирорастворяющие средства, средства для чистки пластиковых поверхностей, средство для обработки деревянной мебели, дезодорирующие средства), устройство для мытья окон, съемные насадки для мытья и дезинфекции, хлопчатобумажные съемные насадки для уборки, прорезиненный фартук, набор принадлежностей индивидуального пользования (туалетная бумага, набор гигиенических салфеток, бумажные полотенца, жидкое мыло, туалетное мыло, чистое белье, набор рекламных материалов).

Горничная должна знать временные нормативы осуществления всех видов уборочных работ. Это поможет ей исполнить необходимый объем работ с минимальными затратами сил и времени.

Нормативы проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м2):

1. Сухая протирка:

зеркало — 37 с;

кровать — 39 с;

стенка — 6 мин;

стол письменный — 53 с;

стол обеденный — 53 с;

стул — 20 с;

телевизор — 42 с;

холодильник — 24 с;

платяной шкаф — 82 с.

2. Влажная протирка:

зеркало — 90 с;

кровать — 128 с;

плинтус — 12 с;

стеклянная полочка — 35 с;

стена — 50 с;

стена кафельная — 65 с;

холодильник — 50 с.

3. Мытье:

плинтус — 19 с;

стенка кафельная — 122 с;

сервиз на 12 персон — 21 мин;

холодильник — 6 мин.

4. Чистка пылесосом:

диван — 45 с;

кровать -— 45 с;

кресло — 22 с;

подушка — 39 с;

перина — 77 с;

шерстяное одеяло — 185 с.

Шторы сдаются в химчистку 2 раза в год.

Прежде чем приступить к выполнению какого-либо вида уборочных работ, горничная должна четко знать правила поведения в номере. Культура поведения горничной и вообще персонала является важным критерием для определения уровня культуры обслуживания в данном заведении. Нарушение этих правил наказуемо вплоть до увольнения.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

- закрываться в номере; смотреть телевизор, слушать музыку;

- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;

- курить в номере, сидеть в номере без дела, сидеть с гостем;

- оставлять тележку в коридоре перед дверью номера;

- трогать личные вещи проживающего, выбрасывать с письменного стола бумаги (самостоятельно).

Горничная должна уметь правильно войти в номер, грамотно и четко ответить на вопросы проживающего (в том числе на иностранном языке).

**2 Служба прачечной как подразделение службы хозяйственного обеспечения и обслуживания номерного фонда**

**2.1 Прачечная в гостинице**

Чтобы обеспечить чистоту постельного, столового белья, полотенец и оказывать услуги по стирке, чистке одежды гостей, гостиница должна соблюдать определенные законом требования.

Приказ № 86 от 21.07.2005 Федерального агентства по туризму и приложения к нему описывают требования к номерам и обслуживанию в гостиницах и прочих средствах размещения. В том числе в этих документах указаны периодичность смены постельного белья и полотенец в номере, комплектность белья и требования к его качеству.

Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать необходимую периодичность смены белья: ежедневного для гостиниц высоких категорий, раз в 3 дня для трехзвездных отелей, раз в 5 – 7 дней для гостиниц и других средств размещения низких категорий и без категорий. Независимо от категорийности отеля и номера смена полотенец предусмотрена ежедневно.

В номерах первой и высшей категории («сюит», «апартамент», «люкс » и «студия») предусмотрено постельное белье из натуральных тканей — лен, хлопок, шелк.

Сбор постельного белья в стирку производит горничная во время уборки номера в соответствии с установленными в гостинице, в зависимости от категории, сроками.

В гостиницах, где установлены нормативы уборки, обычно порядок смены белья соблюдается в следующей последовательности: производится уборка постели с обязательным перевертыванием перинки, встряхиванием простыни и пододеяльника, взбиванием подушки (перинка или наматрацник и подушка должны быть в чехле, шерстяное одеяло в пододеяльнике). Для дневного содержания постель накрывают покрывалом. Заправка постели производится следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее (к внутренней стороне кровати) был подвернут под перинку (наматрацник), с другой, внешний, доходил до царги кровати, расправляются подушка и одеяло с пододеяльником (закрывая подушку), в заключение все накрывается покрывалом. После того как убраны туалет и ванная, производится смена полотенец. Вывешиваются на полотенцедержатель полотенца (на каждого гостя): не менее двух в 1- 2-звездочных, не менее трех в 3-звездочной, не менее пяти в 4-5-звездочных, выкладываются полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, сдаваемых в стирку и химчистку, туалетная бумага (с резервным рулоном).

Технологически процесс стирки делится на пять этапов:

1. Подготовка белья к стирке:

а) перетряхивание и разборка по цвету и типу материала;

б) взвешивание в зависимости от загрузочных характеристик стиральных машин.

