

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Юргинский технологический институт (филиал) федерального государственного
автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский Томский политехнический университет»

Юргинский технологический институт
Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы
Совершенствование профессиональной деятельности персонала в гостиничном бизнесе

УДК: 005.95:640.4

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
О-17Б81	Шокаримов И.М.		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ЮТИ ТПУ	Лизунков В.Г.	к.пед.н., доцент		

КОНСУЛЬТАНТЫ:

По разделу «Социальная ответственность»

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель ЮТИ ТПУ	Радионов П.В.	к.пед.н.		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Руководитель ООП	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ЮТИ ТПУ	Полицинская Е.В.	к.пед.н., доцент		

Юрга 2023 г.

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ

Код компетенции	Наименование компетенции
Общекультурные компетенции	
ОК(У)-1	Способностью использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции
ОК(У)-2	Способностью анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции
ОК(У)-3	Способностью использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности
ОК(У)-4	Способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности
ОК(У)-5	Способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК(У)-6	Способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК(У)-7	Способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК(У)-8	Способностью использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
ОК(У)-9	Способностью использовать приемы первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций
Общепрофессиональные компетенции	
ОПК(У)-1	Способен решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ОПК(У)-2	Способен осуществлять сбор, анализ и обработку данных, необходимых для решения профессиональных задач
ОПК(У)-3	Способен выбирать инструментальные средства для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы
ОПК(У)-4	Способен находить организационно-управленческие решения в профессиональной деятельности и готовностью нести за них ответственность
Профессиональные компетенции выпускников	
ПК(У)-1	Способен собрать и проанализировать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов
ПК(У)-2	Способен на основе типовых методик и действующей нормативно-правовой базы рассчитать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов
ПК(У)-3	Способен выполнять необходимые для составления экономических разделов планов расчеты, обосновывать их и представлять результаты работы в соответствии с принятыми в организации стандартами
ПК(У)-4	Способен на основе описания экономических процессов и явлений строить стандартные теоретические и эконометрические модели, анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты
ПК(У)-5	Способен анализировать и интерпретировать финансовую, бухгалтерскую

	и иную информацию, содержащуюся в отчетности предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств и т.д. и использовать полученные сведения для принятия управленческих решений
ПК(У)-6	Способен анализировать и интерпретировать данные отечественной и зарубежной статистики о социально-экономических процессах и явлениях, выявлять тенденции изменения социально-экономических показателей
ПК(У)-7	Способен, используя отечественные и зарубежные источники информации, собрать необходимые данные, проанализировать их и подготовить информационный обзор и/или аналитический отчет
ПК(У)-8	Способен использовать для решения аналитических и исследовательских задач современные технические средства и информационные технологии
ПК(У)-9	Способностью осуществлять документирование хозяйственных операций, проводить учет денежных средств, разрабатывать рабочий план счетов бухгалтерского учета организации и формировать на его основе бухгалтерские проводки
ПК(У)-10	Способностью формировать бухгалтерские проводки по учету источников и итогам инвентаризации и финансовых обязательств организации
ПК(У)-11	Способностью оформлять платежные документы и формировать бухгалтерские проводки по начислению и перечислению налогов и сборов в бюджеты различных уровней, страховых взносов - во внебюджетные фонды
ПК(У)-12	Способностью отражать на счетах бухгалтерского учета результаты хозяйственной деятельности за отчетный период, составлять формы бухгалтерской и статистической отчетности, налоговые декларации
ПК(У)-13	Способностью организовывать и осуществлять налоговый учет и налоговое планирование организации

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФГАОУ ВО «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ТОМСКИЙ
ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Юргинский технологический институт (филиал) федерального государственного
автономного образовательного учреждения высшего образования
«Национальный исследовательский Томский политехнический университет»

Юргинский технологический институт
Направление подготовки 38.03.01 «Экономика»

УТВЕРЖДАЮ:

Руководитель ООП

(Подпись) _____ (Дата) Полицинская Е.В. (Ф.И.О.)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы бакалавра

В форме:

Бакалаврской работы
<small>(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)</small>

Студенту:

Группа	ФИО
О-17Б81	Шокаримов И.М.

Тема работы:

Совершенствование профессиональной деятельности персонала в гостиничном бизнесе	
Утверждена приказом проректора-директора (директора) (дата, номер)	

Срок сдачи студентом выполненной работы:	
--	--

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ:

Исходные данные к работе <i>(информация об объекте исследования.)</i>	Объектом исследования в выпускной квалификационной работе выступает гостиница «Малахит 2000». Предметом исследования служба горничных в средствах размещения гостиницы «Малахит 2000».
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов <i>(краткая информация о нормативных документах для исследуемого предприятия; определение задач и результатов работы).</i>	Целью ВКР является изучение особенностей работы службы горничных в средствах размещения и разработка мероприятий по ее совершенствованию. Согласно поставленной цели, в работе должны

	быть решены следующие задачи: - раскрыть теоретические основы работы службы горничных в средствах размещения; - провести анализ работы службы горничных в гостинице «Малахит 2000»; - разработать рекомендации по совершенствованию работы службы горничных в гостинице «Малахит 2000».
Перечень графического материала <i>(с точным указанием обязательных чертежей)</i>	
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы <i>(с указанием разделов)</i>	
Раздел	Консультант
«Социальная ответственность»	Радионов П.В.
Названия разделов, которые должны быть написаны на иностранном языке:	
Реферат	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	01.09.2022 г.
---	---------------

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент ЮТИ ТПУ	Лизунков В.Г.	К.пед.н., доцент		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
О-17Б81	Шокаримов И.М.		

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту:

Группа	ФИО
О-17Б81	Шокаримов И.М.

Институт	ЮТИ ТПУ	Направление	38.03.01 «Экономика»
Уровень образования	Бакалавр		

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»:

<p><i>1 Описание рабочего места (рабочей зоны, технологического процесса, механического оборудования) на предмет возникновения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрации, электромагнитные поля, ионизирующие излучения); - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы); - чрезвычайных ситуаций социального характера. 	<p>Объектом исследования будет выступать рабочее место главного бухгалтера гостиницы «Малахит 2000». Кабинет представляет из себя помещение площадью 24 м² (6×8). Параметры световой среды - 2 класс; напряженность трудового процесса - 1 класс. Итоговый класс условий труда - 2 класс.</p> <p>Вредные и опасные производственные факторы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - для повышения работоспособности необходимо чередовать период труда и отдыха, согласно виду и категории трудовой деятельности.
<p><i>2 Список законодательных и нормативных документов по теме</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.4.6.2553-09 Санитарно-эпидемиологические требования к безопасности условий труда работников, не достигших 18-летнего возраста. - СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. - Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 января 2021 г. № 29н. - Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 21 марта 2014 г. № 125н.
<p align="center">Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке:</p>	
<p><i>1 Анализ факторов внутренней социальной ответственности:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; - развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы 	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение правил охраны труда; - возможность развития персонала путем программ подготовки и повышения квалификации; участие в социальных программах; - организация и порядок проведения мероприятий по профилактическим прививкам в рамках национального

<p><i>подготовки и повышения квалификации;</i> - Системы социальных гарантий организации; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.</p>	<p>календаря профилактических прививок; - инструктажи о технике безопасности на рабочем месте; - инструктажи по пожарной безопасности.</p>
<p>2 Анализ факторов внешней социальной ответственности: - содействие охране окружающей среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров) - готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.</p>	<p>Источники и средства защиты от существующих на рабочем месте опасных факторов (электробезопасность, условия для высотных работ и т.д.). Пожарная безопасность (причины, профилактические мероприятия, первичные средства пожаротушения) – мероприятия, мотивирующие охрану окружающей среды; Ответственность. Создан оперативный штаб по предотвращению проникновения COVID-2021.</p>
<p>3 Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - Анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности</p>	<p>Изучить следующие документы: Инструкции по пожарной безопасности, охране труда.</p>
Перечень графического материала:	
<p><i>При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)</i></p>	—

Дата выдачи задания для раздела по линейному графику	
--	--

Задание выдал консультант:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Радионов Павел Владимирович	к.пед.н.		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
О-17Б81	Шокаримов И.М.		

Реферат

Выпускная квалификационная работа содержит: 96 с., 13 рис., 11 табл., 36 источников, 2 приложения.

Ключевые слова: служба горничных, гостиница, совершенствование деятельности, персонал, качество обслуживания.

Объект исследования в работе выступает гостиница «Малахит 2000».

Предметом исследования является служба горничных в средствах размещения гостиницы малахит

Цель выпускной квалификационной работы является изучение особенностей работы службы горничных в средствах размещения и разработка мероприятий по ее совершенствованию.

Задачи ВКР:

- раскрыть теоретические основы работы службы горничных в средствах размещения;
- провести анализ работы службы горничных в гостинице «Малахит 2000»;
- разработать рекомендации по совершенствованию работы службы горничных в гостинице «Малахит 2000».

Эффективность рекомендаций – повышение качества обслуживания гостиничного персонала и работы гостиницы «Малахит 2000».

Эффективность рекомендаций – повышение трудовой активности сотрудников гостиничного предприятия, совершенствование системы управления.

Abstract

The final qualifying work contains: 96 pages, 13 figures, 11 tables, 36 sources, 2 applications.

Key words: maid service, hotel, improvement of activities, staff, quality of service.

The object of research in the work is the hotel "Malachite 2000".

The subject of the study is the service of maids in the accommodation facilities of the Malachite Hotel.

The purpose of the final qualifying work is to study the features of the work of the maid service in accommodation facilities and the development of measures to improve it.

WRC tasks:

- to reveal the theoretical foundations of the work of the maid service in accommodation facilities;
- to analyze the work of the maid service in the hotel "Malakhit 2000";
- develop recommendations for improving the work of the maid service at the Malachite 2000 Hotel.

The effectiveness of the recommendations is to improve the quality of service for hotel staff and the work of the Malachite 2000 Hotel.

The effectiveness of the recommendations - increasing the labor activity of employees of the hotel enterprise, improving the management system.

Оглавление

Введение	11
1 Обзор литературы	13
1.1 Характеристика основных служб гостиничного предприятия	13
1.2 Организация деятельности службы горничных в средствах размещения	28
2 Объект и методы исследования	37
2.1 Общая характеристика гостиницы «Малахит 2000»	37
3 Расчеты и аналитика	38
3.1 Анализ деятельности ООО «Малахит - 2000»	38
3.2 Организация работы горничных в гостинице «Малахит - 2000»	45
3.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы горничных	59
3.4 Экономическое обоснование предложенных мероприятий в области совершенствования работы службы горничных	71
4 Социальная ответственность	73
4.1 Описание рабочего места	73
4.2 Анализ выявленных вредных факторов социальной ответственности.	76
4.3 Анализ опасных факторов производственной среды	78
4.4 Охрана окружающей среды	79
4.5 Правовые и организационные вопросы обеспечения безопасности	80
4.6 Заключение по разделу «Социальная ответственность»	82
Заключение	83
Список использованных источников	87
Приложение А - Должностная инструкция горничной	92
Приложение Б - Чек-лист. Объект	95

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы выпускной квалификационной работы заключается в том, что услуги горничной занимают одно из ключевых мест в создании положительного имиджа отеля, поскольку поддерживают комфорт и санитарно-гигиеническое состояние гостиничных номеров и общественных помещений. Чистота в отеле всегда была одним из показателей, определяющих отношение клиента к отелю. Поэтому услуги горничной существенно влияют на желание гостя вернуться в отель.

Технология персонала отеля особенно актуальна, так как в сфере въездного и внутреннего туризма гостиничный сервис включает в себя весь спектр услуг для туристов и является ключевым фактором, определяющим перспективы развития туризма в России, которая конкурентоспособна в глобальная туристическая бизнес-система.

Служба в задней части комнаты несет большую ответственность в отношении поддержания чистоты и комфорта, скорости обслуживания, самых современных требований в области безопасности и качества чистоты.

Важной задачей отелей является создание репутации за качественный сервис. Высокое качество обслуживания гостей обеспечивается коллективными усилиями сотрудников всех гостиничных служб, постоянным и эффективным контролем со стороны руководства, работами по совершенствованию форм и методов обслуживания, изучением и внедрением лучших практик, нового оборудования и технологии, расширяет охват и улучшает качество предоставляемых услуг.

Однако роль службы уборки в отеле является фундаментальной и определяющей, поскольку именно эту услугу можно назвать лицом отеля, профессией и, следовательно, экономической эффективностью отеля.

Важным фактором является обеспечение комфорта при пребывании клиентов, немедленная регистрация клиентов, необходимо создать атмосферу, в которой клиент будет чувствовать себя как дома. Помимо

прочего, необходимо позаботиться о сохранении и увеличении прибыли гостиничной компании.

Целью работы является изучение особенностей работы службы горничных в средствах размещения и разработка мероприятий по ее совершенствованию.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- раскрыть теоретические основы работы службы горничных в средствах размещения;
- провести анализ работы службы горничных в гостинице «Малахит 2000»;
- разработать рекомендации по совершенствованию работы службы горничных в гостинице «Малахит 2000».

Объектом исследования в работе выступает гостиница «Малахит 2000».

Предметом исследования является службы горничных в гостинице «Малахит 2000».

При написании работы были использованы труды таких авторов как Арбузова Н.Ю., Баумгартен Л.В., Башина Ю.Б., Волков Ю.Ф., Жукова М.А., Иванов В.В., Волов А.Б., Кабушкин Н.И., Карнаухова В.К., Краковская Т.А. и другие.

Методы исследования: теоретические, эмпирические.

Структура работы состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы.

1 Обзор литературы

1.1. Характеристика основных служб гостиничного предприятия

Отель является коммерческой компанией, которая производит и предлагает свой продукт на рынке, продукт в виде разнообразных услуг, среди которых основными являются услуги размещения и питания [6].

Сервисная технология – это комбинация определенных условий и правил эксплуатации для выполнения определенных процедур и операций обслуживания, расположенных в четко определенной последовательности в пространстве и времени, чтобы оптимизировать обслуживание гостей отеля.

В последнее время появились две почти противоположные концепции сущности и дизайна сервисных технологий в гостиничной индустрии. Одна концепция основана на стандартизации технологий обслуживания, которая практикуется в крупных гостиничных сетях [9,с145]. Другая концепция связана с индивидуализацией (персонализацией) технологии обслуживания [12,с.17].

Стандартные технологии включают обязательные технологические требования для всех операций на объекте. Некоторые считают, что стандартизированные технологии дают сотрудникам пассивную роль и лишают их инициативы и личной ответственности, а также значительно снижают мотивацию и вызывают недовольство [6,с.5].

Индивидуализированные технологии, которые представляют новый подход к клиенту, могут в некоторой степени помочь преодолеть вышеуказанные последствия стандартизированных технологий. Сотрудник отеля, как и его гость, имеет право выбирать, что делать в той или иной ситуации, а также иметь возможность сотрудничать друг с другом.

Поскольку технология обслуживания определяет параметры качества продукта, часто бывает так, что два однородных отеля предпочитают по-разному, только благодаря наилучшей технологии обслуживания.

Неслучайно, что конкуренция сегодня – это борьба технологий. Лучшие возможности на рынке – это те гостиничные компании, которые используют технологии и стандарты, основанные на корпоративной философии, культуре и обслуживании клиентов.

Каким будет выбор технологии – это все равно зависит от уровня компетентности сотрудников. Высокая компетентность требует доверия к навыкам сотрудников, что не отменяет необходимости обучать их использованию индивидуализированных подходов к обслуживанию. Другими критериями выбора технологий являются тип, категория, специализация принимающего учреждения, корпоративная стратегия и политика, специфика гостей отеля.

Уход за гостями – это новая концепция обслуживания. Это отражает одно новое отношение к клиенту, подразумевающее более полное удовлетворение его индивидуальных характеристик и желаний, через призму которого сервис преломляется, моделируясь не только в соответствии с утвержденными стандартами компании, но и в зависимости от конкретных клиент и конкретная ситуация, которая возникает во время обслуживания.

Зачем заботиться о гостях отеля? Практика показывает, что наличие ориентированной на клиента стратегии в отелях оказывает положительное влияние на установление и поддержание стабильных и благоприятных отношений с клиентами и создание постоянных клиентов [16,с.89].

Удовлетворение потребностей клиентов является наиболее важной предпосылкой для конкурентоспособности компании на туристическом рынке.

Таблица 1 – Различия между стандартным обслуживанием и заботой о постояльце отеля

Обслуживание клиента отеля	Забота о клиенте отеля
Акцент на выполнении определенных задач и операций по обслуживанию	Акцент на клиенте и его индивидуальных желаниях
Фокусирование внимания на фирменных затратах и их снижении	Фокусирование внимания на увеличении продажи прибыли через довольных и лояльных клиентов
Процедуры обслуживания ограничивают ответственность и инициативность персонала	Процедуры обслуживания таковы, что дают возможность персоналу проявлять активность и принимать на себя ответственность.
Административный и иерархический подход в управлении	Гибкий подход в управлении, стимулирующий инновативность, творчество персонала
Техническая (административная) среда, создаваемая при обслуживании	Торговая среда, создаваемая в обслуживании

Забота о клиенте отеля означает придание продукту «добавленной стоимости» и становится чем-то бесполезным, если пакет услуг в первую очередь не удовлетворяет клиента отеля.

Таким образом, обслуживание клиентов означает продажу продукта «гостеприимство», а не просто продажу определенных видов услуг в отеле. Кроме того, это означает способность оценивать и отслеживать жалобы и жалобы и удовлетворять потребности сотрудников как «внутренних клиентов».

Для воплощения закрытого технологического цикла обслуживания посетителей, приезжих в отеле предоставляются следующие основные услуги:

- бронирование;
- услуги;
- утверждение и расчетная часть;
- Служба эксплуатации номеров.

Это минимальный набор услуг, которые предоставляют основные гостиничные услуги.

В гостиничных компаниях различных типов и мощностей количество услуг может быть выше или ниже, чем указано выше. Их функции также могут различаться.

Например, только в структуре крупных гостиничных комплексов услуги бронирования и сервисы являются самостоятельными структурными подразделениями.

В бизнесе малом и среднем функции бронирования и обслуживания приезжих гостей выполняются разными сотрудниками службы приема и размещения. Это также относится к маркетинговым, инженерным, финансовым, бухгалтерским и деловым услугам.

В современном мире индустрия гостеприимства является одним из крупнейших и активно развивающихся секторов мировой экономики в целом и российской экономики в частности [15,с.10].

Несомненно, гостиничный сектор напрямую связан с уровнем расходов на туризм, поэтому в этом сегменте экономики растет конкуренция с каждым днем, особенно в крупных городах и мегаполисах.

