

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/155679>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Гостиничное дело

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ПРОЦЕССА УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ 5

1.1 Основные функции, содержание работы службы Housekeeping 5

1.2 Стандарты работы горничных 7

1.3 Уборочный инвентарь и профессиональные средства бытовой химии, используемые для уборки номерного фонда 10

2. ИССЛЕДОВАНИЕ МЕХАНИЗМА УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА В ГОСТИНИЦЕ «БИЛЯР ПАЛАС КАЗАНЬ» 12

2.1 Общая характеристика гостиницы «Билляр Палас Казань» 12

2.2 Методы уборки номерного фонда гостиницы Билляр Палас 13

2.3 Проблемы процесса уборки номерного фонда в гостиницы «Билляр Палас» 14

2.4 Рекомендации по совершенствованию методов уборки номерного фонда гостиницы «Билляр Палас Казань» 22

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 26

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ 27

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы работы определяется тем, что репутация и доход гостиниц в значительной мере зависят от ухоженного внешнего вида интерьеров и чистоты в помещениях.

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

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

Данную тему исследовали следующие авторы: Байлик С. И., Балашова Е., Барчуков И.С., Браймер Р.А., Веселова К.И., Волков Ю.Ф., Волон А. Б., Елканова Д.И., Ехина М.А., Заднепровская Е.Л., Зубков А.А., Чибисов С.И., Кравченко К.С., Крупкина Е.Р., Кусков А.С., Кучеренко И.М., Ляпина И.Ю., Медлик С., Сорокина А.В., Сотникова П.Ю., Усикова В.А.

Цель – исследовать стандарты уборки номерного фонда гостиницы. Задачи:

провести теоретический обзор процесса уборки номерного фонда гостиничного предприятия;

исследовать основные функции, содержание работы службы Housekeeping;

описать стандарты работы горничных;

описать уборочный инвентарь и профессиональные средства бытовой химии, используемые для уборки номерного фонда;

провести исследование механизма уборки номерного фонда в гостинице «Билляр Палас Казань»;

привести общую характеристику гостиницы «Билляр Палас Казань»;

описать методы уборки номерного фонда гостиницы «Билляр Палас Казань»;

выявить проблемы процесса уборки номерного фонда в гостиницы «Билляр Палас»;

выработать рекомендации по совершенствованию методов уборки номерного фонда гостиницы «Билляр Палас Казань».

Объект «Билляр Палас Казань». Предмет стандарты уборки номерного фонда гостиницы.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ ОБЗОР ПРОЦЕССА УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

1.1 Основные функции, содержание работы службы Housekeeping

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

- высококвалифицированным профессионально подготовленным персоналом;
- полноценным инвентарем, современными уборочными материалами;
- современными видами уборочных машин и механизмов.

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

При выполнении уборочных работ существует несколько важных принципов:

- поэтажный персонал должен «как можно меньше попадаться на глаза» гостю;
- уборочный инвентарь и уборочные инструменты не должны оставляться в местах общего пользования;
- горничные, уборщицы не должны отвлекаться на личные дела во время выполнения уборочных работ.

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

Выделяют следующие категории уборочных работ:

- уборка территории, прилегающей к гостинице;
- уборка площади центрального входа в вестибюля и некоторых помещений вестибюльной группы (гардероб);
- уборка мест общего пользования: лестниц, коридоров, холлов, административных, служебных и подсобных помещений;
- уборка номерного фонда (жилых номеров + узлов индивидуального пользования).

Все виды уборочных работ осуществляются работниками службы обслуживания номерного фонда .

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

Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории персонала:

- горничные, которые убирают жилые номера;
- уборщицы, занятые на уборке коридоров, холлов, лестниц, вестибюля;
- уборщицы производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб.

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

Последовательность уборки многокомнатного номера начинается с спальни затем по порядку идет гостиная, после чего столовая, кабинет, прихожая и заканчивается санузлом. Последовательность осуществляемых видов уборки начинается с забронированных номеров, затем текущей ежедневной уборки, после чего идет после выезда гостя и завершается экспресс уборкой.

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

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

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

Число проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.

1.2 Стандарты работы горничных

Рассмотрим проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.

Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-

техническую службу гостиницы.

Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера и т.д) .

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

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки

При уборке номеров необходимо, прежде всего, их проверить. В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем – гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают официанту, а принадлежащую в гостинице – следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

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

Затем горничная приступает к уборке кровати. Здесь существует различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность – подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась.

Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край – к внутренней стороне кровати – был подвернут под перинку, а другой – внешний – доходил до края кровати, закрывая матрац. Затем стелят одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку». Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мятое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены. При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и сдать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию. Послеуборочная уборка включает в себя проведение следующих работ:

- сбор крупного и мелкого мусора
- мойка оконных стёкл, дверных полотен, радиаторов
- очищение поверхностей от пятен
- очищение перегородок, вентиляции, выступающих элементов стены от пыли
- чистка сантехнического оборудования
- влажная уборка полов
- очищение ковровых покрытий
- чистка мебельной обивки
- вывоз мусора

Уборка номера производится, как правило, в отсутствие гостя и только в исключительных случаях (болезнь гостя, проживание большой семьи, члены которой всегда в номере и т.п.) в присутствии и с разрешения гостя.