1. Стирка белья по выбранной программе.
2. Сушка.
3. Глажение:

а) глажение фасонных изделий;

б) глажение прямого белья.

5. Складирование чистого белья.

Собранное в специальные мешки использованное постельное и столовое белье поступает в накопитель для грязного белья. Операторы стиральных машин отвозят накопившееся белье в специальных тележках в прачечную на участок грязного белья.

В прачечной грязное белье сортируют и раскладывают по разным тележкам. Каждая тележка взвешивается и отвозится на участок стирки.

Когда набирается необходимое количество белья, оператор загружает его в стиральную машину, где оно стирается по определенной программе в зависимости от типа, цвета и материала. Затем белье отжимается, выгружается из стиральной машины и перекладывается в сушильную машину. Постельное и столовое белье вынимается из сушильной машины чуть влажным, чтобы его легче было гладить. Полотенца вынимаются из машины совершенно сухими, т. к. их не гладят.

Высушенные полотенца сортируют по видам (для рук, ног, лица, банное) и складывают вручную.

Вынутое из сушильной машины постельное и столовое белье встряхивают, подготавливая его для глажения. Пододеяльники, скатерти и простыни складывают пополам и пропускают через гладильную и складывающие машины. Эти операции выполняют в гладильном отделении операторы гладильных машин.

Сложенные комплекты постельного белья развозчик белья укладывает в тележки вместе с полотенцами и развозит по бельевым, расположенным на этажах. Столовое белье отвозят в бельевую ресторана.

Подготовка грязного белья и складирование чистого выполняются вручную. Стирка, сушка и глажение белья выполняются с использованием сложного технологического оборудования. Правильный подбор этого оборудования крайне важен для нормального функционирования прачечной.

Минимальный список оборудования прачечной или постирочной (т. е. мини-прачечной): стиральная машина, сушильная машина, гладильный каток или профессиональная гладильная доска с утюгом.

К этому набору могут быть добавлены рубашечный пресс или паровоздушный манекен — в случае, когда необходимо обрабатывать большое количество фасонного белья — рубашек, униформы. Кроме того, необходимы емкости для переноса грязного и чистого белья, стеллажи в бельевых, тележки.

Параметры этого оборудования будут зависеть от количества и качества белья.

Персонал прачечной должен иметь отдельные раздевальные и душевые, устроенные по типу «Санпропускника».

Используемые в прачечной моющие средства должны иметь гигиенические сертификаты.

**2.2 Работы, связанные с оборотом постельного белья**

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса является важной и сложной составляющей сервисного обслуживания гостиницы.

Белье гостиницы учтено на балансе гостиницы, и категории персонала, работающие с бельем, являются материально ответственными лицами. Постельное белье и полотенца относятся к группе мягкого инвентаря.

К категориям персонала, работающим с постельным бельем, относятся следующие должностные лица: заведующий бельевым складом, заведующий бельевой, бельевщица, кастелянша, швеи, штопальщицы, прачки, работники гладильных, горничные.

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса сосредоточено в центральной бельевой, в поэтажных бельевых, на складах чистого белья, в бельевых для грязного белья. Отделения хранения постельного белья разделены на «чистое» и «грязное».

Размеры бельевых зависят от числа койко-мест данной гостиницы. Площадь поэтажной бельевой должна быть:

центральной бельевой не менее 6 м2 — 15 —20 мест;

центральной бельевой не менее 16 м2 — 100—150 мест;

центральной бельевой не менее 30 м2 — 250—500 мест;

центральной бельевой не менее 45 м2 — 800—1000 мест.

Помещения для хранения белья должны иметь определенный интерьер: правильный подбор колера масляной краски, определенное напольное покрытие, освещение и оборудование. Стены бельевых, плинтусы должны быть окрашены масляной краской светлого тона. Напольное покрытие должно быть из кафельной плитки, линолеума, пластика. Для хранения белья в «чистой» бельевой используются стеллажи, полки и шкафы, которые должны быть окрашены такой же светлой краской, покрыты клеенкой, оргстеклом, пластиком для удобства и эффективности проведения уборочных работ в бельевых.

Для хранения белья в «грязных» бельевых используются лари из дерева, окрашенные светлой масляной краской, полиэтиленовые мешки для грязного белья.

Для изготовления постельного белья и полотенец администрация гостиницы должна использовать только высококачественные чистые и эстетически привлекательные ткани следующих видов: хлопчатобумажные (ситец, бязь), вискоза, лен, хлопок + синтетические волокна, шелковые, махровые.

Постельное белье должно соответствовать установленным нормам ГОСТа и категории номера.

Размеры постельного белья:

пододеяльник — 215 х 143 см;

простыня — 214 х 150 см;

наволочка — 70 х 70 см;

полотенце (банное) — 120 х 143 см.