Недавно менеджерам отелей пришлось сокращать персонал, чтобы сэкономить деньги. Эта мера усугубила текущую проблему взаимодействия персонала отеля, так как уменьшение численности работников напрямую ведет к увеличению объема обязанностей каждого отдельного работника.

В этом случае, чтобы обеспечить эффективный технологический процесс обслуживания туристов, необходимо более точно диверсифицировать функциональные услуги. Без этих действий у сотрудников могут возникнуть проблемы с взаимодействием, иерархией и юрисдикцией, потому что они фактически управляют одним объектом: количеством комнат [17,с.45].

Учитывая тот факт, что современный мир диктует тенденцию к увеличению прибыли для коммерческих предприятий, которыми является отель, существует острая необходимость в повышении конкурентоспособности отеля за счет улучшения работы служб размещения

компаний, соответственно проблема взаимодействия служб и ее решения становятся особенно актуальными.

Для реализации процесса обслуживания отель предоставляет минимальный набор базовых услуг, чтобы обеспечить предоставление основных гостиничных услуг.

Служба приема – это ключ к структуре обслуживания любого отеля. Работа этого сервиса напрямую влияет на экономическую эффективность использования количества номеров.

Служба приема (Reception, Reception) находится в холле отеля и отвечает за первые контакты с клиентами. Формально первые 5-7 минут общения с клиентом сильно влияют на его впечатление об отеле. Структура услуги представлена на диаграмме.



Рисунок 1 – Структура службы приема и размещения в гостинице

При обращении к клиентам сервисные работники должны быть предельно внимательны и корректны.

Режим работы сервиса организован в три команды:

Дневная смена с 07:00 до 15:00

Вечерняя смена с 15:00 до 23:00.

Ночная смена с 11 до 7 утра.

В соответствии с вышеуказанной структурой, функции этой службы включают в себя:

- продажа комнат;
- организация встречи гостей;
- прием и размещение гостей;
- информационная поддержка клиентов;
- организация колоний с гостями на номера и услуги;
- контроль за состоянием количества комнат;
- оценка использования номеров и передача этой информации администрации отеля.

Целью службы приема и размещения является предоставление клиентам услуг наивысшего качества и повышение эффективности использования гостиничного фонда номеров.

Задачи службы приема и размещения в отеле:

- Организация процесса размещения;
- Контроль приема и размещения гостей;
- разрешение конфликтов;
- Информировать клиентов обо всех дополнительных услугах;
- Обеспечить клиентов всем необходимым в рамках услуг, предоставляемых отелем.

Различные типы отелей используют разные стандарты для работы этой услуги, но процесс приема и размещения одинаков во всех отелях.

Организация процесса приема и размещения гостей в отеле включает в себя следующие этапы:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- Прием, регистрация и размещение гостей;

- предоставление жилья и питания, в том числе ведение домашнего хозяйства;

- предоставление дополнительных услуг резидентам;

-Финальный биллинг и кассовый аппарат.

Стандарт гостиничного сервиса предоставляет комплексную технологию приема и размещения гостей, которая показана в таблице 2.

Таблица 2 – Технология приема и размещения постояльцев в гостиницах [19,с.70]

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице	Менеджер отдела бронирования или службы приема	Заявка на бронь. Гарантия оплаты	Включается в счет при регистрации. Устанавливает администрация
Встреча	Гаражная служба, швейцар, посыльный	-	Чаевые
Регистрация	Администратор службы приема, портье, кассир	Анкета, разрешение на поселение, счет, визитная карта	По счету: тариф на месте, налоги, специальные сборы
Предоставление основных и дополнительных услуг	Служба приема, служба горничных, служба питания, гаражная служба, аниматоры, медицинские работники, спортивные и туристские инструкторы, служба прачечной, мастерские	Заказ на услуги можно сделать в устной форме или заполнив бланк заказа	По счету в соответствии с установленными тарифами на услуги
Окончательный расчет и оформление выезда	Администратор службы приема, портье, кассир	Счет	По счету

Процесс приема и размещения в отеле состоит из двух элементов в рамках соответствующей услуги:

Размещение, которое включает в себя встречу, регистрацию гостя, доставку ключей и сопровождение в номер. Оплата услуг в виде наличных или безналичных платежей, открытия кредитного лимита или дополнительной оплаты за использованные услуги по соглашению с

организацией (последняя используется при оплате групп туристов и деловых путешественников) [20,с.55].

Служба управления номерами решает вопросы, связанные с бронированием номеров, приемом туристов, прибывающих в отель, их регистрацией и размещением их номеров, а также отправкой их домой или в следующий пункт поездки после поездки, обеспечивает обслуживание номеров для туристов, поддерживает необходимые санитарные условия – гигиеническое состояние комнат и уровень комфорта в комнатах, участвует в предоставлении услуг на дому для гостей.

Услуга включает в себя:

Менеджер отдела приема и размещения – управляет работой службы, решает основные проблемы и конфликты, возникшие между персоналом гостиницы и клиентами, ведет учет и контролирует работу службы, следит за соблюдением правил доступа и паспортных виз.

Помощник администратора службы приема и размещения (администратор) – обеспечивает своевременное размещение групп туристов и участников массовых заездов, отвечает за надлежащее оформление официальной документации, ее сохранность, его архивный статус и принимает меры для устранения конфликтов между персоналом отеля и клиентами.

Менеджеры по приему и размещению отвечают за проверку документов соотечественников и иностранных граждан, предоставляют комнаты для прибывающих клиентов, занимаются жалобами и рекомендациями клиентов, организацией оформления гостя во время выселения и из отеля, чтобы предоставить клиентам необходимую информацию.

Ночной чекер – выполняет функции ночного портье, создает отчет о занятости инвентаря гостиничного номера и средней стоимости номера за сутки и создает окончательный отчет обо всех задолженностях по гостевым счетам за все услуги отеля.

Консьержи – обеспечивают персонализированное обслуживание гостей в отелях высшей категории – бронирование автомобиля для гостей, билеты в театр, бронирование ресторана, билеты на самолет и т. д.

Консьерж – работает на входных дверях отеля, контролирует вход и выход гостей, а также обеспечивает сохранность багажа гостей на входе и выходе из отеля.

Служба приема и размещения занимается вопросами, непосредственно связанными с приемом гостей, прибывающих в отель, их регистрацией и размещением по номеру, предоставлением различных услуг, а также выполняет следующие функции:

- приветствовать гостей
- заполнить документы, необходимые для регистрации,
- вести учет количества комнат,
- вести базу данных постоянных клиентов,
- хранилище ключей,
- доставка ключей.

Администратор службы приема и размещения для отчетности устанавливает такие документы, как: форма запроса, журнал регистрации, счет-фактура, кассовый отчет, расчет оплаты за бронирование и проживание банковским переводом, запрос на бронирование номера, полученный за дополнительные платные услуги. Помимо документов, которые передаются гостю, администратор заполняет внутренние документы.

Служба консьержей следит за инвентаризацией номеров в отелях, хранит карточку с информацией о занятости и наличии номеров и выступает в качестве информационного центра. Информация об услугах консьержа идет в двух направлениях: гостям (когда речь идет об услугах, предлагаемых отелем, местным достопримечательностям, работе общественного транспорта и т. д.) И различным отделам гостиничной компании (о потребностях клиента) сообщить.

Служба уборки в большинстве случаев является функционально наиболее важной единицей использования гостиничных номеров, поскольку данная служба деятельности отвечает за уборку помещений, коридоров, прихожих и т. д. Ответственное лицо за уборку отвечает за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и офисных помещениях отеля.

Старшая горничная получает определенные рекомендации услуг и распределяет ее среди подчиненных, выполняя административные функции, порученные ей Исполнительным директором. Все операции документируются и отражаются в бухгалтерской и бухгалтерской документации для реализации процесса.

Служба бронирования получает и обрабатывает запросы на бронирование от клиентов. При необходимости менеджер по бронированию связывается с клиентом, чтобы подтвердить прибытие в отель в установленный срок. Определенная категория зарезервирована для клиента на ограниченное время. Услуга представляет собой «Подтверждение бронирования» для клиента и отправляет его по факсу или электронной почте.

Заявки принимаются в отеле:

- по телефону,
- факс
- электронная почта
- сообщение
- через систему онлайн-бронирования.

Отдел бронирования должен постоянно следить за ситуацией, собирать заявки на бронирование и регистрировать увеличение спроса, которое может использовать отель, увеличивать стоимость проживания и приносить больше прибыли компании. Номера, которые не были забронированы заранее, будут переданы службе размещения для прямой продажи, которая должна разместить гостей в этих номерах по более высокой цене.

Расчетный сервис (кассир), через него клиент оплачивает основные и дополнительные услуги, которые он получил в отеле за весь период проживания. Документирование деятельности основано на использовании автоматизации. Счет за проживание включает стоимость номера (или места в номере), умноженную на количество ночей, оплату услуг бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации.

Сервисная служба имеет следующий состав и функции сотрудников:

Носильщики – приветствуют гостей, помогают с выходом из машины, предоставляют информацию о районе, городе, отеле.

Коридор – встреча на стойке, провоз багажа, проверка работы техники.

Консьержи доступны на каждом этаже и организуют предоставление всех дополнительных услуг. Они должны владеть иностранными языками, быть приятными в общении и общительными.

Как правило, представители этой службы не создают определенного вида документов в своей деятельности, информация передается в устной форме.

Кейтеринговая служба оказывает услуги гостям предприятия в ресторанах, кафе или барах отеля, решает вопросы организации и обслуживания банкетов, презентаций и т. д.

Состав услуги: кухня (блок питания); ресторан; бары и кафе; секция для чистки салона и мытья посуды; отдел обслуживания массовых мероприятий; банкетный сервис, обслуживание в номерах. В основном сотрудники службы занимаются технической, специальной документацией.

Руководитель службы общественного питания составляет меню, обеспечивает доставку необходимых исходных продуктов, распределяет обслуживающий персонал по участкам, контролирует качество готовой продукции и услуг, соблюдая при этом разумный режим экономии. У каждого отдела в службе есть свой менеджер, в том числе менеджер по обслуживанию номеров.

Ресторан как единица общественного питания обслуживает клиентов в соответствии с меню, которое является основой любой концепции ресторана, независимо от типа, к которому относится этот ресторанный бизнес. Основную роль играет профессионализм дворецкого и официантов, которые находятся в непосредственном контакте с клиентами.

Инженерные (технические) услуги. Они создают условия для работы систем кондиционирования, теплоснабжения, санитарии, электроприборов, ремонта и строительных услуг, систем телевидения и связи.

Состав службы: главный инженер; техническое обслуживание; ландшафтный сервис; служба связи.

Текущий ремонтный сервис производит профилактический и текущий ремонт не только количества номеров и оборудования, установленных там, но и всего гостиничного бизнеса.

Инженерные службы также используют автоматизацию при документировании бизнес-процессов, но по требованию российского законодательства документы из этой службы, например, для обеспечения безопасности, должны быть представлены на бумаге, все детали определены и имеют юридическую силу. Большинство сервисных документов – это техническая, проектная и специальная документация, они оформляются на бумажном носителе и также создается файл электронного документа.

Служба продаж и маркетинга. Он взаимодействует с туристическими агентствами, занимается организацией и оформлением корпоративных продаж, рекламой. Их функции в целом можно назвать коммуникативными, а соответствующие информационные технологии гарантируют их эффективное внедрение.

Коммерческая служба занимается оперативным и стратегическим планированием. Анализируются результаты хозяйственно-финансовой деятельности. Его возглавляет коммерческий директор, который курирует работу этого подразделения и организацию банкетных услуг. Представители коммерческого отдела (отдела маркетинга) в основном занимаются

установлением контактов с организаторами конгрессных мероприятий, ведением переговоров о будущем использовании запасов гостиничных номеров, обсуждением использования помещений для встреч, выявлять потребности определенных групп клиентов, поддерживать контакты с соответствующими отделами обслуживания.

Финансовый сервис. Он занимает одно из главных мест в структуре гостиничной компании и тесно сотрудничает с другими отделами, что отличает его от других услуг. Он решает вопросы финансовой поддержки отеля, получает отчеты от касс каждого заведения, включая услуги общественного питания, услуги консьержа, сувенирные киоски и спортивные комплексы, если таковые имеются.

Служба безопасности. В широком смысле Совет Безопасности отвечает за защиту отеля, всех гостей и других лиц, их личной собственности. В своей работе они используют системы видеонаблюдения, контроля доступа, информационные технологии. Все это работает в рамках специализированной компьютерной системы.

Руководство отеля разрабатывает программу, основанную на трех взаимосвязанных факторах:

- физическая охрана;
- процедуры работы персонала и техники безопасности;
- технические системы.

Отдел кадров. Документация отдела кадров представляет собой сложный пакет документов по составу, большая часть которого представлена стандартизированными формами, утвержденными уполномоченными органами исполнительной власти.

Административная служба может объединять секретариат, финансовую службу, кадровую службу, сотрудников, ответственных за пожарную безопасность.

Секретариат занимается вопросами документации и информационного обеспечения гостиничного комплекса.

Вспомогательные службы предоставляют гостиничному комплексу услуги прачечной, индивидуальные услуги, услуги прачечной, услуги по уборке, услуги дублирования, складские услуги и т. д.

Дополнительные услуги предоставляют платные услуги. Они включают в себя парикмахерскую, бассейн, сауну, солярий, спортивные сооружения и другие объекты.

Гости отеля не останавливаются ни на минуту. Персонал отеля (администраторы, обслуживающий персонал, швейцары, швейцары и т. д.) Должен обеспечить гостей обслуживанием, приемом и размещением в любое время. Эта функция определяет особые режимы работы в гостиницах и других подобных местах (мини-отелях, кемпингах и т. д.).

Основные аспекты повышения эффективности служб приема и размещения связаны с работой с клиентами:

- методы определения ценностей и потребностей гостей;

- взаимодействие с заказчиком;

- обучение и разработка стандартов обслуживания;

- методы работы с конфликтующими клиентами;

Поиск и устранение неисправностей моделей;

- Средства для улучшения благоприятного впечатления гостя от пребывания в отеле;

методы построения продуктивных разговоров с клиентами.

Эти аспекты реализуются после специальных учебных курсов для сотрудников службы приема и размещения в отелях.

Следующим направлением является улучшение условий труда персонала:

- благоустройство комнаты отдыха для приемного персонала;

- улучшить оборудование, используемое в службе приема и размещения;

- повысить уровень комфорта служебных помещений, используемых сотрудниками [20,с.14].

Для совершенствования работы службы приема и размещения гостиницы подходят мероприятия по стимулированию труда, в том числе адаптация новых сотрудников, программы повышения квалификации и т.д.

МАТЕРИАЛЬНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ	НЕМАТЕРИАЛЬНОЕ СТИМУЛИРОВАНИЕ
<ul style="list-style-type: none">• Заработная плата;• Бонусы;• Помощь в оплате расходов на образование;• Помощь в обучении;• Страхование;• Медицинское и стоматологическое обслуживание.	<ul style="list-style-type: none">• Предоставление бесплатной возможности отдохнуть на базе гостиницы сотруднику.• Бесплатное обучение (тренинги, программы повышения квалификации);• Фиксация достижений:

Рисунок 2 – Основные формы стимулирования персонала в гостинице

Для улучшения работы служб приема и размещения в отеле следует учитывать множество факторов и аспектов, комплексное внедрение которых повысит эффективность этой услуги. Служба приема и размещения должна выполнять свою работу так, чтобы гость всегда хотел вернуться в отель.

Поэтому работа каждого специализированного подразделения требует усердия со стороны исполнителей и контроля качества со стороны соответствующего отдела, так что многие небольшие задачи выполняются так, как они должны. Успех этой работы зависит от координации действий большого количества разных людей.

1.2. Организация деятельности службы горничных в средствах размещения

Чистота и порядок, в соответствии с ожиданиями клиентов, является основным признаком комфорта гостиничного бизнеса. Важной функцией сервиса является предоставление услуг в номерах, обеспечение необходимого санитарно-гигиенического состояния и комфорта помещений, мест общего пользования (холл, холл, коридор, лестница, зоны лифта и т. Д.), Контроль состояние оборудования, постельных принадлежностей, рабочей формы, гостиниц. Обслуживание в номерах обильное – около 50% всего персонала [8,с.55].

Персонал по обслуживанию номеров является одним из основных источников дохода отелей. Продажа номеров является значительной частью всего дохода компании: за каждые 100 долларов клиент платит за комнату, 60 долларов – чистый доход, а 40 долларов – за содержание комнаты. Для сравнения, в другой значительной части гостиничного комплекса – ресторане – доход на каждые 100 долларов, которые клиент платит за продукты, составляет всего 20 чистых доходов, а 80 тратится на продукты, инвентарь, заработную плату и т.д. [9,с.78]

Один из отделов отеля – уборка строго регламентирована: он отвечает за чистоту и порядок в номерах отеля, создает комфорт. Работа по дому направлена на то, чтобы гость чувствовал себя максимально комфортно и расслабленно в стенах отеля и в своей комнате.

Во главе службы стоит начальник отдела, который отчитывается перед обслуживающей командой на высоте, которая обеспечивает бесперебойную работу отеля и его безупречный сервис. Секрет эффективного ведения домашнего хозяйства заключается в идеальном выполнении должностных инструкций, правильном создании алгоритма работы и правил общения с гостями. Вся работа службы уборки оценивается на основе удачного сочетания всех факторов и контролируется руководителем подразделения.