Новое белье поступает со склада в бельевые по накладным, из бельевых для грязного белья в прачечную — также по накладным. Если белье хранится в поэтажных бельевых, кастелянша, дежурная горничная или дежурная по этажу при передаче смены также заполняют документацию (журнал прихода и расхода белья на каждом этаже).

При хранении белья не должно быть: его пересортицы, его замены (при порче или утере гостем гостиничного белья он не должен заменять его собственным, а обязан возместить ущерб денежной суммой, определенной прейскурантом цен) и белья, не пригодного к дальнейшему использованию.

К дефектам, не допустимым для использования белья, относятся:

- пятна различных видов, не поддающиеся отстирыванию или выведению;

- дырки различного вида, не поддающиеся ремонту или работам (штопке, заплаткам, отсрочке по швам и т.д.);

- необработанные края белья;

- ветхие пятна на белье.

Ремонтными работами белья занимаются швея, штопальщица или работник бельевой — бельевщица или кастелянша.

При непригодности постельного белья к использованию оно подлежит списанию. Списание белья осуществляется специальной комиссией, в состав которой входят назначенные руководством должностные лица: кастелянша, зав. бельевым складом и руководители высшего звена или непосредственно руководитель предприятия, который и подписывает составленный акт списания белья.

Маркировку постельного белья осуществляет кастелянша или заведующая бельевой. Маркировка белья производится в обязательном порядке. Маркировка может быть в виде: печати, содержащей нормы ГОСТа; штампа с названием данной гостиницы; вышивки с аббревиатурой заглавных букв (вензеля) данной гостиницы; цветной тесьмы на ушах постельных принадлежностей и белья.

**2.3 Санитарно-гигиенические принадлежности**

К набору санитарно-гигиенических принадлежностей в гостиничном сервисе относятся все предметы индивидуального пользования личной гигиены.

Их перечень зависит от категории гостиницы и регламентируется ГОСТ Р 50645 - 94.

К предметам личной гигиены относятся: туалетная бумага, салфетки бумажные, полотенца; жидкое мыло, туалетное мыло, шампунь, лосьон для тела, гель для душа, гель для волос, набор «дорожный» швейных принадлежностей (иголки, наперсток, 2 пуговицы, нитки разных цветов, иглоправитель и т.д.).

Санитарно-гигиенические принадлежности поступают в АХЧ гостиницы централизованно. Из АХЧ они распределяются старшей горничной по этажам На этаже учет, распределение и раскладка осуществляются горничными, а в санузлах общего пользования — уборщицей.

В номерах, санузлах индивидуального пользования смена санитарно-гигиенических принадлежностей производится после каждого выезда гостя, а в гостиницах 4-х и 5-звездочных ежедневно (если шампунь или другие предметы не вскрыты и не используются, смена не производится).

Хранение санитарно-гигиенических принадлежностей осуществляется в комнатах для персонала, бытовых, инвентарных, кладовых поэтажных, в специальном отделении санитарного узла для персонала.

На каждом предмете должен быть фирменный знак данной гостиницы. Месторасположение знака может быть различным: знак может включать в себя аббревиатуру заглавных букв гостиницы, полное название гостиницы.

Все предметы также по возможности выдержаны в одной цветовой гамме.

**Заключение**

Самым ответственным в гостиничном хозяйстве является подразделение, ведающее номерным фондом. Весь успех гостиницы, даже если доходы ресторана и оказывают на него позитивное воздействие, полностью зависит от того, насколько прибыльным и успешным является этот сектор хозяйства гостиницы. Доходы от продажи размещения составляют от 50 до 75% всех доходов предприятия и дают 70-80% чистой прибыли. Ясно, что это основная доля всех доходов гостиницы. В зависимости от размеров предприятия, служба управления номерным фондом может состоять из одного или нескольких звеньев.

Должность руководителя, отвечающего за успешную работу этого подразделения, в разных гостинцах может называться по-разному. В одних — это начальник управления номерным фондом, в других — заведующий этажами, в третьих — заведующий корпусом, а иногда — заместитель генерального директора. Во всех случаях руководитель, несущий ответственность за нормальное функционирование номерного фонда, входит в высшее руководящее звено гостиницы.

Лицо, занимающее такую должность, несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и служебных помещениях гостиницы.

К жилым помещениям относятся номера, коридоры, фойе, переходы и все общественные туалеты. Служебные помещения включают зоны обслуживания и переходы между ними, а также все служебные кабинеты. Обязанность службы горничных состоит в сохранении в этих помещениях чистоты и порядка. Производной от этой функции является функция информирования службы портье о готовности номеров к заселению.