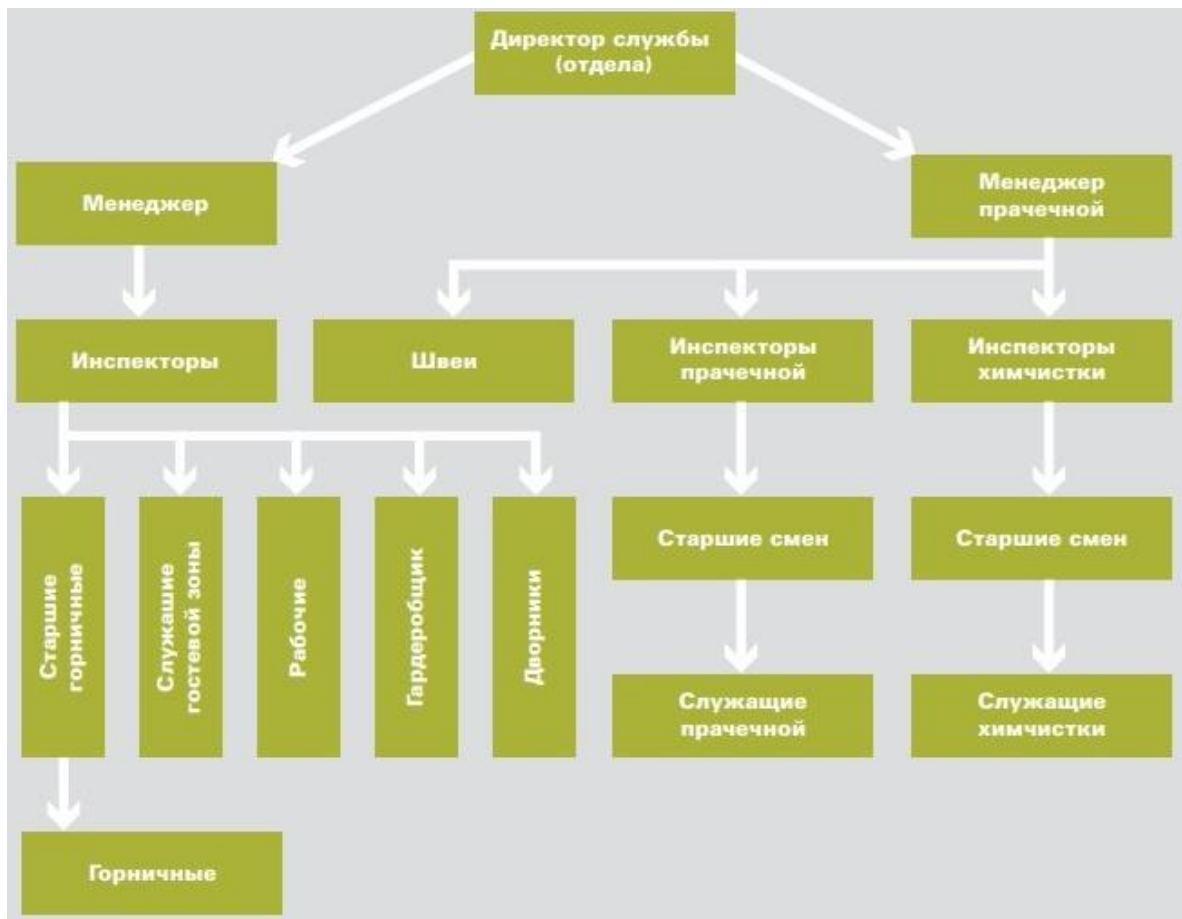


Рисунок 3 – Структура службы горничных

В компетенции службы горничных – контролировать санитарно-гигиеническое состояние номеров в отеле, в том числе – коридоров, холлов, залов, а также прилегающих территорий, административных, служебных помещений. Такими работами занимаются уборщики и горничные.

В отелях высокой категории есть дополнительные работники, входящие в состав службы горничных:

-хаусмены – в их обязанности входит перемещение мебели, переворачивание матрасов, выдача постельного белья, чистка ковров, замена штор;

-стюарды – в их задачу входит обеспечение номеров свежими полотенцами, банными халатами. При запросе гостей стюард обеспечивает дополнительными подушками и кроватями. Обычно он работает во второй половине дня.

Номерной фонд – зона ответственности горничной. Ее рабочий день начинается с планерки. Здесь она получает наряды на номера, которые уберет за день. Ежедневный инструктаж, напоминание стандартов и отельных требований – это необходимая часть эффективной работы. Кроме того, на планерке перед началом работы горничным напоминают особые требования гостей, если они есть [10,с.75].

Перед тем, как отправиться в номера для уборки, горничные проверяют свои рабочие места, пополняют запасы химии и расходных материалов, тележку с постельным бельем и других атрибутов. Обязательна проверка техники – пылесосов, тележек. По ходу дня меняется набор обязанностей и корректируется загрузка: горничная получает работу не только от старшей смены, но и от администратора, менеджера службы. В любом случае, все корректировки работы проходят через старшую горничную – непосредственного руководителя.

Бланк «Наряд на уборку номеров»

Гостиница _____
 Список проживающих на этаже _____
 Дата заполнения _____
 Дежурный по этажу _____

№ п/п	Вид уборки	Ф.И.О горничной	Дата уборки	Подпись горничной

Рисунок 4 – Бланк «Наряд на уборку номеров»

Стандарт внешнего вида и униформы горничной:

- Униформа должна быть аккуратной, чистой и отглаженной.
- Горничные носят униформу в полном комплекте все рабочее время.
- Женщины носят форменное платье и фартук, колготы телесного цвета, закрытую обувь черного цвета на низком каблуке.

-Бейдж с именем сотрудника прикрепляется на униформу с левой стороны.

- Волосы должны быть чистыми, собранными в аккуратную прическу, если Вы не носите короткую стрижку.

- Ногти должны быть аккуратные, средней длины или подстрижены, покрыты неброским (бесцветным или телесным) лаком.

- Не следует носить броские украшения и пользоваться духами и одеколоном с резким запахом.

Каждая горничная убирает номер в четкой последовательности. К примеру, сначала номер проветривается, выносятся крупногабаритный мусор, чтобы не мешать основной уборке помещения, снимается грязное белье, протирается пыль, ставится озонатор для борьбы с неприятными запахами. Четкая схема помогает сконцентрироваться на главном – горничная работает «на автомате».

Уборка номеров – это отдельная и, пожалуй, самая важная тема в сфере гостеприимства. Ей надо уделять много внимания, и тратить достаточно времени и денег для обучения персонала.

Виды уборок и их особенности

Есть три основных вида уборки гостиничных номеров в категориях гостиниц:

2. Периодическая

Производится во время проживания постояльца. Она требует особого внимания и такта, поскольку в номере находятся личные вещи гостя – мы вторгаемся в мир, созданный гостем под себя, и важно не нарушить его.

2. Полная

Производится после выезда гостя. Для достижения максимально возможного результата лучше использовать чек-листы. Они помогут «замыленному» глазу не пропустить ничего из необходимого. По ходу работы горничные могут составлять список задач для передачи техническим службам.

3. Генеральная

Осуществляется два раза в год и обычно сопровождается закрытием номера к продажам. Снимаются все гардины, шторы. Перестираываются покрывала. Переворачиваются и выносятся кровати, отодвигаются шкафы. В общем, делается возможным вычистить все до чего обычно не доходят руки.

Под каждый из видов уборки составляется соответствующий регламент и последовательность выполнимых работ. У горничной на начало дня должен быть четкий план, по которому они начинают работать. В зависимости от принятых правил он может составляться службой заселения или самими работниками на основании карты дня (заезд-выезд гостей).

Стандарты, порядок и этапы уборки номеров в отеле

Каждый отель имеет свои стандарты к организации труда горничных и обеспечению порядка в комнатах. Во многом это зависит от категории гостиницы и отношения руководства к этому вопросу. Однако, есть общие правила.

Приведем универсальную инструкцию, которая подойдет для периодической и полной, а также для уборки однокомнатного номера гостиницы.

Все начинается с входа. Горничная стучится в дверь и громко говорит название службы, тем самым оповещая гостя о своем входе. Войдя в помещение, она приоткрывает дверь и ставит корзинку с чистящими средствами около входа, чтобы было понятно со стороны о проводимых работах. Все действия проводятся только с открытой дверью. Вся технология устроена по «часовой стрелке» – слева направо, благодаря этому не пропускается ни одной детали.

В самом начале в унитаз, раковину, ванну/душевую кабину заливается долгоиграющее моющее средство, чтобы оно подействовало к тому времени, как наступит очередь ванной комнаты.

Далее опустошить все мусорные контейнеры (пустые коробки из-под гаджетов оставить на месте до выезда гостя) [21,с.5].

Если требуется, проинформировать старшего смены о неисправностях. Делается это в начале работы, чтобы в течение уборочных мероприятий работник технической службы зашел в номер и починил сломавшиеся детали. Это экономит время, а также специалистам технической службы не понадобится повторно беспокоить постяльца.

Одежду, брошенную на пол, кровать или другой предмет мебели, аккуратно сложить на застеленной кровати или стуле, обувь поставить вдоль плинтуса, т. е. вещи должны оставаться на виду гостей.

Туалетные принадлежности поправить на туалетном столике, полочке, но не класть обратно в косметичку.

Поменять полотенца и постельное белье. Перед сменой постельного белья хорошо проверяются матрасы на предмет загрязнений, то же самое касается наматрасника, подушек, одеяла и покрывала.

Помыть посуду только ту, которая в мойке (касается апартаментов с кухнями).

Вытереть пыль, пропылесосить и вымыть полы. В санузле работы строятся в последовательности от менее грязных к более грязным. Необходимая очередность: раковина – ванна/душевая кабина – туалет – раковина. Перед заключительной уборкой раковины важно убедиться, что все промытые предметы уже убраны. Если этого не сделать, придется повторно вычищать раковину после промывки оставленной ложки или тарелки.

Продезинфицировать унитаз и закрепить на нем соответствующую надпись.

Проверить, что на кафеле, зеркалах и других поверхностях нет следов от водных капель и ореолов налета от воды – для того, чтобы был обеспечен идеальный порядок.

Восполнить комплектность расходных материалов.

В завершении осуществляется контроль печатной продукции.

Бывает так, что уборочные мероприятия в отеле проводятся под конкретного гостя. В этом случае в задании, которое выдается горничной, ставятся особые отметки с комментариями.

Для каждой поверхности – ковровой, каменной, пластиковой, зеркальной, хромированной – есть отдельное моющее средство и инструмент – салфетка, mop, тряпка.

Салфетки нужны для очистки поверхностей от пыли и для их полировки. Салфетками можно делать как сухую, так и влажную уборку, при этом периодически ополаскивать салфетки или заменять на чистые.

Тряпки нужны для мытья полов, стен и окон.

Mop– это микрофибровая или хлопчатобумажная насадка на флаундер–швабру, которая состоит из удлинённой ручки и держателя мопа. Мопы используют для протирания полов, стен, окон и труднодоступных мест под мебелью.

На всех моющих средствах указано, для чего они предназначены, а определенный цвет мопа или салфетки соответствует зоне уборки и тому моющему средству, которое на ней применяется.

Уборка остальных помещений для гостей

Кроме номеров, для гостей предназначены холл, лобби, ресторан, бар, конференц-зал, лифты, туалеты, лестницы и коридоры.

В лифтах, лестницах и коридорах сотрудники прибираются днём, когда отсутствует большая часть гостей.

В холле, лобби и туалетах уборка идет непрерывно, круглые сутки. По мере загрязнения нужно протирать пол, все поверхности очищать от пыли, ставить на места стулья и раскладывать подушки на диванах.

В ресторане, баре и конференц-зале горничные ведут уборку ночью, когда помещения свободны от посетителей.

В служебных помещениях и офисах уборка горничные проводят ежедневно и в вечернее время, когда уже нет сотрудников.

В офисах необходимо вымыть полы, протереть окна, вынести мусор, поверхности очистить от пыли.

Уборка снаружи здания и на территории гостиницы с местами для курения ежедневно прибирают сотрудники хозяйственного отдела. Внешнюю поверхность стен очищают раз в год сотрудники клининговых компаний.

Хорошее отношение к персоналу – поздравление с праздником, угощения, выбор лучшего сотрудника по словам гостей – все это хорошо мотивирует и поддерживает здоровую обстановку в коллективе.

Новички среди горничных долго работают стажерами – 2-3 недели.

Сначала новым сотрудникам доверяют простые обязанности – к примеру, уборку мусора. Далее – застилать кровати, мыть сантехнику. Только через месяц они приступают к самостоятельной работе, причем они убирают номера, которые находятся рядом со старшей горничной, чтобы она могла зайти и проконтролировать.

У горничной для упрощения работы и напоминания есть чек-лист – что конкретно она должна убрать. Пройдя очередной шаг уборки, она помечает его галочкой. Это своеобразный лист самоконтроля. Далее, когда горничную отпускают в «свободное плавание», убранные номера также выборочно проверяются старшей горничной или руководителем подразделения.

В обязанности всех сотрудников службы входит сбор информации о гостях отеля (вкусы, предпочтения, день рождения, другие важные даты и т.п.). Исключение сделано только для VIP-клиентов, к которым обычно обращается менеджер по работе с клиентами в отелях.

Для определенных операций обслуживания клиентов, выполняемых служащими, устанавливаются стандарты времени, например:

- 0 3 мин для обслуживания VIP-клиентов;
- 0 8 мин для индивидуальных клиентов;
- 0 15 минут для группы максимум 30 человек;
- 0 30 мин для группы от 30 до 100 человек [22,с.45].

Короткие сроки обслуживания предусматриваются в отелях для постоянных клиентов. В HolidayInnSuschevsky и HolidayInnLesnaya к этой категории относятся клиенты, использующие бонусную систему PriorityClub. Каждый клиент отеля может получить такую пластиковую карту с идентификационным номером при заполнении заявки на участие в программе PriorityClub. С помощью карты вы можете сэкономить время при регистрации в отеле IntercontinentalHotelsGroup и получать бонусные баллы для каждого клиента в отелях сети. Это дает несколько преимуществ, например: Отель должен модернизировать клиента (предоставление услуг размещения (номеров) более высокой категории (без дополнительных затрат)). В свою очередь) по возможности); предложить возможность бесплатного позднего выезда до 14:00; Фрукты в комнате и некоторые другие привилегированные условия [23,с.80].

Таким образом, качество услуг оставляет в памяти туриста наиболее устойчивое впечатление потому, что именно эти услуги ежедневно удовлетворяют его потребности первой необходимости. Предприятия гостиничного хозяйства обслуживают разнообразный контингент посетителей-туристов как отечественных, так и иностранных, как организованных, так и индивидуальных. Для каждой категории потребителей нужны особые методы, приемы обслуживания.

2 Объект и методы исследования

2.1 Общая характеристика гостиницы «Малахит 2000»

Малахит 2000 работает на рынке гостиничных услуг с 2003 года. Расположение гостиницы: г. Екатеринбург, ул. Куйбышева 80 дом 1.2. Гостиницы Екатеринбурга эконом-класса предлагают самые разнообразные, но не все они так выгодно расположены, как Малахит 2000: - отель расположен почти в центре Екатеринбурга, но эта часть города тихая и комфортная (ее называют I поясом). Какие объемы труда не могут быть достигнуты); - в 20 минутах ходьбы находятся популярные торговые центры «Онегин» и «Всемирный торговый центр», консульства, зарубежные представительства; - Отель в Екатеринбурге предоставит еще лучшую информацию, так как близлежащие достопримечательности включают Екатеринбургский цирк, Екатеринбургский зоопарк, Храм Крови, а также торгово-развлекательный центр Greenwich.

В непосредственной близости находятся остановки общественного транспорта, банкоматы круглосуточно, салоны красоты, супермаркеты, кафе, бары, а также есть семейный центр отдыха. Не все гостиницы Екатеринбурга, предоставляющие дешевые услуги, могут похвастаться таким местоположением. Кстати, поездка от отеля до железнодорожного вокзала занимает 10 минут, до аэропорта 25 минут. Форма регистрации компании: Общество с ограниченной ответственностью «Малахит 2000». Миссия компании: «Мы стремимся обеспечить комфортное пребывание гостей в Екатеринбурге по доступным ценам, поощряя и оттачивая навыки персонала для достижения оптимального обслуживания и удовлетворения любых запросов и потребностей гостей». Это утверждение раскрывает значимость существования компании и показывает разницу между этой организацией и другими на рынке гостиничных услуг в городе Екатеринбурге [24,с.53].

Цель предприятия:

-Повышение доходности и стоимости гостиничных услуг для их владельцев.

- Всегда превосходите ожидания гостей, предоставляя исключительный сервис.

- Будьте лучшим работодателем для своих сотрудников.

- Быть социально ответственной компанией.

Цели компании:

- реконструкция

- Повышение качества предоставляемых услуг.

- Повышение эффективности отелей благодаря инновационной деятельности.

- Специальные цены для постоянных клиентов, продуманные цены, скидки и предоставление дополнительных услуг для клиентов, направленных на долгосрочное сотрудничество с клиентами в будущем.

Стратегия предпринимательства: основанная на стратегии концентрированного роста, то есть компания стремится укрепить свои позиции на рынке, разработать предлагаемый гостиничный продукт.

Тип организационной структуры ООО «Малахит – 2000»: Линейно-функциональная.

Также в зоне приема на стенах висят рамы с дипломами и сертификатами, которые отмечены директором отеля.

Гостиничная реклама представлена печатью (буклеты, визитки) и наружной печатью (баннеры).

Интерьер отеля Malachite 2000 выполнен в современном стиле. Персонал отеля очень общительный, дружелюбный и вежливый.

Цены на номера гостиницы Малахит 2000 представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Ценовая политика предприятия

Категория номера	Цена номера при одноместном размещении, руб.	Цена при 2-х местном размещении, руб.
Стандарт	2200	2800
Стандарт +	2500	3100
Стандарт+(twin)	1650	3300
Повышенной комфортности	3900	4900

Ценовая политика отеля Malachite 2000 является средней по сравнению с другими отелями с аналогичными характеристиками.

Malachite 2000 Hotel – это бизнес, призванный обеспечить людей вне дома жильем, питанием и различными дополнительными услугами. В настоящее время дополнительные услуги становятся все более важными в формировании привлекательности рынка гостиничного бизнеса. Оставаясь базовым, хостинг воспринимается клиентами как должное. Повышенный интерес связан с услугами, которые отличают этот отель от ряда других. В большинстве случаев эти услуги являются дополнительными.

Помимо проживания и обеспечения основных потребностей клиентов в гостинице «Малахит 2000» предлагается и ряд дополнительных услуг:

- Заказ авиа и ж/д билетов (вам достаточно просто обратиться к администратору в гостинице с просьбой заказать билеты на ж/д или авиа транспорт с указанием даты выезда и пунктом конечного назначения – билеты будут у вас на руках точно в срок.)

- Парковочное место (если вы пользуетесь личным транспортом, вы всегда сможете оставить свой автомобиль в месте для парковки. Хотя, конечно, при желании можете отправлять машину и на платную стоянку, месторасположение которой уточните у администратора.)

- Услуги факса (лист +международный тариф) (если вам срочно необходимо отправить факсимильное сообщение, обращайтесь по этому вопросу к администратору – мы будем рады посодействовать вам в этом вопросе.)

- Прачечная: стирка, глажка (вам нужно подготовить одежду для важного события? Хотите ли вы беспокоиться о состоянии ваших вещей в отпуске? В отеле есть собственная прачечная – ваши вещи всегда будут в идеальном состоянии.)

- Глажка одежды (быстрое глажение костюма или поправка стрелок на брюках, исправление складок на платье, и не только одна из услуг отеля вам поможет).