Типичная бригада по уборке помещений состоит из старшей горничной, горничных и уборщиц. Обязанности этих работников заключаются в следующем:

* старшая горничная получает задание, которое распределяет среди подчиненных с учетом штатного расписания, а также выполняет все административные функции, возложенные на нее исполнительным директором;
* горничные и уборщицы выполняют распоряжения старшей горничной;
* дежурные по этажу осуществляют двойной контроль за качеством работы смены горничных. В их обязанности также входит передача в службу портье информации о свободных и занятых номерах с тем, чтобы свободные были проданы, а занятые — учтены системой контроля.

Ежедневной обязанностью горничной является выполнение сменного задания, т. е. уборка номеров независимо от того, заняты они или свободны, а по окончании уборки — информирование дежурной по этажу с целью учета и проверки качества.

На долю подсобных рабочих приходится тяжелая работа по перемещению мебели, а также доставка чистого постельного белья и универсальных тележек горничных на этажи.

Таким образом, главными составляющими службы хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиничного фонда являются старшие горничные, горничные, дежурные по этажу, уборщицы. Зачастую именно сотрудники подразделения хозяйственного обеспечения и обслуживания становятся первыми помощниками гостям, когда у них возникают проблемы пребывания в гостинице. Персонал сразу же предпринимает все необходимые и возможные действия для скорейшего устранения этих проблем.

**Список использованных источников**

1. Агамирова Е.В. Управление персоналом в туризме и гостинично-ресторанном бизнесе: Практикум. – М.: ИТК «Дашков и К», 2006.
2. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Вершина, 2006.
3. Ветитнев А.М. Курортное дело: учебное пособие – М.: КНОРУС, 2007. – 528 с.
4. Волков Ю.В. Технология гостиничного обслуживания: учебник. – изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с.
5. Горенбургов М.А., Медведев А.Л. Бизнес-планирование в гостиничном и ресторанном деле: учебное пособие. – СПб.: Д.А.Р.К., 2008. – 200с.
6. Дурович А.П. Маркетинг гостиниц и ресторанов: Учебное пособие. – Минск: Новое знание, 2005. – 632 с.
7. Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: учеб. пособие – М.: Новое знание, 2006. – 392 с.
8. Зайцева Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие. – М.: Академия, 2005. – 240 с.
9. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для вузов. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 1063 с.
10. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие – 3-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2005. – 208 с.
11. Международное гостиничное хозяйство. По материалам зарубежных публикаций. Высшая школа по туризму, М.: 2009. – 112 с.
12. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие. – СПб.: Питер, 2007. – 432 с.
13. Сенин В.С., Денисенко А.В. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2010. – 144 с.

**Приложения**

**Должностные инструкции основных работников службы хозяйственного обслуживания номерного фонда**

**Заведующий хозяйственным отделом**

*Основные функции*. Осуществление надзора за содержанием и внешним видом номеров и общественных помещений, а также за тем, чтобы весь административно-хозяйственный персонал выполнял свои обязанности в соответствии со стандартами гостиницы высшей категории.

*Выполняемая работа*

*1. Обучение.* Отвечает за обучение и стимулирование всего персонала внутри отдела.

*2. Здоровье и безопасность.* Обеспечивает знание и понимание всем штатом хозяйственного отдела проводимой политики по здоровью и безопасности, а также наличие своевременных и эффективных отчетов. Обеспечивает безопасную обстановку работы всего персонала, следит за тем, чтобы все сотрудники во время работы соблюдали правила безопасности.

3. Нанимает, распределяет и контролирует весь персонал хозяйственной службы гостиницы и прачечной.

4. Рассматривает просьбы и жалобы гостей относительно обслуживания и удобства, принимает меры к их исполнению.

5. Проверяет качество работ по содержанию номеров, общественных и других помещений в целях обеспечения безопасности, чистоты и порядка.

6. Беседует с поступающими на работу и координирует их оформление и прием с начальником отдела кадров.

7. Производит увольнение сотрудников в соответствии с правилами. Координирует и оформляет документы с начальником отдела кадров.

8. Следит за выполнением правил гостиницы, в случае необходимости принимает дисциплинарные меры.

9. Содержит в порядке документацию, необходимую для преемственности и эффективной работы административно-хозяйственного отдела.

10. Осуществляет контроль за запасом и издержками в связи со сменой белья в номерах, за расходными материалами и моющими средствами, контролирует оборудование, требуемое для гостиничного хозяйства.

11. Отвечает за заполнение ежедневной платежной ведомости и контроль за расходом фонда заработной платы.

12; Осуществляет контроль за столом находок, ведет регистрацию и отправляет посылки по почте.

13. Осуществляет контроль за предметами, внесенными в инвентарь, ремонтом и учетом форменной одежды в гостинице.