- Химчистка (что-нибудь может случиться в дороге, но химчистка Ripova, которая работает в непосредственной близости от отеля, поможет вам решить проблему засаженного места или привести в порядок деловой костюм)

- Смена постельного белья (по желанию) (мы всегда готовы сменить постельное белье в соответствии с вашим первым требованием. При необходимости свяжитесь с персоналом отеля.)

- Смена полотенец (по желанию) (у вас всегда будут чистые полотенца в номере, однако, если вам потребуется их поменять дополнительно, мы с радостью выполним вашу просьбу.)

Прайс-лист на дополнительные услуги начинается с 20 рублей и заканчивается на 200 рублей. Для бюджетного 2-звездочного отеля список услуг стандартный, но отели с одинаковым статусом имеют широкий спектр гостиничных услуг.

Проанализировав спектр услуг, предлагаемых в отеле Malachite 2000, мы можем с уверенностью сказать, что в отеле отсутствуют более обширные дополнительные услуги, которые могут привлечь еще больше гостей и создать уверенную конкуренцию для других отелей [26,с.5].

Основным видом деятельности ООО «Малахит-2000» является предоставление гостиничных услуг. Кроме того, большая часть дохода приходит от жизни.

3 Расчеты и аналитика

3.1 Анализ деятельности ООО «Малахит - 2000»

ООО «Малахит-2000» эффективно работает уже несколько лет, и показатели экономической и финансовой деятельности, полученные в отделе минимальных и минимальных экономических услуг, постоянно растут, то есть наблюдается динамика роста.

Таблица 4 – Динамика объема выручки ООО «Малахит – 2000»

Показатель	Значение показателя			Изменение показателя 2021/2019	
	2019г.	2020г.	2021 г.	Тыс. руб.	±%
Выручка	232 518	791 650	897 074	+664 556	385,81
Расходы по обычным видам деятельности	231 531	750 168	878 094	+646 563	379,26
Прибыль (убыток) от продаж	987	41 482	18 980	+17 993	1923,0
Прочие доходы и расходы кроме процентов к уплате	-83	118	-74	+9	89,16
Чистая прибыль (убыток)	393	18 516	5 178	+4 785	1317,56

Как видно из таблицы 4, общая выручка в 2021 году увеличилась по сравнению с 2019 годом на 664556 тыс. руб. или 385,81%.

Расходы по обычным видам деятельности увеличились пропорционально выручке на 646 563 тыс. Руб., Или на 379,26%.

Прибыль компании выросла на 17993 тыс. руб. или 1923,00%. Прочие доходы и расходы, кроме процентов к уплате, увеличились на 9 тыс. руб. или 89,16%.

Чистая прибыль компании выросла на 4785 тыс. руб. или 1317,56%. Рост обеспечивается за счет увеличения стоимости услуг.

Таким образом, за 3 года ООО «Малахит-2000» значительно улучшило свои финансовые показатели, что свидетельствует о его развитии и стабильном финансовом положении.

Численность работников службы номерного фонда составляет 17 человек.

Таблица 5 – Показатели движения кадров службы номерного фонда ООО «Малахит – 2000»

Показатель	2020год	2021год
Коэффициент интенсивности оборот по приёму	0,41	0,47
Коэффициент оборота по выбытию	0,41	0,47
Коэффициент текучести	0,41	0,47
Коэффициент замещения	0	0
Коэффициент постоянства кадров	0,58	0,52

Анализ данных в таблице 5 приводит к следующему выводу: коэффициент вращения приема увеличился в 2021 году на 0,06 пункта, коэффициент вращения выхода на пенсию увеличился в 2021 году на 0,06 пункта, Коэффициент текучести кадров также вырос на 0,06 пункта, коэффициент замещения имеет нулевое значение, коэффициент удержания персонала снизился на 0,06 пункта.

Мы проведем качественный анализ персонала.

Таблица 6 показывает структуру персонала по образованию и профессиональному опыту.

Таблица 6 – Структура персонала ООО «Малахит – 2000» по образованию и опыту работы

Год	Стаж/образование	Высшее	Средне – специальное	Среднее
2020	Менее 1 г.			
	От 1гдо 3 л		4	1
	3-5л	8		
	Более 5 л	3	1	
2021	Менее 1 г.			
	От 1гдо 3 л		3	1
	3-5л	8		
	Более 5 л	3	2	

Анализ данных, представленных в таблице 6, показывает, что не менее 41% сотрудников имеют высшее образование и опыт работы более 3х лет, среднее образование и минимальный опыт работы лишь у одного сотрудника. Данные показатели говорят о высоком уровне «качества» кадрового состава.

На рис.4 отражена половая структура сотрудников службы номерного фонда. [26,с.80]

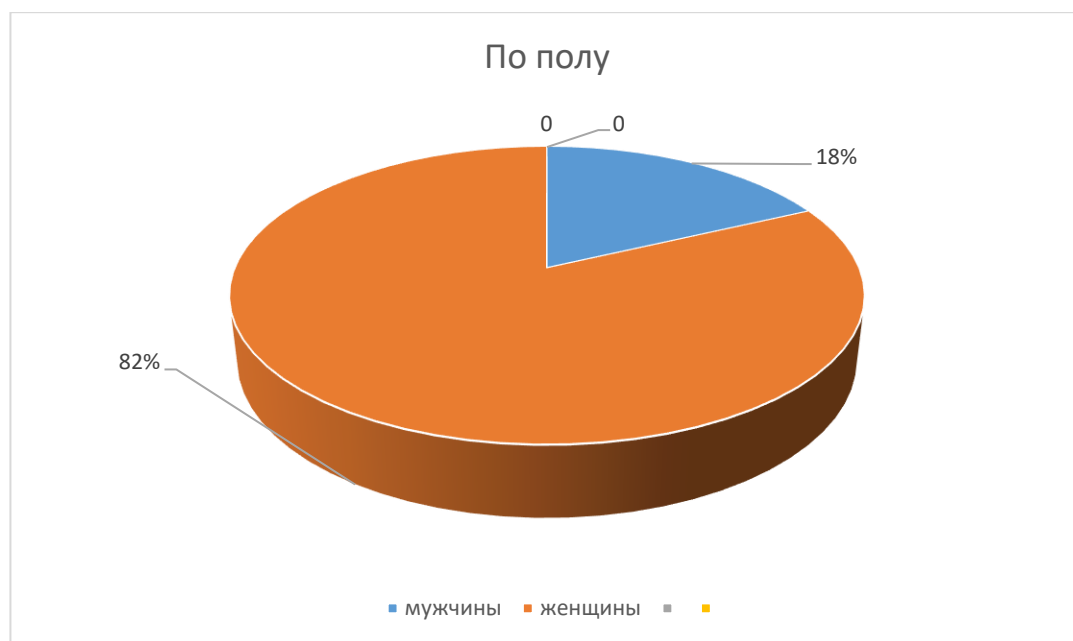


Рисунок 5 – Половая структура службы номерного фонда персонала ООО «Малахит – 2000»

Таким образом, женщины (горничные) преобладают в структуре – 82%. Горничная относится к разряду рабочих. Горничная назначается на эту должность и освобождается от должности приказом руководителя ООО «Малахит-2000». Лицо с общим средним образованием и специальной подготовкой в соответствии с установленной программой назначается на должность горничной в ООО «Малахит 2000» без предъявления каких-либо требований с точки зрения профессионального опыта.

Горничная ООО «Малахит 2000» должна знать:

- Правила внутреннего рабочего времени в отеле;

- правила техники безопасности и использование средств противопожарной защиты;
- правила использования электрических пылесосов и электрических дозаторов;
- расположение локальных клапанов;
- правила и нормы охраны труда.

Далее приведем структуру персонала по возрасту (рис. 6)

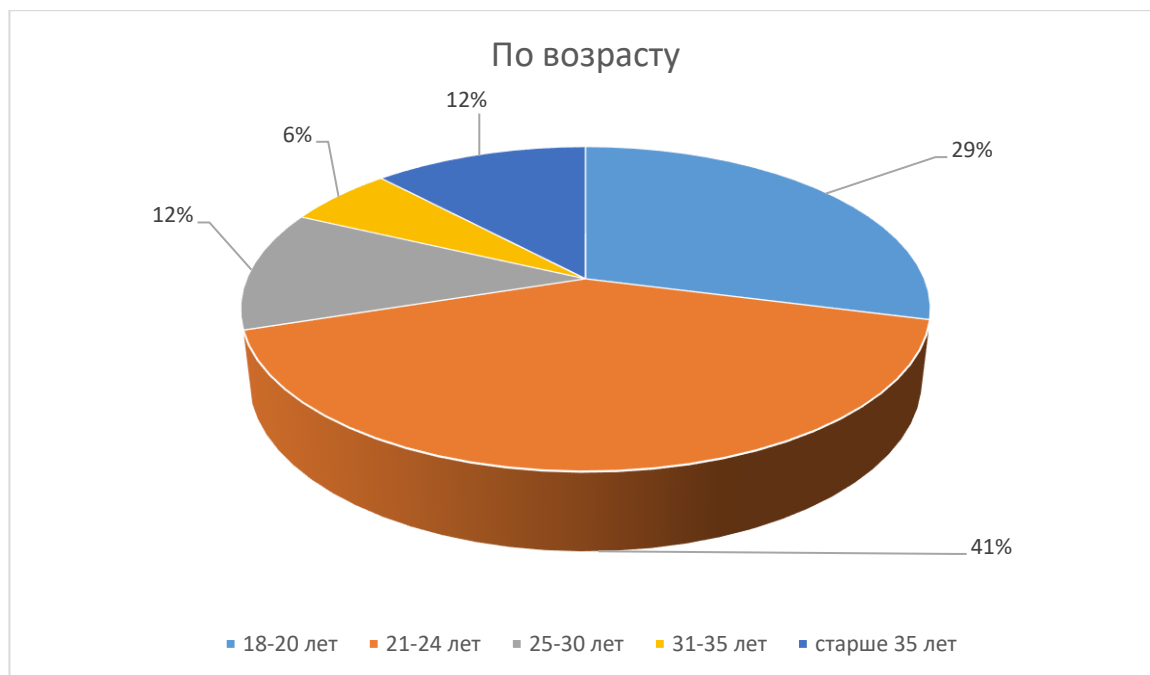


Рисунок 6 – Возрастная структура персонала ООО «Малахит – 2000»

Анализ данных демонстрирует, что персонал преимущественно молодые девушки в возрасте от 18 до 24 лет. Структура персонала по категориям представлена в таблице 7. Она позволяет нам определить удельный вес сотрудник разных категорий в структуре персонала.

Анализ данных таблицы 7 показал, что в структуре персонала сотрудники занимают 41,18%, в том числе административный и управленческий персонал – 23,53%, инженеры и инженеры – 17,65%. Рабочие занимают 58,82% в структуре персонала, в том числе домашние прислуги –23,53%, вспомогательные – 5,88%. Младший обслуживающий персонал – 29,41%.

Таблица 7 – Структура персонала службы номерного фонда ООО «Малахит – 2000» по категориям

№ п/п	Категория работников	2020год		2021 год		Чел.	В %
		Числ- сть, чел.	%	Числ- сть, чел	%		
1.	Служащие итого, в.т.ч.	7	41,18	7	41,18	0	0
1.1.	АУП	4	23,53	4	23,53	0	0
1.2.	ИТР	3	17,65	3	17,65	0	0
2.	Рабочие итого, в т. ч.	10	58,82	10	58,82	0	0
2.1.	-горничные	4	23,53	4	23,53	0	0
2.2.	-вспомогательные рабочие	1	5,88	1	5,88	0	0
2.3.	-МОП	5	29,41	5	29,41	0	0
3.	Среднесписочная численность	17	100,0	17	100,0	0	0

Анализ данных таблицы 7 показал, что в структуре персонала сотрудники занимают 41,18%, в том числе административный и управленческий персонал – 23,53%, инженеры и инженеры – 17,65%. Рабочие занимают 58,82% в структуре персонала, в том числе домашние прислуги –23,53%, вспомогательные – 5,88%. Младший обслуживающий персонал – 29,41%. Таким образом, женщины в возрасте от 18 до 24 лет доминируют в структуре обслуживания комнатного фонда. 41% сотрудников имеют высшее образование и опыт работы более 3 лет, среднюю школу и минимальный опыт работы только с одним сотрудником.

3.2 Организация работы горничных в гостинице «Малахит 2000»

Технология приема гостей и их переселения в ООО «Малахит-2000» предусматривает следующие виды деятельности:

1. Наличие компьютерной программы в службе приема, база данных которой содержит полную информацию о количестве номеров во всех категориях, данные гостевой идентификационной карты и данные учетной записи (учетная запись каждого гостя для оплаты ников, питания, дополнительных услуг). Процедура ввода данных в компьютер осуществляется дежурным администратором.

2. Наличие полных информационных листов на каждом этаже (неисправность). Этот документ был составлен сотрудниками (наземная служба). На шахматной доске отображается информация о том, как жить наверху, общее количество занятых комнат, данные о том, как перемещаться из одной комнаты в другую, количество людей, живущих в каждой комнате, даты приезда и отъезда из отеля, количество номеров зарезервировано.

3. Очистите отель и общественные места. Старшая горничная контролирует прибытие гостей и их размещение на полу, скорость подготовки комнат к регистрации и качество уборки, выполняемой горничными.

4. Проведение некоторого вида уборки (обычно после ухода гостя, уборка забронированного номера).

Во время уборки персонал ООО «Малахит-2000» должен соблюдать гигиенические и гигиенические требования.

Ежедневная уборка осуществляется следующим образом: при уборке помещений они должны сначала проветриваться.

В двухкомнатной квартире от ООО «Малахит-2000» сначала производится уборка спальни, затем гостиной и ванной комнаты. Уборка номера должна начинаться за обеденным столом. Если продукты оставлены на столе, остатки следует очистить в холодильнике или накрыть полотенцем. Когда еда подавалась в ресторане, блюда доставлялись на сервер, а вещи в отеле приходилось мыть, мыть и помещать в буфет или буфет.

Во многих отелях поверхность стола покрыта пластиком: его нужно сначала почистить влажной тряпкой, а затем высушить. Когда стол

полируется, его чистят мягкой тканью. Если он накрыт скатертью, его необходимо снять и заменить при необходимости.

Затем персонал горничных ООО «Малахит-2000» начинает убирать постель. Существуют различные «ритуалы чистки», но желательно следовать этому порядку: положите подушку, одеяло, простыню на стул и поверните круг так, чтобы он вентилировался.

Если лист необходимо заменить, чехол для матраса заменяется.

Простыня спроектирована таким образом, что один край – внутри кровати – скрыт под перекладиной, а другой – снаружи – достигает кровати и покрывает матрас. Затем сделайте одеяло, распрямите его в пододеяльнике, особенно в углах, и сложите его с обеих сторон так, чтобы середина была посередине. Если белье необходимо заменить, чехол складывается так, чтобы тот же конец был обращен к головке. Подушка взбивается и помещается в головку кровати с помощью клапана. Во многих отелях горничные, которые покрывают кровать одеялом, укладывают ее так, чтобы края кровати образовывали острый угол «под правителем».

Руководство ООО «Малахит 2000» должно постоянно следить за тем, какой тип одежды используется. В комнатах не допускается морщинистая одежда с ржавчиной, дырами или пятнами. Постельное белье и постельное белье должны быть идеально выстираны, безусловно крахмалисты и идеально выглажены.

Если в белье обнаружены дефекты, его следует заменить и вернуть в белье, но ни в коем случае нельзя смешивать его с грязным бельем. Если белье повреждено по вине жильца, горничная должна сообщить об этом дежурному на полу и менеджеру этажа. Уборка в этой комнате со сменой одежды должна проводиться в присутствии гостя, обнаружившего конфликт.

Если необходимо отремонтировать одежду, рабочие должны отремонтировать ее, а одежда, поврежденная пятнами, ржавчиной или гниением, будет отложена и будет выброшена. Постельное белье обменивается на домработниц или старших горничных. Для этого

рекомендуется, чтобы у вас было 20% запаса одежды от общего количества мест на полу. Если этот заказ соблюдается, у горничной есть возможность переодеться в любое время суток. Надо хранить сменную одежду в отдельном шкафу. Чтобы сэкономить деньги, невозможно сменить одежду раньше установленных сроков, но вы не можете продлить сроки своей работы, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Есть еще одно правило: вы не можете переодеться в присутствии гостя или позволить ему положить вещи в грязную комнату.

Рабочие белья поднимают использованную одежду команды с пола и убирают ее. Постельное белье укладывается в специальные мешки по имени и отправляется в прачечную в прачечной по накладной, просматриваемой после стирки.

Постельное белье и все постельные принадлежности требуют хорошего ухода. Своевременная стирка и ремонт, умелая эксплуатация, уважение к тем, кто живет в себе, создают условия для их длительного сохранения.

После уборки кровати горничная ООО «Малахит-2000» начинает уборку стола. На столе можно найти учебники, рукописи, коммерческие документы, которые ни в коем случае нельзя трогать и изучать. Если поверхность стола покрыта пластиком, протрите ее чистой влажной тканью. Если стол полируется, его чистят мягкой тканью. В случае нарушения полировки его можно восстановить, почистив палочкой из чистой белой ткани, смоченной эмалью. Затем, дайте поверхности высохнуть в течение 15-20 минут, вытрите ее мягкой тканью. Иногда стол накрывают зеленым сукном, на котором лежит стекло стола. Стекло стола всегда должно быть чистым и прозрачным, его необходимо чистить средствами, специально разработанными для этой цели.

При удалении золы из пепельницы необходимо внимательно искать посторонние предметы. Затем протрите телефон, настольную лампу влажной тряпкой и книгами, журналы и телевизор сухой тряпкой. Настольные ящики также должны быть тщательно осмотрены, встряхнуты, стерты с пыли. В

случае обнаружения их дефектов (плохо закрытых или с поломками) – сделайте запрос на вызов плотника.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковриков, ночных ковриков, штор, гардин, мягкой мебели, а также с помощью пылесоса удаляет пыль со стен и пола. В этом случае используются специальные насадки: для мебели – щетка с ворсом, для мебельных стыков – щелевая насадка без щетки; для штор: щетка с длинным мягким ворсом (пыль со стен и потолков удаляется той же щеткой), пол обрабатывается большой кистью с коротким и твердым ворсом.

Горничная должна соблюдать правила безопасности при работе с пылесосом. Не рекомендуется чистить металлическую трубу щеткой под кроватью, так как это может повредить кроватку деревянной кровати. Лучше отодвинуть кровать от стены, а затем почистить ее.

При работе с пылесосом следите за тем, чтобы посторонние предметы не попали в него случайно.

После работы с пылесосом горничной следует протереть плинтусы, подоконники, обогреватели от пыли. Пыль между секциями радиатора удаляется специальной узкой щеткой, а затем рельсы и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели протираются сухой тканью. Шкаф должен открываться и проветриваться ежедневно, чтобы было достаточно вешалки для одежды. В комнате в определенном месте всегда должны быть щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

После уборки помещения необходимо тщательно проверить техническое обслуживание технических устройств, розеток, выключателей, штепселей, осветительных приборов, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радиоприемников и радиоаппаратуры. Если обнаружена неисправность, вы должны сообщить об этом старшей горничной или клерку.

При уборке комнат, таких как общежития, горничная должна следить за тем, чтобы гости не держали чемоданы в комнатах, так как это запрещено правилами. Статьи должны храниться только в одной комнате хранения.

Следующий сорт – весенняя уборка. Цель генеральной уборки заключается в следующем:

- проводить тщательную очистку с помощью уборочной техники, материалов и машин;
- накрывайте предметы и места в гостиной, которые не убираются и не убираются каждый день после ухода гостя с уборкой;
- проводить санитарно-гигиенические мероприятия, которые совпадают с общей уборкой в соответствии со стандартными условиями;
- проводить мероприятия по реновации в помещении (тонировка, наклейка обоев и т. д.);
- убедитесь, что комната подходит для жизни, изучая и выявляя проблемы с различными системами связи [26,с.89].

В объем работ, выполняемых при генеральной уборке, входит: мытье стен, протирка их, чистка вентиляционных решеток, чистка драпировок, матрасов, перин, уборка, мытье окон и дверей, дополнительные работы: мытье полов, ковров, покраска полов, протирка полов, механическая чистка потолков, стен, вентиляционных решеток, мытье оконных рам интерьера два раза в год, чистка и механическая чистка штор, мытье штор, мытье светильников.

Клиренс проводится 1 раз в 7-10 – 14 дней. Как правило, в отеле каждой горничной присваивается определенное количество номеров, в которых она обязана проводить генеральную уборку вовремя.

Среди задач горничных SARL «Малахит – 2000» уборка зарезервированных помещений.

Цель уборки заключается в следующем: Убедитесь, что номер полностью подготовлен к приезду гостя, который забронировал номер.

В цепочке последовательности для всех видов работ по уборке за один день, уборка зарезервированных помещений выполняется в первую очередь.

Этот тип уборки проводится вечером или ночью, накануне дня прибытия, в день прибытия гостя рано утром, один раз в день за определенное количество дней до прибытия гостя.

В объем работ по уборке забронированных номеров входят: химчистка, влажная уборка, влажная уборка пола.

Экспресс уборка как вид уборки проводится по желанию резидента за отдельную плату.

В объем экспресс-уборки входит: вывоз мусора из комнаты, уборка и мытье посуды, уборка обеденного стола, выключение постельного белья, смена постельного белья, уборка в отдельной ванной комнате: мытье раковины, ванны, унитаза, подготовка ванны, смена белья. Полотенца, мытье пола или механизированная чистка пола.

Все виды уборочных работ, проводимых в гостиничных номерах, проводятся с обязательным использованием уборочной техники и материалов. Адекватное использование чистящего оборудования и материалов, а также их хранение и уход являются важной мерой при соблюдении правил санитарно-эпидемиологического режима. Общие зоны включают в себя: вестибюли, коридоры, шкафы-купе, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы и места для отдыха и общественных мероприятий.

Главной особенностью контента группы на этих объектах является большой поток посетителей. Наиболее общие зоны убираются рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются, когда они пачкаются.

Объем работ по уборке в местах общего пользования включает в себя: очистку моющими средствами, механическую очистку, протирку металлических деталей и оборудования специальными инструментами, очистку окон, дверей, щеток, решеток, подоконников и зеркал, удаление

мусора из мусорных ведер, баков и резервуаров, удаление мойка мусора и пепельницы, столы для удаления и обработки пыли, стойки.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности: вентиляция, подметание стульев, диванов, журнальных столиков, цветников, зеркал, подметание пылесосом (влажная метла) для паркетных полов, ворсовые покрытия в коридорах и жилых комнатах, мыть все остальные этажи и в вестибюле по мере необходимости. Через день, электрические аксессуары, ранее отключенные от сети, очищаются.

Каждые недели паркетные полы вытираются тряпкой, убирается мягкая часть мебели, чистятся оконные блоки с подоконниками.

Двери, батареи моются не реже одного раза в месяц, стираются отпечатки, литографии, картины, потолочные и настенные светильники.

Каждые два месяца протирайте поверхность стен, покрывайте потолки, меняйте шторы, протирайте карнизы.

Окна моются не реже двух раз в год (весной и осенью). Паркетные полы втирают при необходимости.

Чтобы горничная начала свой рабочий день, она должна принять правильную форму и выполнить ряд необходимых действий:

- носить форму (их внешний вид зависит от отеля), обувь,
- получить список заданий по уборке от старшей горничной с указанием количества и видов работ по уборке,
- получить ключи от номеров,
- проверить наличие и состояние инвентаря,
- получить чистое белье,
- получил рекламный материал,
- Завершите машину горничной.

Тележка горничной должна содержать уборочное оборудование: швабра, лопата, 2 ведра, мешок для грязного белья, мешок для мусора, щетки, ветошь, резиновые перчатки, чистящие средства (чистящие средства, чистящие средства, дезинфицирующие средства, чистящие средства всех

видов) для поверхностей, средства для полов всех видов. Добрые, воскообразные средства для протирки, смазочные растворители, средства для чистки пластиковых поверхностей, средства для обработки деревянной мебели, дезодоранты) порывы ветра для мытья окон, сменные насадки для чистки и дезинфекции, хлопчатобумажные съемные насадки для чистки, резиновые фартуки, ряд аксессуаров для личного пользования использовать.

Нормативы проведения уборочных мероприятий в ООО «Малахит – 2000» (расчет на 1 м²): [27,с.76]

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 [27,с.76] .

Занавески подвергаются химической чистке два раза в год.

Перед началом любых работ по уборке, горничная должна быть хорошо знакома с правилами комнаты. Культура поведения горничной и персонала в целом является важным критерием при определении уровня культуры обслуживания в этом учреждении. Нарушение этих правил карается освобождением.

Горничной ООО «Малахит-2000» работать в номере запрещено:

- закрыть в комнате; смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием помещения;
- курить в комнате, сидеть в комнате без дела, садиться с гостем;
- оставить тележку в коридоре перед дверью комнаты;
- дотронуться до личных вещей жильца, выбросьте карточку со стола (в одиночку).

Вот шаги обслуживания в Malachite 2000 LLC:

1. Проверка тележки горничной
2. Вход в комнату, открытие штор и окон (в хорошую погоду)
3. Вымойте унитаз и положите моющее средство в унитаз
4. Соберите весь мусор в комнате, проверьте на предмет забытых предметов
5. Проверьте техническую целостность номера
6. Соберите очки, стекло – продезинфицируйте

7. Соберите постельное белье и уберите грязное белье из комнаты на тележке.

8. Оденьте кровать

9. Очистите стекло, пепельницы, мусорные баки

10. Чистка раковин, плитки, туалетных зон, стен и дверей ванной комнаты.

11. Чистка душевой кабины, ванны, зеркал

12. Чистка туалета

13. Замена полотенец в ванной и расходных материалов

14. Протрите дверь ванной комнаты

15. Протрите полки и двери мебели в номере – шкаф, стол

16. Протрите зеркала, картины гостевой комнаты

17. Протрите окна номера

18. Пополните гостевые принадлежности номера

19. Пропылесосьте пол в номере и ванной комнате

20. Измените статус номера на «чистый» согласно установленной в отеле процедуре, выключите свет и закройте дверь номера.

Поэтому для оценки эффективности обслуживания номеров в ООО «Малахит-2000» был проведен опрос клиентов. Исследование проводилось 2 недели. В исследовании приняли участие гости отеля – 120 человек. Оценка проводилась по баллам: 5 – отлично, 1 – плохо. Исследование показало, что около 26% респондентов были недовольны качеством обслуживания номеров ООО «Малахит-2000» - 3 балла или меньше (рис. 7).

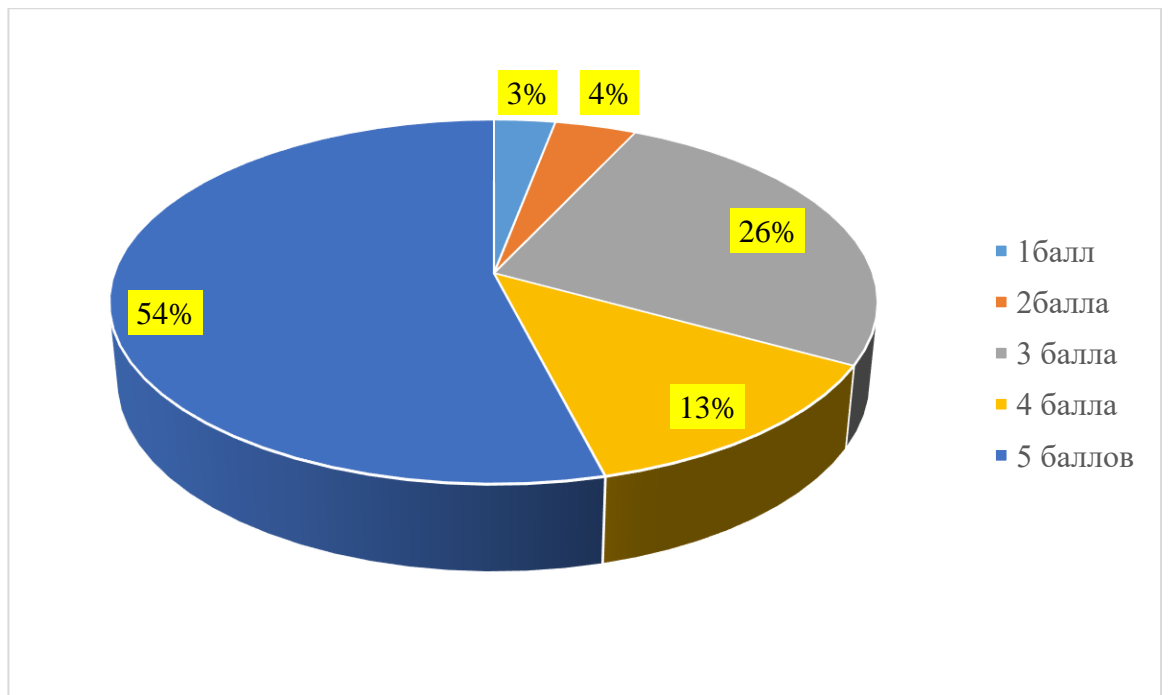


Рисунок 7 – Оценка качества обслуживания номерного фонда в ООО «Малахит – 2000»,%

Оценка качества услуг по уборке в ООО «Малахит 2000» показала, что 54% респондентов оценили качество обслуживания как отличное, 13% респондентов оценили качество как «хорошее», 26% респондентов оценили » три балла: «4% оценили качество как плохое.

Из тех клиентов, которые остались довольны качеством обслуживания, 54% снова воспользуются услугами отеля по следующим причинам (рис. 8).

Как видите, уровень цен на гостиничные услуги, а также комфорт номеров и квалифицированный персонал имеют большое значение для клиентов. Кроме того, клиенты ценят расположение отеля и семейную

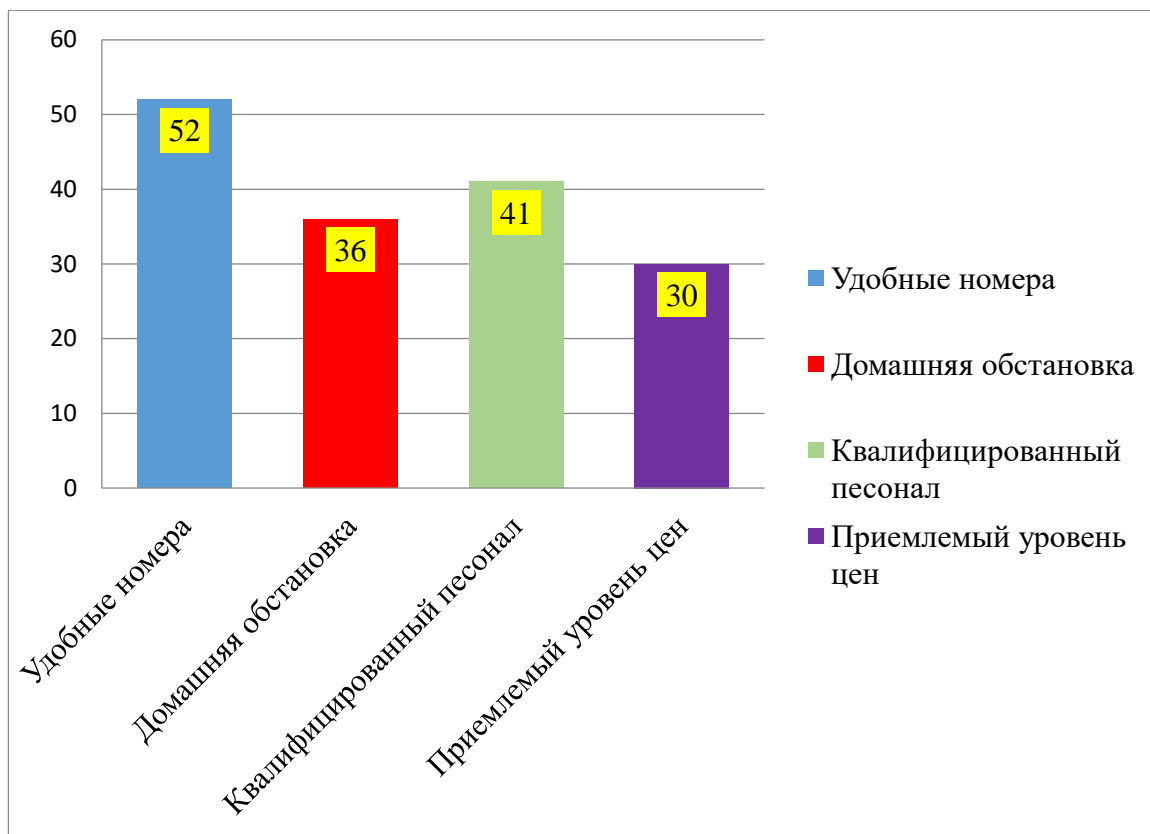


Рисунок 8 – Причины, по которым клиенты снова будут обращаться к услугам гостиницы ООО «Малахит – 2000», %

Причины, по которым клиенты больше не обращаются к услугам отелей, показаны на рис. 9.

При этом, 36% недовольных клиентов больше не будут пользоваться услугами отеля, это связано со следующими причинами.

Как видите, многие клиенты хотели бы получить более широкий спектр услуг и качественное обслуживание номеров.

Среди причин неудовлетворенности обслуживанием номеров были следующие: комната была убрана в течение длительного времени, горничная не входила в комнату для длительной уборки, полы не были убраны должным образом, и ванная была чистой.

Таким образом, можно сказать, что обслуживание номерного фонда горничными не устраивает клиентов, а, следовательно, оно не эффективно.



Рисунок 9 – Причины, по которым клиенты снова не будут обращаться к услугам гостиницы ООО «Малахит – 2000», %

Вывод: Малахит 2000 ООО имеет свою приятную атмосферу. Вежливый, дружелюбный персонал, в отеле тихо и спокойно, нет постороннего шума, который мешал бы работе или отдыху клиентов.

Численность работников службы номерного фонда составляет 17 человек. В структуре комнатного фонда обслуживания преобладают женщины в возрасте от 18 до 24 лет. 41% работников имеют высшее образование и опыт работы более 3 лет, среднее образование и минимальный опыт работы только с одним работником.

Процесс обслуживания количества номеров был рассмотрен. Чтобы решить проблемы с обслуживанием номеров в отеле, необходимо указать мотивацию горничных, пересмотреть систему оплаты труда и автоматизировать процесс обслуживания номеров и администрации отеля, чтобы убрать номера. Своевременно. Это повысит качество обслуживания в номерах и повысит удовлетворенность клиентов услугами гостей отеля Малахит-2000.

3.3 Разработка рекомендаций по совершенствованию организации работы службы горничных

Чтобы построить эффективную систему сервиса в отеле, менеджменту необходимо концентрировать усилия на наиболее важных направлениях. В гостиничном бизнесе существуют четыре «реперные» точки качества:

Приём и размещение: все гости, так или иначе, сталкиваются с процедурами check-in и check-out в отеле, причём эти процедуры часто формируют у гостя первое и последнее впечатление об отеле, а значит, являются определяющими для формирования общего представления о сервисе.

Уборка номера: все гости без исключения, проживая в номере, видят результат работы службы housekeeping, следовательно, уровень чистоты является важным фактором качества.

Завтрак: гости могут не обедать и не ужинать в отельном ресторане, но завтракает в отеле абсолютное большинство из них. Более того, у многих гостей настроение в течение дня линейно зависит от качества завтрака утром.

Коммуникации гостей с персоналом: в любой момент любой гость может задать любому сотруднику любой вопрос, который, однако, может и не находиться в компетенции сотрудника. От того, что и как отвечает персонал на такие вопросы, во многом зависит общее впечатление гостя об отеле.

Рассмотрим качество уборки номеров. Основными «узкими» местами идеальной уборки номеров ООО «Малахит – 2000» являются:

Недостаточная тщательность уборки. Убираются наиболее очевидные зоны номера, а труднодоступные места (пространство под кроватью, косяки дверей, верхние полки шкафов, межплиточные швы и т. п.) остаются нетронутыми или убираются с гораздо меньшей частотой. Как результат – грязь, оставленная в надежде, что гость её не заметит (мол, не полезет же он под кровать).

Нарушения техники уборки со стороны горничных и, как следствие, совершение досадных ошибок: пятна на зеркалах, «пальцы» на глянцевых поверхностях, нити на ковре, волосы на раковине и т. д.

Поверхностный подход к проверке качества уборки. ООО «Малахит 2000», в котором пожилые горничные вынуждены проверять 20 и более комнат в день, по-видимому, не может похвастаться высоким уровнем уборки.

Нет мотивации для горничных. Их вознаграждение зависит только от количества убранных комнат и никак не связано с качеством уборки.

Описанная ниже технология была изобретена, внедрена и протестирована в BestWesternPremierMona. При его создании использовались элементы технологий, используемых IHG и BestWesternInternational, но окончательная интегрированная версия уникальна. Эта программа определенно изменит подход к уборке и проверке помещений и даст совершенно другой результат. Пошаговые инструкции по его реализации приведены ниже.