14. Работает в контакте со службой портье, чтобы обеспечить наличие подготовленных номеров для повторного заселения, отвечает за подготовку номеров для особо важных лиц.

15. Проводит еженедельные совещания со всем административно-хозяйственным штатом. Посещает ежемесячные собрания руководителей отделов и служб.

16. Отвечает за проверку работы подрядчика по ночной уборке, мытью окон и прачечной.

17. Помогает администрации в выборе номеров для частичного и полного ремонта, ведет записи о состоянии номеров.

18. Отвечает за подготовку переоборудуемых номеров, удовлетворительное завершение работы подрядчиков, за установку мебели и уборку комнат, подготовку номеров снова к заселению.

19. Является активным членом комитетов здоровья и безопасности, улучшения качества и повышения квалификации.

*Осуществляет контроль над всем* административно-хозяйственным штатом, штатом прачечной, наемными подрядчиками по уборке и стирке.

*Под контролем со стороны*, непосредственно — заместителя Генерального директора по гостиничному хозяйству; косвенно — Генерального директора.

*Ответственность и полномочия*

1. *Взаимоотношения между членами коллектива*. Проводить политику отдела и поддерживать хороший нравственный климат.

2. *Материальные ценности*. Несет ответственность за ремонт и состояние мебели, штор, ковров и покрывал в номерах и общественных местах.

3. *Оборудование.* Отвечает за весь бытовой инвентарь для уборки.

4. *Деньги*. Отвечает за максимально эффективное использование запасов белья, средств для уборки и др. предметов, предназначенных для гостей, и следит за правильностью счетов подрядчиков по уборке и стирке.

5. *Деловые контакты*. Поддерживает постоянные деловые отношения со всеми начальниками отделов гостиницы, гостями и внешними подрядчиками, осуществляющими уборку и стирку для гостиницы.

**Заместитель заведующего хозяйственным отделом**

*Основные функции*. Помощь заведующему хозяйственным отделом гостиницы путем руководства, контроля и координации в обеспечении эффективной хозяйственной деятельности, предусматривающей высокий уровень обслуживания гостей.

*Выполняемая работа*

I. Руководство персоналом

1. Составляет расписание дежурств персонала и организует смены так, чтобы обеспечить требуемую укомплектованность персонала в любое время; ведет учет выхода сотрудников на работу для составления платежных ведомостей в соответствии с указаниями директора по эксплуатации гостиницы.
2. Разделяет ответственность с заведующим хозяйственным отделом гостиницы в вопросах найма, увольнения и осуществления дисциплинарных мер совместно с отделом кадров.
3. Следит за внешним видом сотрудников, чтобы они носили форменную одежду, были чистыми и опрятными.
4. Проводит обучение сотрудников в соответствии с программой обучения «обучай обучающего».
5. Справедливо распределяет рабочую нагрузку между сотрудниками.

П. Чистота и учет материалов

1. Путем контроля и проверки обеспечивает поддержание чистоты и порядка, установленных в гостинице.
2. Передает заявки на ремонт в технический отдел и т. п.
3. Следит, чтобы установленные средства и материалы для уборки использовались по назначению в соответствии с инструкцией.
4. Поддерживает тесный контакт со службой портье, техническим отделом и бельевой для обеспечения своевременной и надлежащей подготовки номеров для гостей.
5. Делает заявки на необходимые для работы материалы и обеспечивает наличие необходимых запасов.

III. Область управления и общие положения

1. Руководит работой всего отдела в отсутствие заведующего хозяйственным отделом гостиницы.
2. Обеспечивает соблюдение установленной системы ключевого хозяйства.
3. Изучает меры противопожарной и прочей безопасности в гостинице и действие противопожарного оборудования.
4. Обеспечивает регулярное составление и сдачу установленных отчетов в назначенные сроки.
5. Проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей и их собственности, а также собственности гостиницы.
6. Удовлетворяет жалобы гостей или, в случае некомпетентности, передает их заведующему хозяйственным отделом.
7. Способствует высокому уровню обслуживания личным отношением, манерами и умением себя держать.

*Осуществляет контроль над* непосредственно (совместно с заведующим хозяйственным отделом) дежурными по этажу, горничными, носильщиками, работниками бельевой.

*Под контролем* со стороны заведующего хозяйственным отделом.

*Ответственность и полномочия*

1. Руководство персоналом. Несет ответственность за руководство и обучение персонала и за тесный деловой контакт со службой портье, техническим отделом и бельевой.
2. Чистота и учет материалов. Обеспечивает поддержание установленных стандартов чистоты, технического состояния и гигиены, а также правильное использование и содержание инвентаря и материалов для уборки.
3. Область управления и общие положения. Руководит работой административно-хозяйственного отдела в отсутствие заведующего хозяйственным отделом, обеспечивает надлежащее ведение записей и поддержание высокого уровня обслуживания.