Шаг 1. Создайте подробный контрольный список для проверки номеров

В BestWesternPremierMona, используя примеры аналогичных документов IHG и BestWesternInternational, мы разработали наш подробный контрольный список для проверки количества элементов, который состоит из 85 элементов и разделен на зоны: входная группа, отделка (потолок, полы и стены), освещение, гардеробная, рабочее пространство, кровать, меблировка комнаты, балкон, санузел.[27,с.56]

Определите основные зоны для уборки и проверки комнат. Каждый отель будет иметь индивидуальный контрольный список, в зависимости от планировки и оснащения номеров.

Шаг 2. Введите систему бального зала, чтобы оценить качество чистоты

После заполнения контрольного списка вам необходимо распределить значимые весовые коэффициенты каждого элемента в списке. Мы рекомендуем распределять весовые баллы в зависимости от степени соприкосновения гостя с конкретным внутренним предметом. Например, мы назначаем наивысшую оценку (7) наибольшему количеству контактных объектов (пульт дистанционного управления телевизора, кровать и т. д.), А наименьшую (2) – малейшему контакту (потолок, плинтус и т. д.). Общая сумма баллов за каждый предмет составила 320 баллов за номер.

Зачем мне начислять баллы за пункты контрольного списка? Это позволяет оцифровывать, а затем измерять качество очистки. Поэтому, если официантка допустит ошибку в определенном абзаце, вы поймете всю серьезность этой ошибки. Это одна вещь, которую он не замечает и оставляет свои волосы на плинтусе в комнате, и другая, если гость находит волосы в своей кровати или раковине.

Обнаружив ошибки горничной, старшая горничная последовательно выставляет соответствующие баллы перед незавершенными позициями – по окончании проверки вы получаете сумму «штрафных» баллов по номеру. Таким образом, вы можете судить, насколько совершенная уборка. Например, если горничная потеряла 30 баллов во время проверки (столько было ее ошибкой), то процент (идеального состояния), для которого она выполнила свою работу, составляет 90,7% из 320 возможных ($30/320 * 100\%$).

Шаг 3. Измените логику проверки номеров [27,с.90]

Как вы думаете, если старшая горничная проверяет 50 комнат в день и не проводит в каждой комнате более 3 минут, насколько хорошо она может выполнять эту работу? С такой системой проверки отличное качество очистки будет не более чем совпадением или случайностью. Для систематического подхода и гарантированного результата такая проверка не подходит.

В нашем случае, чтобы провести тщательное изучение вопроса на 85 баллов, потратить на это 5 минут недостаточно.

Поэтому, чтобы улучшить качество уборки, мне пришлось пожертвовать количеством – они просто перестали проверять каждую комнату для каждой горничной.

Вместо этого они начали проверять только 2 (два) номера для каждой служанки за смену. Сначала такой подход не воспринимался всерьез. Но дело в том, что проверка проводилась методом случайной выборки. То есть каждая горничная знает, что ее будут тщательно проверять и ставить уборочные пункты как минимум в две комнаты, но она не знает, какие именно. Поэтому в ее интересах одинаково хорошо убирать все комнаты без исключения. В свою очередь, старшая горничная проверяет каждую комнату достаточно долго, чтобы определить все недостатки уборки, так как она знает, что главное не количество, а качество.

Шаг 4. Сопоставьте систему оценок с мотивацией сотрудника

Чтобы новая технология работала, необходимо было связать программу проверки с личными интересами сотрудника. В нашем случае, предоставьте ей «виртуальный» ежемесячный аванс в дополнение к ее заработной плате, которую работник может полностью реализовать, только если он в течение месяца идеально очищает все комнаты. За невозможность достичь «идеального» состояния после каждой проверки из «виртуального» аванса вычитаются не только штрафные очки, но и штрафные рубли (1 балл = 1 рубль). Очевидно, что практически невозможно получить 100% выигрыш, но, если вы попытаетесь, вы можете сэкономить от 80 до 90% выигрыша.

Исключение: новые сотрудники не участвуют в этой бонусной программе, так как присоединяются к ней только после окончания периода обучения и ориентации.

Шаг 5. Разработка и получение ежемесячных отчетов об уборке

Внедрение этой технологии не только значительно улучшит качество ведения домашнего хозяйства, но также предоставит необходимую

информацию, которая помогла принять правильные управленческие решения. Для накопления этих данных обязать старшую горничную цифрового фонда подготовить отчет определенного формата в конце месяца.

На рисунке 10 приведены результаты проверки работы горничных по фактору 1 за отчетный месяц

BEST WESTERN PREMIER						
МОНА			тчет			
☆☆☆☆			Номерного Фонда Отеля			
БУТИК • ОТЕЛЬ			месяц - год			
Фактор 1. Результаты проверки работы горничных за отчетный месяц						
(необходимо приложить заполненные отчеты по каждой горничной)						
№	Ф.И. Горничной	Показатели работы за месяц				
		Кол-во Смен	Убран. Номера	Провер. Номера	Потер. Баллы	Начисл. Премия
1	Горничная 1	21,5	192,0	44,0	20,5	3575,0
2	Горничная 2	22,0	200,0	38,0	24,5	3040,0
3	Горничная 3	23,5	228,0	46,0	33,2	
ВСЕГО		67,0	620,0	128,0	26,1	6615,0

Рисунок 10 – Результаты проверки работы горничных по фактору 1

На рисунке 11 приведена динамика результатов проверки качества уборки номеров по фактору № 2.

Фактор 2. Динамика результатов проверки качества уборки номеров							
№	Ф.И.О. Горничной	Средняя потеря баллов за месяц и начисленная премия горничной					
		Январь	Премия	Февраль	Премия	Март	Премия
1	Горничная 1	19,2	826,6	20,5	3575,0		
2	Горничная 2	19,8	3594,0	24,5	3040,0		
3	Горничная 3	24,8	3779,0	33,2			
4							
5							
Средняя потеря баллов / Итого Премия		21,3	8199,6	26,1	6615,0	0,0	0,0
Кросс-контроль Руководитель HSK		20,4					
Расхождение в проверке		-0,9		-26,1		0,0	
Кросс-контроль GM							
Расхождение в проверке		-21,3		-26,1		0,0	

Рисунок 11 – Динамика результатов проверки качества уборки номеров по фактору № 2

Результаты проверки по фактору 3 приведены на рисунке 12, по выявлению узких мест.

Фактор 3. 3.1. Выявленные 'узкие места' и проведенные тренинги (Выберите три проблемных зоны в работе каждой горничной в отчетном месяце и опишите, как Вы работали над их устранением)			
№	Название проблемной зоны / 'узкого места' в уборке номеров	Сумма потерянных баллов за месяц	Проведенные тренинги для устранения узких мест
Горничная 1			
1	Душевая кабина	35	2,7,10,15,19,25 февраля
2	Пол в ванной комнате	30	2,7,10,15,19,25 февраля
3	Шкаф внутри	28	2,7,10,15,19,25 февраля
Горничная 2			
1	Телефонный аппарат	30	2,6,10,14,18,21,27 февраля
2	Тумбочки	33	2,6,10,14,18,21,27 февраля
3	Душевая кабина	30	2,6,10,14,18,21,27 февраля
Горничная 3			
1	Душевая кабина	85	3,7,11,16,20,25,27 февраля
2	Душ.шланг, лейка	75	3,7,11,16,20,25,27 февраля
3	Кровать	55	3,7,11,16,20,25,27 февраля

Рисунок 12 – Результаты проверки по фактору 3

На рисунке 13 представлена динамика совершенствования навыков горничных и оценка удовлетворенности качеством обслуживания.

3.2. Динамика совершенствования навыков горничных						
Приведите динамику потери баллов 'узких мест' горничной - сравните потерянные баллы прошлого месяца и отчетного						
№	Название проблемной зоны прошлого месяца	Сумма потер. балл.,	Сумма потер. балл.,	Разница		
Горничная 1						
1				0		
2				0		
3				0		
Горничная 2						
1	IPOD	20	15	5		
2	Телевизор	24	21	3		
3	Душевая кабина	30	30	0		
Горничная 3						
1	Душевая кабина	65	85	-20		
2	Душ.шланг, лейка	50	75	-25		
3	Пол в ванной комнате	45	54	-9		
Оценка удовлетворенности гостей качеством уборки номера						
Критерий Оценки	ИТОГО	Декаб	Янв	Фев		
Качество гостевой комнаты	8,97	9,17	9,00	8,75		
Отделка гостевой комнаты	8,99	9,17	8,80	9		
Удобство постели	8,98	9,08	9,25	8,6		
Удобство подушек	9,01	8,92	8,90	9,2		
Освещение гостевой комнаты	9,17	9,00	8,90	9,6		
Чистота гостевой комнаты	9,41	9,82	9,00	9,4		
Чистота ванной комнаты	9,40	9,80	9,40	9		
В комнате чисто и свежо	9,33	9,10	9,50	9,4		
Рабочее состояние комнаты	8,74	8,73	8,70	8,8		
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОСТОЯНИЕМ НОМЕРА	9,11	9,20	9,05	9,08		

Рисунок 13 –Динамика совершенствования навыков горничных.

Эти отчеты позволяют решить важные проблемы и принять необходимые управленческие решения:

- 1) Качество проверки номеров разными горничными: выявление лидеров и опоздавших.
- 2) Оплата горничными бонуса за результат.
- 3) Понять динамику развития хороших навыков на основе уменьшения / увеличения очков, потерянных из месяца в месяц.
- 4) Выявление «узких мест» в работе каждой горничной (в контрольном списке точки учитываются не только по вертикали (потеря по количеству),

но и по горизонтали (потеря по предмету / области очистки)) : для всех сотрудников по результатам проверок для трех наиболее проблемных областей выявляется один месяц, где количество потерянных баллов является наибольшим.

5) Определите ориентацию подготовки горничных в соответствии с выявленными узкими местами. Допустим, если горничная постоянно теряет очки при чистке зеркал в ванной, это будет видно в ее контрольном списке – в этой области будет наибольшая потеря очков (по горизонтали) и Администратор должен пройти соответствующее обучение для нее.

6) Определить качество работы супервайзеров. Об этом судят по динамике повышения квалификации горничных. Позитивная динамика и отсутствие грубых ошибок в персонале после обучения указывают на хорошую работу проверяемых и наоборот.

7) Проверка направления динамики развития горничных навыков с динамикой оценки качества уборки гостями отеля.

Шаг 6. Контроль качества уборки помещений

Чтобы исключить предубеждение против контроля у старших горничных (появление «домашних животных» у горничных, вмешательство других факторов в оценку), необходима перекрестная проверка контроля помещения. В нашем случае руководитель сервисного отдела проверяет не менее пяти номеров в неделю одним и тем же методом.

Внедрение вышеуказанной технологии значительно улучшит чистоту номеров – теперь это один из самых сильных факторов качества в отеле. После того, как вы разработали такую систему, вы больше не можете полагаться на несчастные случаи, горничных и человеческий фактор.

Эффективные системы стимулирования качества должны соответствовать тем же критериям, что и системы, основанные на производительности труда. Необходимо, чтобы система способствовала увеличению доходов работников и не ставила под угрозу использование фактического или потенциального наказания.

Возможность заработать дополнительный доход должна быть реальной. Процедуры расчета поощрительного вознаграждения должны быть понятны работнику, и он должен считать их справедливыми. Наконец, награды должны отражать дополнительное внимание и точность, необходимые сотруднику отеля.

В целях повышения мотивации персонала ООО «Малахит-2000» можно улучшить корпоративную культуру, внедрив следующие аспекты:

1. Поведение лидера.[30,с.112]

Безусловно, руководителю следует начать с себя. Давно доказано, что люди лучше всего усваивают новые для себя образцы поведения через подражание. Руководитель должен стать примером, ролевой моделью, показывая пример такого отношения к делу, такого поведения, которые предполагается закрепить и развить у подчиненных.

2. Заявления, обращения, заявления руководства.

Мы не должны забывать, что для закрепления желаемых ценностей работы и поведенческих моделей чрезвычайно важно ссылаться не только на разум, но и на эмоции, на лучшие чувства сотрудников: «Мы должны быть первыми!», «Наивысшее качество – ключ к нашей победе над конкурентами!», «В нашей организации работают лучшие специалисты!» «Этот год станет переломным для нашей компании».

3. Обучение персонала.

Обучение персонала и повышение квалификации направлены не только на передачу необходимых знаний сотрудникам и развитие их профессиональных навыков. Обучение является наиболее важным инструментом для продвижения и консолидации желаемого отношения к компании, организации и выяснения поведения, которое организация ожидает от своих сотрудников, какие виды поведения будут поощряться, усилены, приветствуются

4. Разработка системы стимулирования, основанной на потребностях работников.

Принципы построения системы стимулирования и ее основная цель должны поддерживать именно такое поведение, именно такое отношение, бизнес-стандарты и результаты работы, в которых содержание и основная цель организационной культуры поддерживается и поддерживается руководством наиболее полное выражение.

5. Критерии выбора в организации.

Каких сотрудников мы хотим видеть в организации: экспертов, обладающих необходимыми знаниями и опытом или, для нас, способностью нового сотрудника принять ценности и нормы поведения, уже определенные в организации, и сформировать ядро их организационной культуры не менее важно.

Поддержание корпоративной культуры при реализации ключевых функций управления. Ключевым фактором, влияющим на компанию, является то, какой тип поведения персонала поддерживается, а какой снижается в современной практике управления. Насколько менеджмент приветствуется проявлениями независимости и инициативой подчиненных.

6. Организационные традиции и порядки. Организационная культура фиксируется и передается в традициях и порядках, действующих в организации, и даже разовые отклонения от установленного (или заявленного) порядка могут повлиять на организационную культуру.

7. Широкое распространение корпоративных символов.

Опыт лучших организаций показывает, что широкое внедрение фирменной символики (в рекламных материалах, дизайне предприятия, транспортных средствах, рабочей одежде, сувенирной продукции) положительно сказывается на отношении персонала к компании и повышает приверженность сотрудники их организации и чувство гордости за свою организацию.

Фактически, предлагаемые методы говорят о том, какой должна быть философия и практика управления, и на что следует обратить внимание руководству ООО «Малахит-2000», чтобы поддерживать желаемую

корпоративную культуру, то есть организационную культуру, которая будет поддерживать стратегия развития компании.

Таким образом, оптимальная программа мотивации персонала для изучаемого предприятия должна быть следующей.

Первое проектное предложение, направленное на улучшение системы нематериальных стимулов, относится к разработке корпоративной программы обучения тимбилдингу.

Второе предложение – публичное признание «первого в профессии» с вручением символических призов и сувениров. Такой внутренний PR является мощным инструментом для нематериальной мотивации.

В ходе исследования сотрудники Malachite 2000 LLC неоднократно выражали сожаление по поводу отсутствия каких-либо конкурентных, поощрительных или праздничных мероприятий. Конкурсы в различных номинациях (например, лучший сотрудник подразделения) более уместно объявлять в начале года, а результаты должны быть объявлены в конце года. Награждение проводится публично. Победителей поздравляют на собрании всей команды, каждому вручают памятную фотографию с церемонии награждения.

Третье предложение – привлечь внимание к профессиональным праздникам, юбилеям и праздникам как компании, так и ее сотрудников.

Как показывают результаты исследования, корпоративные праздники в ООО «Малахит-2000» практически отсутствуют. Это продиктовано желанием руководства не поощрять и не провоцировать употребление алкоголя на рабочем месте. Конечно, нарушение трудовой дисциплины и техники безопасности из-за пьянства является серьезной проблемой во многих отраслях и компаниях. Однако полный запрет на отпуск – это не решение проблемы, а упущенная возможность собрать и собрать небольшую команду. Ключ к успеху – грамотный подход к организации и проведению этих мероприятий.

Четвертое предложение – это обучение сотрудников, это не только метод повышения показателей эффективности компании и улучшения ее финансовых показателей, но и мощный мотиватор для каждого сотрудника.

Пятое предложение касается внедрения Кодекса корпоративной культуры. Цель Кодекса: обоснованная система концептуальных мер, реализация которых должна привести к изменению и развитию корпоративной культуры в компании.

Таким образом, для повышения качества обслуживания в номерах желательно внедрить новую систему мотивации персонала, в том числе необходимость создания бонусного фонда для горничных. Затраты будут включать только расходы премиального фонда, Таблица 8.

Таблица 8 – Затраты по мероприятию составлена автором на основе финансовой отчетности

№п/п	Мероприятие	Сумма, тыс.руб.
1. Единовременные затраты		
	Премиальный фонд (планируемая сумма)	1368,00
Итого затрат		1368,00

Расходы на введение премиального фонда для горничных составят 1368 тыс. Руб. Поэтому предлагаемые меры направлены на повышение эффективности обслуживания гостиничных номеров.

3.4 Экономическое обоснование предложенных мероприятий в области совершенствования работы службы горничных

Для решения проблем, связанных с обслуживанием номеров службой уборки в отеле ООО «Малахит-2000», было предложено:

1. Внедрение технологии проверки номеров и автоматизации процесса между обслуживанием фонда номеров и административным обслуживанием отеля.

2. Реализация горничных из премиального фонда.

Эти мероприятия направлены на повышение качества обслуживания клиентов, снижение текучести кадров фонда мира, повышение конкурентоспособности отеля, а также привлечение новых клиентов.

Разовая акция стоит 1368,0 тыс. руб.

Выручка от продажи на мероприятие – 897,074 тыс. Руб.

Планируемая выручка от реализации – 900 500 тыс. Руб.

Расчет стоимости после мероприятия:

- постоянные расходы:

$878094 + 1368,0 = 879462$ тыс. руб.;

- планируемый индекс выручки от реализации:

$900500 / 897074 = 1,003$

- планируемые переменные затраты

$1368,0 * 1,003 = 1372,10$ тыс. руб.

Таким образом, планируемая себестоимость после внедрения мероприятия составит:

$878094 + 1372,10 = 879466,10$ тыс. руб.

Технико-экономические показатели эффективности мероприятий приведены в таблице 9.

Таблица 9 – Экономические показатели эффективности мероприятий составлена автором на основе финансовой отчетности гостиницы ООО «Малахит – 2000»

Наименование показателя	Ед. изм.	До проведения мероприятия	После внедрения мероприятия	Отклонения	
				+/-	%
Выручка (без НДС)	Тыс. руб.	897074	900500	3426	100,38
Себестоимость	Тыс. руб.	878094	879466	1372	100,16
Среднегодовая стоимость основных производственных фондов	Тыс. руб.	4520	4520	0	100,00
Прибыль от реализации	Тыс. руб.	18980	21034	2054	110,82
Рентабельность	%	2,1	2,3	0,2	109,52
Средняя заработная плата в год(с.5/с.4)	Тыс. руб.	168,42	177,42	9	105,34

Таким образом, реализация этих мер позволит повысить технико-экономические показатели деятельности ООО «Малахита-2000», повысить производительность труда на 22,5 тыс. руб. / чел., это даст возможность повысить среднюю заработную плату на 9,0 тыс. руб., увеличить фонд оплаты труда на 1368,00 тыс. руб., приведен к росту выручки на 3426 тыс. руб. и прибыль 2054 тыс. руб.

Таким образом, оценка эффективности мероприятий по улучшению организации работы в нижней части гостиничного номера «Малахит– 2000» показала, что гостиница может повысить свои финансовые показатели, несмотря на затраты на реализацию мероприятий.

4 Социальная ответственность

4.1 Описание рабочего места

Объектом исследования является рабочее место главного бухгалтера «Малахит - 2000»

Помещение, в котором находятся рабочее место, имеет следующие характеристики:

- длина помещения (А) – 8 м;
- ширина помещения (Б) – 6 м;
- высота помещения (Н) – 3 м;
- число окон – 2 (размер высота - 2 м, ширина 2,5 м);
- число рабочих мест – 1.

На основании заключения экспертной комиссии по аттестации рабочих мест, проведенной Кемеровским центром метрологии, стандартизации и сертификации, были определены параметры микроклимата, занесенные в карту аттестации рабочего места по условиям труда №15 от 12.06.2008г.

Помещение оборудовано вентиляцией, а также тремя устройствами поддержания климатических условий быстрого охлаждения с функцией обогрева, для поддержания оптимальных климатических условий в помещении. Ежедневно в нем проводят влажную уборку (протирают пыль, моют полы).

В помещении находится один огнетушитель типа ОУ-5 (углекислотный огнетушитель).

На работника оказывают воздействие несколько вредных факторов, так как он находится рядом с компьютерной техникой, что влечет за собой снижение трудовой активности и деятельности.

К таким факторам можно отнести:

- плохая освещенность внутри помещения на рабочем месте;

- ненормативные условия микроклимата;
- воздействия шума;
- воздействие электромагнитных полей и излучений и другое вредное влияние компьютера;
- нерациональное расположение оборудования и неправильная эргономическая организация рабочего места.

Отрицательное воздействие оказывают именно эти факторы, они снижают работоспособность, влияют на здоровье и самочувствие человека.

Микроклимат в кабинет главного бухгалтера:

- температура воздуха поддерживается в оптимальном состоянии за счет кондиционеров, и обогрева в отопительный сезон, она составляет от 23 до 25 С,
- относительная влажность от 40 до 60 %,
- категория работы легкая 1б.

График работы компании с 9:00 до 18:00, с перерывом на обед с 12:30 до 13:30, суббота, воскресенье выходные дни.

Основные обязанности бухгалтера «Малахит - 2000»:

- ведение бухгалтерского и налогового учета;
- оформление хозяйственных операций;
- ведение кассовых операций, контроль за кассовой дисциплиной;
- расчет и начисление заработной платы сотрудникам, начисление пособий, отпускных, командировочных, больничных;
- расчет и уплата страховых взносов по сотрудникам;
- кадровый учет;
- составление и отправка отчетов по организации и сотрудникам;
- по согласованию с руководителем — оплата налогов и сборов, взаиморасчеты с контрагентами;
- формирование финансового отчета;
- финансовый анализ и предложение по распределению финансов компании;

- выбор учетной политики, формы учета, выбор бухгалтерских программ и сервисов.

В кабинете установлено 1 рабочее место, на котором имеется свой ПК, сканер, принтер, стол, кресло, системный блок, и телефон для внутренней связи, а также тумбочка, которая закрывается специальным ключом.

В ГОСТе 12.0.003-2015 «Система стандартов по безопасности труда. Опасные и вредные производственные факторы. Классификация» можно увидеть целый список факторов, которые оказывают влияние на работу и рабочее место сотрудника.

Микроклимат важен для сотрудников организации, ведь от климата зависит работоспособность сотрудников. Такие факторы, как время года, условия отопления, наличие кондиционера и увлажнение воздуха в помещения напрямую влияют на микроклимат сотрудника.

Для того что бы работа за компьютером не дала осложнения на осанку и не развилось заболевание остеохондроз следует соблюдать несколько простых правил работ за компьютером:

1. Колени должны быть на уровне бедер или немного ниже. При таком положении ног не возникает напряжение мышц.

2. Нельзя скрещивать ноги, класть ногу на ногу. Это приводит к нарушению циркуляции крови из-за зажатия сосудов. Лучше держать обе стопы на подставке или полу.

3. Так же необходимо сохранять прямой угол (90 градусов) в области локтевых, тазобедренных и голеностопных суставов.

Нормирование электромагнитных полей радиочастот определяется ГОСТ 12.1.006–84 и СанПиН 2.2.2/2.4.1340–03 «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы в организации».

4.2 Анализ выявленных вредных факторов социальной ответственности

Для эффективной работы в организации большое значение имеет микроклимат. Одним из наиболее важных для кабинета считается освещение, обычно в кабинетах комбинированное освещение - это искусственное и естественное, если уровень освещения недостаточный это ухудшает зрение и трудоспособность работников, приводит к головным болям и оказывает негативное влияние на функционирование всего организма.

Нормы освещения отображаются в регламенте СНиП 23/05/95:

- для работы с компьютером необходимо 300Лк;
- в кабинете для обслуживания клиентов от 200Лк;
- для обработки информации и чтения документов нужно не менее 40Лк.

В зависимости от количественной характеристики (уровня концентрации и др.) производственный фактор может стать опасным.

Все факторы делятся на такие как химические, физические, психофизиологические, биологические.

При выборе освещения в кабинете необходимо учитывать особенность расположения рабочих мест и качество мебели, она не должна давать блеск от поверхности. Нужно учитывать следующие рекомендации:

- использовать качественные люминесцентные лампы и светильники;
- свет должен быть равномерным, распространен по всему кабинету;
- использовать как холодный, так и теплые тона освещения;
- если потолки в кабинете низкие, лучше использовать источники с направленным и прямым светом.

Таблица 10 - Нормы микроклимата в кабинетах

Период года	Категория работ	Температура воздуха, С°	Относит. влажность, %	Скорость движения воздуха
1	2	3	4	5
Допустимые				
Холодный	Легкая 1а	21-25	75	0,1
Теплый	Легкая 1а	22-28	55	0,1-0,2
Оптимальные				
Холодный	Легкая 1а	22-24	40-60	0,1
Теплый	Легкая 1а	23-25	40-60	0,1

Регламентом установлено что, работая с компьютером освещенность в рабочей зоне должна быть 300 - 500 люксов. (СанПин 2.2.2/2.4.1340) При этом освещенность экрана монитора не должна превышать 300 Лк, и лампы не должны создавать блики.

Освещение является одним из важнейших факторов трудоспособности, без света невозможно осуществлять никакую деятельность. Дыхание, пульс, кровообращение напрямую зависят от света, его ритма и интенсивности.

То же снижение иммунитета может произойти благодаря длительному световому голоданию, вследствие чего идет нарушение центральной нервной системы, кроме того свет воздействует на эмоции человека, а также на его психику.

Но, если же свет превышает норму, это также вредно для организма, появляется чрезмерная блеклость, тем самым происходит ослепление глаз и внимание работника становится рассеянным.

Безопасность труда повышается, если в помещении источники света расположены и спроектированы правильно. Такое рациональное использование способствует улучшению труда на рабочем месте, что позволяет снизить нагрузку, травматизм и прочие вредные и опасные факторы.

На рабочем месте необходима оптимизация и грамотный расчет системы освещения. Площадь помещения составляет 24 метров квадратных.

Важную роль играет система освещения, которую также необходимо правильно выбирать, чтобы свет не был сильно тусклым и наоборот, чрезмерно ярким. Оба перегиба ведут к неблагоприятным последствиям. Поэтому нужно выбрать систему освещения, подобрать и найти источники света.

4.3 Анализ опасных факторов производственной среды

Рассмотрим следующие негативные факторы, которые влияют на производственную среду в «Малахит - 2000». К ним можно отнести:

- оборудование, так как оно влияет на здоровье, глаза, кисти рук, вызывает боль в суставах, образуется онемение, производит вредное излучение;

- положение тела, напряжение позвоночника, рук и ног, в результате развивается сколиоз и остеохондроз, сотрудники критично портят свою осанку;

- плохая вентиляция, затрудняет дыхание как сотрудникам, так и клиентам в результате ухудшается иммунитет и приводит к ослаблению организма в целом.

Так же нужно не забывать о повышенном уровне шума на рабочем месте, от работы ПК, вентиляции, принтеров, системных блоках.

Важным фактором является опасность поражения электрическим током, норма поверхностного электрического потенциала должна быть не более 500 В. Можно выделить четыре наиболее опасные факторы производства:

- 1 Экстремальные (значительно выше и значительно ниже нормы);
- 2 Электрический ток (критический и самый опасный фактор);
- 3 Оборудование (ПК, принтеры, сканеры, электроприборы);
- 4 Температура воздуха (влияет на производственный процесс в кабинете);

5 Освещенность (интенсивность, мигающий свет, слишком слабое освещение).

4.4 Охрана окружающей среды

При загрязнении рабочего места, может произойти нарушение производственного процесса. Персональный компьютер является фактором утомления. При длительном воздействии электро-магнитных волн появляется ощущение усталости, недомогание, иногда тошнота. Поэтому необходимо в течение рабочего времени делать физические упражнения, от 5 до 10 минут в час достаточно, для того, чтобы получать разгрузку.

Влияние электромагнитных излучений (ЭМИ) на человека. Электромагнитные волны также оказывают вредное воздействие на организм человека. Они могут вызвать головную боль, тошноту, потерю ориентации и другие заболевания.

Если человек сидит в неправильной позе за компьютером, то негативные воздействия могут появиться спустя какое-то время. Для способствования улучшенной деятельности работника следует тщательно и внимательно подбирать интерьер. Для этого стоит обратить на цвета и украшения, перебор той или иной гаммы отрицательно влияет на трудоспособность человека. Иными словами, различные цвета обстановка влияют на человека по-разному - кого-то они раздражают, кого-то успокаивают.

Поэтому, желательно, чтобы работник сам устанавливал определенные предметы по своим местам и, если захотел сменил интерьер. Особую роль играют осветительные установки в помещении, они поддерживают цветовую гамму в лучшей форме, благодаря чему достигается красивый цветовой эффект. Правильная организация работы – важный процесс. Рабочим временем считается время для исполнения рабочих

обязанностей (определение ТК ст.91). Так же существует регламент труда и отдыха, рассмотрим который в таблице 11.

Таблица 11 - Регламентирование труда и отдыха при работе на персональном компьютере

Категория Работ	Уровень нагрузки			Суммарное время перерывов в течение смены	
	Считывание информации, тыс. печатных знаков	Ввод информации, тыс. печатных знаков	Режим диалога, час	8 час. неделя	12 час. неделя
1	2	3	4	5	6
I	До 20	До 15	До 2	30	70
II	До 40	До 30	До 4	50	90
III	До 60	До 40	До 6	70	120

Для способствования улучшенной деятельности работника следует тщательно и внимательно подбирать интерьер. Для этого стоит обратить на цвета и украшения, перебор той или иной гаммы отрицательно влияет на трудоспособность человека. Иными словами, различные цвета и обстановка влияют на человека по-разному – кого-то они раздражают, кого-то успокаивают. Поэтому, желательно, чтобы работник сам устанавливал определенные предметы по своим местам и, если захотел сменил интерьер.

Особую роль играют осветительные установки в помещении, они поддерживают цветовую гамму в лучшей форме, благодаря чему достигается красивый цветовой эффект.

4.5 Правовые и организационные вопросы обеспечения безопасности

Анализируя правовые документа Российского законодательства, определены основные документы организации, регулирующие трудовые отношения, таким документом является трудовой кодекс РФ. В своей работе работники организации совместно с руководителем организации принимает решение, основываясь не только на трудовой кодекс РФ, но и постановления

правительства Кузбасса, нормативно-правовые акты органов местного самоуправления.

Выделим пять основных законов, которые должен знать каждый работодатель и использовать их в работе:

- Конституция Российской Федерации принята 12.12.1993 с изменением 01.07.2020г;
- Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 №197–ФЗ (ред. От 05.04.2021г);
- Федеральный закон «Об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний» 02.07.1998 года;
- Федеральный закон «О порядке разрешения коллективных трудовых споров» от 23.11.1995 года;
- Закон Российской Федерации «О коллективных договорах и соглашениях» от 11.03.1992 года (ред. 24.11.1995г.).

Органами, которые контролируют выполнением трудового законодательства, исполнение прав и свободы человека, являются, Госсанэпиднадзор, Госгортехнадзор.

Все нормативные документы и федеральные законы должны быть использованы в работе каждым руководителем в организации, не зависимо от рода деятельности.

«Малахит - 2000» является коммерческой организацией, которая реализует товары и оказывает различные услуги для покупателей. К нормативным документам относятся такие федеральные законы, как:

- Федеральный закон от 10.01.2002г. №7 ФЗ «Об охране окружающей среды»;
- Федеральный закон от 27.12.2002г. №184 ФЗ «О техническом регулировании»;

Так же «Малахит - 2000» в своей работе использует такие нормативные документы, как: Устав компании; Кодекс этики; Кадровая политика; Конституции Российской Федерации.

Организация в своей деятельности опирается на все выше изложенные документы и нормативные базы. В каждой организации учетная политика является основным документом, который регламентирует ее деятельность. В свою очередь «Малахит - 2000» четко соблюдает все правила и нормативные документы.

4.6 Заключение по разделу «Социальная ответственность»

В заключение можно сказать, что процесс функционирования «Малахит - 2000» полностью соответствует всем нормам и требованиям СанПиНа. Микроклимат организации является благоприятным. Так же был проведен анализ внутренних и внешних факторов, которые могут влиять на деятельность сотрудника.

В результате анализа были сделаны следующие выводы:

- анализ факторов внутренней социальной ответственности показал нам, как в организации развита корпоративная культура, выявил, что сотрудники строго придерживаются должностных инструкций и др. правовых документам;

- анализ факторов внешней среды «Малахит - 2000» показал, что организация бережно относится к окружающей среде, готова помочь в кризисных ситуациях, несет ответственность за качество рабочего процесса и здоровья сотрудников;

- Правовые и организационные вопросы в «Малахит - 2000» решаются с мощью нормативно правовой базы, которая соответствует требованию законодательства.

Подводя итоги по всем разделам, «Малахит - 2000» отвечает всем требованиям и осуществляет качественную и своевременную помощь клиентам. При землетрясении или пожаре все инструменты и меры предосторожности должны быть выполнены.

Заключение

В обязанности горничной входит содержание в чистоте жилых комнат, ванных комнат, прихожих, лифтов и других помещений. Общий перечень задач и график их выполнения варьируются в зависимости от требований, утвержденных отелем. Обычно горничная:

- мыть полы;
- пылесосить ковры и мягкую мебель;
- вытирает пыль с поверхностей и сметает ее с потолков и стен;
- мыть окна;
- поливайте цветы и протирайте цветочные горшки;
- покрывает кровать;
- смена постельного белья и полотенец;
- встряхнуть шторы;
- мыть вазы, графины, мыльницы, зеркала и другие предметы интерьера;
- принимает заказы от клиентов на услуги по уборке, предоставляемые в отеле, и контролирует скорость их выполнения;
- управляет мини-барами в номерах;
- проверяет оборудование помещений;
- следит за состоянием помещения, а также за доступными товарами и оборудованием;
- принимает комнату и белье, когда клиенты уходят.

За смену уборщица убирает от 8 до 20 комнат и офисов. Уборка помещения занимает от 20 до 90 минут – в зависимости от его состояния, площади, вида уборки.

Стандарт внешнего вида и униформы горничной:

- Униформа должна быть ухоженной, чистой и выглаженной.
- Горничные носят униформу в полной комплектации каждый рабочий час.

- Женщины носят форменное платье и фартук, колготки цвета кожи, закрытые черные туфли на низком каблуке.

- Значок с именем работника прикреплен к униформе с левой стороны.

- Волосы должны быть чистыми, выющимися в аккуратной прическе, если вы не носите короткую стрижку.

- Ногти должны быть чистыми, средней длины или подстриженными, покрытыми осторожным лаком (бесцветным или мясистым).

- Не носите роскошных украшений, используйте духи и одеколоны с резким запахом.

Malachite 2000 работает на рынке гостиничных услуг с 2003 года.

Расположение гостиницы: Екатеринбург, ул. Куйбышева 80 дом 1.2.

Гостиницы Екатеринбурга эконом-класса предлагают самые разнообразные, но далеко не все из них имеют такое выгодное расположение, как Малахит 2000:

- отель расположен практически в центре Екатеринбурга, но в этой части города тихо и комфортно (это так называемый I пояс, доступ к которому несложный);

- в 20 минутах ходьбы находятся популярные бизнес-центры «Онегин» и «Центр международной торговли», консульства, зарубежные представительства;

- Екатеринбургский домашний отель позволит вам узнать еще лучше, потому что поблизости находятся такие достопримечательности, как Екатеринбургский цирк, Екатеринбургский зоопарк, Храм Крови, а также торгово-развлекательный центр Greenwich.

Помимо проживания и обеспечения основных потребностей клиентов, в отеле «Малахит-2000» предлагается ряд дополнительных услуг.

Заказ авиа и ж / д билетов

Достаточно просто связаться с администратором отеля с просьбой заказать билеты на железнодорожный или воздушный транспорт с указанием

даты отправления и пункта назначения – билеты будут под рукой точно в срок.

Услуги факса (лист + международный тариф)

Если вам срочно нужно отправить факс, обратитесь к администратору по этому вопросу – он будет рад помочь в этом вопросе.

Прачечная: стирка, глажка

Нужно подготовить одежду для важного события? Не хотите беспокоиться о состоянии вашего отдыха? В отеле есть собственная прачечная – вещи всегда будут в идеальном состоянии!

Железо

Быстро погладьте костюм или поправьте стрелки на штанах, исправьте складки платья, и не одна из услуг отеля поможет!

Смена одежды (по желанию)

Мы всегда готовы переодеться по требованию. При необходимости свяжитесь с персоналом отеля.

Смена полотенец (по желанию)

У клиента всегда будут свежие полотенца в номере; однако, если вам нужна дополнительная замена, отель с удовольствием ответит на этот запрос.

Классически меблированные номера подготовлены для проживания. Каждый из них имеет функциональную мебель и телевизор. В ванной комнате есть сантехника и туалетные принадлежности. Ежедневная уборка гарантирует чистоту.

В нескольких минутах ходьбы есть множество кафе и ресторанов быстрого питания, а также различные магазины.