**Заведующий прачечной**

*Основные функции*. Обеспечение бесперебойной и эффективной работы служб прачечной/утюжки, ремонта одежды и склада форменной одежды, высокого уровня обслуживания в гостинице. Организация высококачественной работы прачечной и химической чистки.

*Выполняемая работа*

1. Распределяет работу среди работников смены, обеспечивая соответствующее число работников в смене.
2. Сообщает о вопросах, заслуживающих внимания, в отдел эксплуатации.
3. Обучает и заинтересовывает работников, вновь пришедших на работу в прачечную. При необходимости направляет людей для специальной подготовки.
4. Обеспечивает соблюдение правил техники безопасности и охрану здоровья работников службы прачечной. Предоставляет регулярный отчет руководству гостиницы по всем аспектам этих направлений.
5. Обеспечивает высокий уровень обслуживания в гостинице посредством организации высококачественной работы прачечной и химической чистки.
6. Обеспечивает незамедлительное получение и отправку в прачечную и химическую чистку личных вещей проживающих в гостинице.
7. Обеспечивает проверку и пересчет всего белья, поступающего в прачечную и из нее.
8. Обеспечивает отдельное содержание и индивидуальную обработку нестандартных вещей.
9. Обеспечивает ежедневное соответствующее поступление белья на этажи.
10. Обеспечивает хорошее состояние форменной одежды в соответствии с существующими стандартами.
11. Обеспечивает строгий учет белья и постельных принадлежностей, поступающих в прачечную и из нее.
12. Обеспечивает готовность соответствующей форменной одежды для новых работников гостиницы.
13. Обеспечивает правильное использование всех технических средств.
14. Для решения возможных проблем работает в тесном контакте с администратором по хозяйственным делам.
15. Проводит инвентаризацию всего белья, вновь приобретенного или используемого.
16. Проводит ежедневную влажную уборку помещения прачечной.

*Осуществляет контроль над* работниками прачечной, разносчиками белья по этажам.

*Ответственность и полномочия*

Несет ответственность за надлежащее функционирование оборудования, выполнение сроков выдачи чистого белья, эффективную работу сотрудников. Полномочия в осуществлении руководства прачечной в рамках установленных направлений оговариваются исполнительной администрацией гостиничного предприятия.

**Дежурная по этажу**

*Основные функции*. Обеспечение посредством контроля и обучения чистоты, надлежащего технического состояния и общего порядка в номерах, ванных, коридорах и служебных помещениях в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, принятыми в гостинице. Бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, а также имущества гостиницы.

*Выполняемая работа*

I. Чистота, материально-техническое обеспечение и поддержание порядка в помещениях

1. Организует и контролирует ежедневную, еженедельную и периодическую уборку и поддержание порядка в помещениях, за которые несет ответственность.
2. Записывает, докладывает и проверяет выполнение заявок по содержанию.
3. Проверяет все номера перед сдачей их на новое заселение, все занятые номера после уборки и все другие помещения, включая служебные, в течение дня.
4. Заказывает и использует достаточное количество материалов для уборки.
5. Проверяет запасы белья в бельевой на этаже.

II. Обучение — пожар и безопасность — контроль за ключами

1. Проводит обучение персонала в соответствии с программой профессиональной подготовки обучения «обучай обучающих».
2. Изучает меры, принимаемые при пожаре, в целях обеспечения безопасности, а также обращение с противопожарным оборудованием.
3. Следит за тем, чтобы сотрудники соблюдали правила техники безопасности.
4. Контролирует использование и хранение всех ключей на тех участках, за которые несет ответственность.

III. Общие положения

1. Проверяет, чтобы потерянное имущество передавалось в хозяйственный отдел и регистрировалось.
2. Проявляет бдительность в том, что касается требований безопасности. Сообщает о необычных происшествиях директору по эксплуатации.
3. Добивается высокого уровня обслуживания гостей путем образцового личного отношения к делу, умением себя держать и тщательным контролем за персоналом и выполняемой работой.

*Осуществляет руководство непосредственно над* горничными, носильщиками и уборщицами.

*Под контролем* со стороны непосредственно заведующего номерным фондом (заведующего хозяйственным отделом).

*Ответственность и полномочия:*

1. Чистота. Отвечает за чистоту и содержание указанных помещений в соответствии с требованиями гостиницы по чистоте и гигиене.
2. Область управления. Следит, чтобы проводилось обучение, чтобы сотрудники знали и соблюдали меры противопожарной и прочей безопасности, а ключи находились под контролем.
3. Обслуживание гостей. Отвечает за обеспечение высокого уровня обслуживания гостей путем искусства руководства и личным отношением и вниманием к деталям.

**Горничная дневной смены**

*Основные функции*. Уборка порученного числа номеров, ванных и коридоров в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в гостинице. Проявлять бдительность к необходимой безопасности гостей и сохранности их имущества.

*Выполняемая работа*

I. Уборка

1. Заправляет постели в номерах после каждого пользования, следя при этом за тем, чтобы белье было чистым, выглаженным и в хорошем состоянии.
2. Протирает деревянную мебель, зеркала, картины, телевизоры и полки в гардеробе. Протирает влажной тряпкой все ящики.
3. Смывает пятна с дверей и стен.
4. Производит чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью.
5. Вытряхивает и моет пепельницы и корзины для бумаг. Протирает телефон.
6. Следит, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте.
7. Пополняет необходимые запасы расходных материалов для гостей в соответствии с установленными стандартами.
8. Убирает ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах, на полу и полки. Протирает и доводит до блеска зеркала и металлические детали.
9. Меняет использованные полотенца и пополняет необходимые запасы в соответствии с установленными стандартами.

10. Производит уборку пылесосом, вытирает пыль и смывает пятна со стен и пола в коридоре.

II Тележка горничной

1. Готовит тележку со всеми необходимыми средствами для уборки номеров, ванных и коридоров.
2. Поддерживает тележку постоянно в аккуратном состоянии.

III. Общие положения

1. Действует согласно правилам гостиницы относительно контроля за ключами горничной.
2. Приносит все забытые в номерах вещи в административно-хозяйственный отдел.
3. Проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, докладывая дежурной по этажу обо всех подозрительных случаях.
4. Соблюдает меры противопожарной безопасности и технику безопасности.
5. Посещает занятия по повышению квалификации.

*Под контролем со стороны*: непосредственно — дежурной по этажу, косвенно — заведующего номерным фондом.

*Ответственность и полномочия*

Отвечает за чистоту номеров, ванных и коридоров в соответствии с требованиями администрации гостиницы и гостей, а также за надлежащее использование средств и материалов для уборки, постельного белья и полотенец.

**Горничная ночной смены**

*Основные функции*. Уборка порученного числа номеров, ванных и коридоров в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в гостинице. Обеспечение подготовки постелей ко сну в определенном количестве номеров. Бдительность к необходимой безопасности гостей и сохранности их имущества.

*Выполняемая работа*

I. Обслуживание в номерах

1. Производит подготовку постелей ко сну, замену полотенец, белья, пополнение номеров необходимыми запасами, уборку номера и т. д. в соответствии с установленными стандартами и методами.
2. Обеспечивает дополнительное обслуживание по просьбе гостей, например, доставку дополнительных полотенец, подушек, одеял и перестилание постелей вечером.

II. Уборка

1. Заправляет постели в номерах после каждого пользования, следя при этом за тем, чтобы белье было чистым, выглаженным и в хорошем состоянии.

1. Протирает и доводит до блеска деревянную мебель, зеркала, картины, телевизоры и полки в гардеробе. Протирает влажной тряпкой все ящики.
2. Смывает пятна с дверей и стен.
3. Производит чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью.
4. Вытряхивает и моет пепельницы и корзины для бумаг. Протирает телефон.
5. Следит, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте.
6. Пополняет необходимые запасы для гостей в соответствии с установленными стандартами.
7. Убирает ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах и на полу и полки. Протирает и доводит до блеска зеркала и металлические детали.
8. Меняет использованные полотенца и пополняет необходимые запасы в соответствии с установленными стандартами.
9. По указанию производит уборку пылесосом.
10. Поддерживает в чистоте и порядке тележку горничных.

III. Общие положения

1. Действует согласно правилам гостиницы относительно контроля за ключами горничной.
2. Приносит все забытые в номерах вещи в административно-хозяйственный отдел.
3. Проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, докладывая начальнику этажа обо всех подозрительных случаях.
4. Соблюдает меры противопожарной безопасности и технику безопасности.
5. Убирает в соответствии с указаниями шкафы горничных для белья и посуды на этаже.
6. Заполняет контрольную форму занятых/свободных номеров для службы портье в соответствии с указаниями.
7. Посещает занятия по повышению квалификации.

*Под контролем со стороны*: непосредственно — дежурной по этажу; косвенно — заведующего номерным фондом, заведующего хозяйственным отделом.

*Ответственность и полномочия*

Отвечает за подготовку постелей ко сну в номерах и за уборку номеров, ванных и коридоров в соответствии с указаниями, с тем чтобы удовлетворить требования администрации и гостей, а также за надлежащее использование средств и материалов для уборки, постельного белья и полотенец.