В служебной структуре фонда мира ООО «Малахит-2000» преобладают женщины в возрасте от 18 до 24 лет. 41% работников имеют высшее образование и профессиональный опыт более 3 лет, среднее образование и минимальный профессиональный опыт только у одного работника.

Процесс обслуживания количества номеров был рассмотрен. Чтобы решить проблемы с обслуживанием номеров в отеле, необходимо указать мотивацию горничных, пересмотреть систему оплаты труда и автоматизировать процесс обслуживания номеров и администрации отеля, чтобы убрать номера. Своевременно. Это повысит качество обслуживания в номерах и повысит удовлетворенность клиентов услугами гостей отеля Малахит-2000.

Для решения проблем по обслуживанию комнатного инвентаря службой горничной в отеле ООО «Малахит-2000» было предложено:

1. Внедрение технологии проверки номеров и автоматизации процесса между службой фонда номеров и администрацией отеля.
2. Реализация премиального фонда горничных.

Эти мероприятия направлены на повышение качества обслуживания клиентов, снижение текучести кадров в номерном фонде, повышение конкурентоспособности отеля, а также привлечение новых клиентов.

Список использованных источников

1. Бобков С.А. Инновационные методы совершенствования услуг в индустрии гостеприимства и туризма // Модерн. Научная мысль: материалы IV ст. научно-практический конф. (Чебоксары, 28 января-28 февраля 2020 г.) / Гл. редактор М.П. Нечаев. – Чебоксары, 2020. – С. 276-280.
2. Бакурова, Е. Н. Классификация средств размещения как показатель качества услуг: (например, Германия и Россия) / Е. Н. Бакурова, А. О. Яцун // Соврем. Общество и власть, 2021. – № 3 (9). – с. 134-138.
3. Бухта И. Уборка ванной комнаты – детали имеют значение // Гостиница, 2021. – № 4. – С. 9.
4. Бир С. Мозг компании: пер. с англ. М.: Радио и связь, 2013.
5. Браймер П.А. Основы менеджмента в индустрии гостеприимства / Пер. с англ. – М.: Аспект-Пресс, 2015.
6. Гареев Р. Совершенствование методов обслуживания и контроля качества на гостиничных предприятиях // Риск: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция. – 2011. – № 4. – С. 394-398.
7. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. Пособие / И. С. Барчуко и др. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2019. – 168 с.
8. Гришанова Т. В. Инструкция по совершенствованию гостиничного и гостиничного сервиса // Финансирование и кредитование российских компаний: региональный опыт, проблемы, перспективы / под ред. С. Н. Волхина, И.В. Тарасова. – Тула: Тульский институт и бизнес для них. Никита Демидович Демидов, 2020.
9. Джалилов Н.Н. Совершенствование и внедрение новых технологий управления персоналом в гостинице (Москва, 14 марта 2020 г.) / Н.Н. Джалилов Е.И. Корнеева // Тенденции развития туризма и гостеприимства в России: студенческий материал. Научный и практический. Конф. / Под ред. С.В. Дусенко, Н.В. Косарева. – М., 2020. – С. 387-393.

10. Дудкин А.Ю. Повышение качества гостиничных услуг за счет совершенствования информационных технологий в комплексе гостей «Инн» Ям // А.Ю. Дудкин, А.И. Дзвиняк, Е.А. Гаджиева // Молодежный туризм в России: ресурсы, тенденции, перспективы: суббота Арт-базис по материалам 2 научно-практических исследований, конф. (Санкт-Петербург, 21 апреля 2016 г.) / Рос. Гос., не пед. А.И. Герцена, Институт экономики и управления, при поддержке: Санкт-Петербург. Государственное. Государственное учреждение «Городское бюро туристической информации» и Северо-Запад. Регион. Филиалы Рос. Союз гастролей. Промышленность. – СПб., 2016. –С. 80-85.
11. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства / Т.А. Jum, Н.И. Денисов. –М.: Мастер, Инфра-М, 2019. –400 с.
12. 5. Йохина М. А. Организация обслуживания в гостиницах _0_: учебное пособие для использования в учебнике. Образовательный процесс. Учреждения, реализующие средние программы. Проф. Образование / М.А. Yokhin. – 2-е издание отменено. – М.: Академия, 2010. –207 с.
13. Зеленова Г. В. Служба приема и размещения гостиницы: социально-психологические основы деятельности / Г. В. Зеленова, Е. Ю. Губарева // MODERNI VYMOŽENOSTI VĚDY – 2014: Materialy X Mezinar. Věd.-prakt. Conf. – Praha : Publishing House «Education and Science», 2014. – С. 36-39.
14. Котенко Д. А. Исследование вопросов совершенствования организации деятельности службы приема и размещения гостиниц и иных средств размещения // Экономика и социум, 2019. – № 11 (30). – С. 762-765.
15. Кондратович З. Роль процессного подхода в работе службы сервиса, или Как сделать процесс уборки управляемым // Гостин. Дело, 2020. - № 9. – С. 56-61.
16. Кулаковская И.С. Инновационные технологии чистоты и комфорта как залог коммерческого успеха отеля // Наука и туризм: стратегии взаимодействия, 2019. – № 5 (3). – С. 26-29.

17. Кушнир Е. Технология уборки номера в отеле // Гостиница и ресторан: Бизнес и упр, 2016. - № 6. – С. 34-35.
18. Корнеев Н.В. Технология гостиничного сервиса [Текст] : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению «Сервис» / Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. – Москва : Академия, 2011. – 270 с.
19. Лазаренко Л.А. Повышение качества обслуживания через совершенствование спектра предоставляемых услуг в предприятиях ресторанно-гостиничного бизнеса [Электронный ресурс] // Концепт : науч.-метод. Электрон. Журн. – 2015. – Т. 13. – С. 1281-1285. – URL: <https://e-koncept.ru/2015/85257.htm>. (дата обращения 05.05.2020).
20. Малых Н. И. Экономика гостиничного предприятия [Текст] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки 101100.62 «Гостиничное дело» / Н. И. Малых, Н. Г. Можяева. – Москва : ФОРУМ: [ИНФРА-М], 2013. – 319 с.
21. Маигова А.М. Роль маркетинга в управлении качеством гостиничных услуг // Маркетинг в России и за рубежом, 2020. – № 6. – С. 89-94.
22. Муртазалиев З.Р. Совершенствование системы управления качеством услуг на предприятиях гостиничного бизнеса: дис. ... канд. Экон. Наук: 08.00.05 / Муртазалиев Заур Рахимагомедович. – Махачкала, 2016.
23. Мырзалиев Б.С. Эффективность внедрения системы менеджмента качества в повышении уровня оказываемых услуг в гостиничном хозяйстве / Б.С. Мырзалиев, С.А. Нахипбекова // Статистика, учет и аудит, 2021. – Т. 1, № 68. – С. 84-90.
24. Мосалёв А. И. Роль сектора средств размещения в структуре туристских маршрутов РФ // Вестн. Ассоциации вузов туризма и сервиса, 2019. – № 2. – С. 14-22.
25. Новикова О.П. ABC-анализ как метод управления товарным ассортиментом в отеле / О.П. Новикова, Н.И. Макшакова, А.В. Преснухин // Стандартизация и сертификация: опыт стран европейского союза и

перспективы сотрудничества для России : материалы Междунар. Науч.-практ. Конф. / отв. Ред. И.А. Волкова. – Нижневартовск, 2020. – С. 371-375.

26. Осмоловский Г.Н. Чистый отель как маркетинговый инструмент // Материалы Афанасьевских чтений, 2020. – Т. 1, № 13. – С. 365-371.

27. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности / Л.Л. Руденко, Н.П. Овчаренко, А.Б. Косолапов. – М.: Дашков и Ко, 2020. – 176 с.

28. Семенникова А.И. Методы контроля качества обслуживания на предприятиях гостиничного бизнеса / А.И. Семенникова, М.В. Кобяк // Актуал. Пробл. Развития индустрии гостеприимства, туризма и спорта : сб. ст. / Рос. Экон. Ун-т им. Г.В. Плеханова. – Уфа : ООО Аэтерна, 2020. – С. 143-149.

29. Скобкин С.С. Система менеджмента качества для предприятий индустрии гостеприимства: монография / С.С. Скобкин, Я.А. Белавина, Г.В. Калита. – М., 2016. – 113 с.

30. Сучкова А. А. Проблемы сервиса гостиничных предприятий (на примере трехзвездочных отелей России) / А. А. Сучкова, М. Ю. Коростылева, Е. В. Егорова // Молодежный туризм в России: ресурсы, тенденции, перспективы : сб. ст. по материалам I Междунар. Студ. Науч.-практ. Конф. – СПб. : Изд-во РГПУ им. А.И. Герцена, 2015.

31. Саак А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности 100103 «Соц.-культур. Сервис и туризм» / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – Санкт-Петербург [и др.] : Питер, 2012. – 428 с.

32. Фетисова В. Качественный клининг не может быть дешевым // Отель, 2019. - № 3. – С. 36-37.

33. Хаержанова Н. В. Совершенствованию работы службы приема и размещения гостиницы «Вояж-сервис» / Н. В. Хаержанова, О. В. Лукина размещения // Студенческий научный форум – 2015 : VII Междунар. Студ. Электрон. Науч. Конф., 15 февр. – 31 марта 2015 г. – М., 2015.

34. Худовекова М. М. Служба приема и размещения как инструмент активного маркетинга в гостинице / М. М. Худовекова, И. Н. Чурилина // Менеджмент XXI века. Драйверы социально-экономического развития : сб. науч. Ст. по материалам XVI Междунар. Науч.-практ. Конф. – СПб., 2016. – С. 320-323.

35. Andrews K.R. The Concept of Corporate Strategy, rev. edn., copyright © by Richard D. Irwin, Inc., 2015.

36. Chandler A.D.Jr. Strategy and structure: chapters in the history of the American industrial enterprise. Cambridge, MA: M.I.T. Press, 2012.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

(рекомендуемое)

Должностная инструкция горничной

Настоящая должностная инструкция разработана и утверждена в соответствии с положениями Трудового кодекса Российской Федерации и иных нормативных актов, регулирующих трудовые правоотношения в Российской Федерации.

1. Общие положения

1.1. Горничная является сотрудником _____ и подчиняется непосредственно старшей горничной, а при ее отсутствии - администратору или директору отеля.

1.2. Горничная должна знать:

- технологию работы службы горничных;
- правила техники безопасности;
- правила работы с рацией;
- устройство электрооборудования (эксплуатируемого горничной, а также находящегося в номерном фонде);
 - места расположения запорной арматуры;
 - режим работы отеля;
 - правила оказания первой (доврачебной) помощи пострадавшим при травмировании, отравлении и внезапном заболевании;
 - правила внутреннего трудового распорядка;
 - правила охраны труда, производственной санитарии и пожарной безопасности;
 - назначение, концентрацию и правила использования дезинфицирующих и моющих средств;
 - основы этики;
 - основы делового этикета;
 - тарифы на оказываемые в отеле дополнительные услуги.

2. Обязанности

2.1. Горничная перед началом рабочего дня:

- принимает рабочее место;
- проверяет суточную документацию службы горничных;
- проверяет исправность инвентаря, приспособлений, оборудования и т.п.;
- проверяет исправность и работоспособность рации.
- на протяжении всего рабочего дня отвечать на запросы по рации;

2.2. В процессе работы горничная:

- соблюдает требования личной гигиены и производственной санитарии;
- соблюдает правила техники безопасности;
- при обнаружении порчи имущества и оборудования проживающими, а также обо всех недостатках, обнаруженных во время работы, немедленно ставит в известность старшую горничную или администратора;

2.3. В течение рабочего дня горничная:

- осуществляет выездную, текущую и промежуточную уборку номеров, коридоров, а также другие виды работ, согласно наряда в соответствии с технологией работы службы горничных;

- принимает заказы проживающих на дополнительные услуги, обеспечивает их своевременное выполнение и предоставляет информацию об оказанных услугах в службу размещения;

- получает моющие средства, инвентарь и обтирочный материал;

- готавливает моющие и дезинфицирующие растворы;

2.4. В течение рабочего дня осуществляет приемку номера согласно технологии службы горничных при выезде гостя и незамедлительно сообщает данные в службу размещения (администраторам), а также несёт за невыполнение вышеперечисленного материальную ответственность;

2.5. Соблюдает нормы служебной этики, в том числе горничная обязана:

- вежливо и уважительно общаться с сослуживцами, руководителями, посетителями, гостями отеля, иными лицами, отношения с которыми связаны с выполнением горничной трудовых функций;

- демонстрировать достойную культуру поведения;

- не допускать со своей стороны действий и высказываний, способных нанести урон чести, достоинству и деловой репутации другого лица, в том числе в форме физического насилия (кроме случаев, разрешенных законодательством), высказывания оскорбительных, бранных слов или намеков, распространения не соответствующих действительности порочащих сведений.

2.6. Соблюдать корпоративные стандарты внешнего вида (обязательное ношение униформы и форменной обуви, прическа аккуратная, недопустимо ношение распущенных длинных волос, макияж не яркий, недопустимо ношение ювелирных изделий, за исключением не крупных сережек и обручального кольца, обязательное соблюдение личной гигиены с применением антиперспирантов, недопустимо применение парфюмерии с резкими запахами.)

Соблюдает правила пользования служебной раздевалкой, входом, лестницей.

2.7. Проходит в установленном порядке периодические медицинские осмотры.

2.8.

Выполняет отдельные служебные поручения своего непосредственного руководителя.

2.9. Соблюдает правила внутреннего трудового распорядка.

2.10. Следит за сохранностью и чистотой униформы.

2.11. Горничная в конце рабочего дня:

- заполняет суточную документацию службы;

- проверяет исправность инвентаря, приспособлений, оборудования и т.п.;

2.12. Горничной запрещено:

- Во время рабочего дня пользоваться сотовым телефоном и использовать рабочий телефон и телефоны в номерах в личных целях;

- Устраивать дополнительные перерывы на отдых;

- Проводить в отель посторонних лиц, в том числе родственников.

- Покидать рабочее место без разрешения руководителя;

- Потреблять спиртные напитки во время рабочего дня;

- Вести разговоры на личные темы с гостями;

- Выносить посуду из служебной столовой;

- Пользоваться санузлом в номерах;

- Вести личные разговоры во время рабочего дня;

- Пользоваться имуществом отеля в личных целях;

- Приходить в отель в нерабочее время, за исключением случаев производственной необходимости. (Горничные, проживающие в отеле, соблюдают правила нахождения в общежитии отеля)

- Оставлять в течение рабочего дня этаж, на котором производится работа, без присмотра;

2.13. По всем вопросам обращаться только к руководителю службы горничных.

3. Права

3.1. Горничная имеет право:

3.1.1. На получение и ношение форменной одежды на время работы в отеле;

3.1.2. Перерыв на завтрак, обед и ужин и на два перерыва по 15 минут в течение рабочего дня (время на перерыв может меняться в зависимости от производственной необходимости);

3.1.3. Во время обеденного перерыва пользоваться услугами служебной столовой;

3.1.4. На получение информации, связанной с трудовой деятельностью, через руководителя службы горничных;

3.1.5. Участвовать в аттестациях, конкурсах и иных мероприятиях, проводимых руководством отеля.

3.1.6. Вносить свои предложения по совершенствованию процесса труда;

3.1.7. Принимать участие в обучающих семинарах, проводимых руководством отеля;

4. Ответственность

4.1. Горничная привлекается к дисциплинарной ответственности в соответствии со статьей 192 Трудового кодекса РФ за некачественное и несвоевременное исполнение работ и обязанностей, перечисленных в настоящей инструкции;

4.2. Горничная несет материальную ответственность за обеспечение сохранности вверенных ей товарно-материальных ценностей (электрооборудование, рация и т.д.).

4.3. Горничная за совершение правонарушений в процессе своей деятельности в зависимости от их характера и последствий несет гражданско-правовую, административную и уголовную ответственность в порядке, установленном законодательством.

4.4. За несоблюдение норм служебной этики. В случае нарушения горничной требований, установленных в разделе 2, настоящей должностной инструкции, работодатель вправе применить по отношению к ней меры дисциплинарного воздействия.

4.5. За несогласованное с работниками отеля распространение персональных данных о них;

4.6. За незаконное получение денег, иного имущества и благ, а равно за незаконное пользование имуществом или услугами имущественного характера, за совершение определенных действий (бездействия) в связи с занимаемым служебным положением.

Согласовано:

Директор отеля [ФИО]

[подпись]

[название компании]

ИНН ОГРН

Юрид. адрес:

Факт.адрес:

С должностной инструкцией ознакомлены и согласны:

ФИО _____ Подпись _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

(рекомендуемое)

Чек-лист. Объект

Дата проверки _____ г. Ф.И.О. Управляющего _____

Название объекта _____ Ф.И.О. Проверяющего _____

Качество работ			
<i>№ n/n</i>	<i>Критерий оценки</i>	<i>Оценка</i>	<i>Примечания</i>
1	Состояние офисных помещений		
	Рабочие поверхности столов		
	Горизонтальные и вертикальные поверхности мебели		
	Офисная оргтехника		
	Стеклозаклеенные и зеркальные поверхности		
	Светильники, живые и искусственные растения, детали интерьера		
	Металлические поверхности		
	Окна, подоконники		
	Труднодоступные поверхности		
	Ковровое покрытие		
	Твердые полы		
2	Состояние санузлов		
	Сантехника		
	Стеклозаклеенные и зеркальные поверхности		
	Труднодоступные поверхности		
	Твердые полы, стены		
	Двери		
	Наличие расходных материалов		
3	Состояние лестниц		
4	Состояние проходных мест		
Дисциплина персонала объекта			
1	Комплектность униформы		
2	Состояние униформы		
3	Наличие бейджей		
4	Внешний вид уборщика		
5	Соблюдение правил поведения на объекте		

Особые замечания

Ведение документации		
1	Наличие документации, в том числе: технические карты, графики выполнения периодических работ, списочный состав персонала, табель учета рабочего времени, накладные на завоз ТМЦ, карточки и журналы учета ТМЦ, карта моющих средств, инструкции и журналы по технике безопасности, журнал передачи смен и тд.	
Состояние склада		
1	Наличие полного перечня инвентаря и оборудования, его состояние	
2	Соблюдение условий хранения оборудования, инвентаря и расходных материалов	
3	Наличие кодов применения химических средств на таре	
4	Состояние склада	
5	Состояние комнаты персонала	
	Соблюдение технологии выполнения уборочных задач	

Устранение замечаний предыдущей проверки

Пожелания персонала объекта

Проверяющий

подпись

И. О. Фамилия

Управляющий / бригадир

подпись

И.О. Фамилия