**Разносчик белья**

*Основные функции*. Пополняет, белье и полотенца в бельевых комнатах на этажах в соответствии с установленной квотой, собирает с тележек горничных мусор, использованное белье, убирает помещения как предписано.

*Выполняемая работа*

1. Получает чистое белье и полотенца в хозяйственном отделе и доставляет его в бельевые на этаже, пополняет запасы в бельевых в соответствии с установленным количеством.
2. Собирает использованное белье с тележек горничных и закладывает его в контейнеры для грязного белья на этажах.
3. Собирает мусор с тележек горничных и отвозит его в компактор.
4. Убирает и чистит помещения, как предписывается (такие, как помещения служебных лифтов, двери основных и служебных лифтов, бельевые и кладовые на этажах, а также запасные выходы с гостевых этажей).
5. Изучает гостиничную технику безопасности и меры противопожарной безопасности, а также обращение с противопожарным оборудованием на этажах. Проявляет бдительность в вопросах безопасности гостей, их имущества, а также гостиничного оборудования и материалов.

*Под контролем со стороны* непосредственно дежурной по этажу, заведующего хозяйственным отделом, заведующего номерным фондом.

*Ответственность и полномочия*

Отвечает за правильное использование постельного белья и полотенец на этаже, а также за их правильное и безопасное хранение.

**Инспектор по уборке**

*Основные функции*. Осуществляет контроль, обеспечивает чистоту общественных, служебных и других помещений гостиницы в соответствии с установленными стандартами чистоты и гигиены.

*Выполняемая работа*

I. Уборка

1. Следит, чтобы уборка пылесосом, чистка, полировка, мытье ковров, мраморных и других полов производились в соответствии с расписанием, установленным заведующим хозяйственным отделом.
2. Дает ежедневное и еженедельное расписание уборки персоналу и проверяет, чтобы работа выполнялась в соответствии с требуемыми стандартами.
3. Обучает уборщиков обращению с оборудованием и материалами в соответствии с программой взаимного обучения.
4. Ежедневная чистка и удаление пятен с ковров в номерах и общественных помещениях.
5. Следит, чтобы общественные туалеты, туалеты для персонала и раздевалки были чистыми и гигиеничными.

П. Оборудование и материалы

1. Следит, чтобы все оборудование для уборки, используемое персоналом отделения по уборке, использовалось правильно и надежно, а также правильно и надежно хранилось.
2. Обеспечивает правильное и экономное использование материалов для уборки и их безопасное хранение.

III. Общие положения

1. Изучает меры противопожарной безопасности и технику безопасности и обращение с противопожарным оборудованием.
2. Обеспечивает проведение уборки с учетом безопасности гостей.
3. Способствует повышению уровня обслуживания гостей личным отношением и стремлением к чистоте и гигиене.

*Осуществляет контроль* непосредственно над уборщиками.

*Под контролем* со стороны непосредственно заведующего хозяйственным отделом и заведующего номерным фондом.

*Ответственность и полномочия*

Несет ответственность за чистоту и гигиену указанных общественных и служебных помещений и номеров, правильное использование и безопасность оборудования и материалов для уборки и за контроль над персоналом, проводящим уборку.

**Уборщик**

*Основные функции*. Уборка общественных, служебных и других указанных помещений гостиницы в соответствии с установленными стандартами чистоты и гигиены.

*Выполняемая работа*

1. В соответствии с указаниями производит уборку пылесосом, чистит, натирает, моет шампунем ковры, мраморные и другие полы.
2. Удаляет шампунем пятна на коврах в общественных помещениях и в номерах.
3. Чистит, моет и производит дезинфекцию в общественных туалетах и туалетах обслуживающего персонала, а также в раздевалках в соответствии с установленными стандартами гигиены.
4. Чистит светильники и арматуру в ресторанах, лифтах и служебных помещениях.
5. Моет стены, вытирает пыль с деревянной мебели и доводит ее до блеска, протирает зеркала и картины, моет двери, лифты в общественных, служебных и других помещениях в соответствии с указаниями.
6. Вытряхивает и протирает влажной тряпкой пепельницы.
7. Изучает меры противопожарной безопасности и технику безопасности в гостинице, обращение с противопожарным оборудованием и соблюдает технику безопасности в отношении гостей и обслуживающего персонала.
8. Способствует повышению уровня обслуживания личным отношением и стремлением к обеспечению чистоты и гигиены.
9. Посещает занятия по повышению квалификации.

*Под контролем со стороны*: непосредственно — инспектора по уборке, косвенно — заведующего хозяйственным отделом и заведующего номерным фондом.

*Ответственность и полномочия*

Отвечает за уборку указанных общественных, служебных и других помещений, а также номеров, за правильное и безопасное использование оборудования и материалов для уборки.