Когда горничная убирает номер в присутствии Гостя, она делает это как можно незаметнее:

1. ГОСТ Р 51870-2002 «Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия» (от 01.07.2002)
2. ГОСТ 9.072-77 Единая система защиты от коррозии и старения. Покрытия лакокрасочные. Термины и определения.
3. ГОСТ 12.1.004-91 Система стандартов безопасности труда. Пожарная безопасность. Общие требования.
4. ГОСТ 16143-81 Детали и изделия из древесины и древесных материалов. Метод определения блеска прозрачных лаковых покрытий.
5. ГОСТ 16588-91 (ИСО 4470-81) Пилопродукция и деревянные детали. Методы определения влажности
6. ГОСТ 23216-78 Изделия электротехнические. Общие требования к хранению, транспортированию,

временной противокоррозионной защите и упаковке.

7. ГОСТ 24455-80 Средства для ухода за полами. Метод определения водостойкости эмульсионной мастики.

8. ГОСТ 27570.0-87 (МЭК 335-1-76) Безопасность бытовых и аналогичных электрических приборов. Общие требования и методы испытаний

9. ГОСТ 29149-91 (МЭК 73-84) Цвета световой сигнализации и кнопок.

10. Аутсорсинг как способ повышения конкурентоспособности предприятий гостиничного бизнеса / Рахимбекова Ж.С., Климова Т.Б., Закурдаева В.В. // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. 2020. Т. 6. № 3. С. 26-34.

11. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. – Киев, 2009. – 368 с.

12. Балашова Е. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. / Балашова Е. – М-СПб: Вершина, 2008. – 176 с.

13. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Уч. пособие./ Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б., Зайцев А.В. М:Кнорус, 2012- 168 с.

14. Браймер Р.А. Основы управления в индустрии гостеприимства: Учебное пособие./ Браймер Р.А. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 389 с.

15. Веселова К.И. Современные направления специализации гостиниц/ Веселова К.И. Р-н-Д: Феникс, 2009. – 325 с.

16. Волков Ю.Ф. Технологии гостиничного обслуживания / Волков Ю.Ф. – Ростов на Дону: Феникс, 2011- 352 с.

17. Волон А. Б. Гостиничный менеджмент./ Волон А. Б., Иванов В. В.– М.: Инфра М, 2010 - 382 с.

18. Гостиничный сервис и туризм: Учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Биляр Палас-М: ИНФРА-М, 2011- 224 с.

19. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства./ Елканова Д.И., Д.А. Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина- М:Дашков и К, 2009 - 348 с.

20. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. / Ехина М.А. – М:Академия, 2010 - 208 с.

21. Заднепровская Е.Л. Туристские услуги как вид дополнительной деятельности в сельской местности / Е.Л. Заднепровская, Т.Н. Поддубная // Пути повышения эффективности управленческой деятельности органов государственной власти в контексте социально-экономического развития территорий : материалы II международной науч.-практ. конф.(6-7 июня, 2018, г. Донецк). – Донецк: ДонАУиГС, 2018. – С. 299-302.

22. Зубков А.А., Чибисов С.И. Справочник работника гостиничного хозяйства. / Зубков А.А., Чибисов С.И. – М.: Высш. шк., 2009. – 260 с.

23. Кравченко К.С. Совершенствование системы дополнительных услуг на предприятиях размещения / К.С. Кравченко, И.В. Макрушина // Тезисы докладов XLV научной конференции студентов и молодых ученых вузов Южного федерального округа: Материалы конференции. – Краснодар: КГУФКСТ, 2018. – С. 237-238.

24. Крупкина Е.Р. Стандарт уборки гостиничного номера / В книге: Тезисы докладов XLVII научной конференции студентов и молодых ученых вузов Южного Федерального округа. Материалы конференции. Редколлегия: И.Н. Калинина [и др.]. 2020. С. 65.

25. Кусков А.С. Гостиничное дело. Учебное пособие./ Кусков А.С. М:Литрег, 2008 - 328 с.

26. Кучеренко И.М. Современные возможности и требования к подготовке специалистов в сфере гостиничного и ресторанного менеджмента за рубежом / И.М. Кучеренко // Научный вестник Южного института менеджмента. – 2016. – № 3. – С. 66-69.

27. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания / Ляпина И.Ю. – М: Академа, 2009 - 245 с.

28. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса./ Медлик С. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 248 с.

29. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2011. – 403 с.

30. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. / Сорокина А.В. – М: Инфра-М, 2012 - 304 с.

31. Сотникова П.Ю. Мотивация и контроль как главные факторы качественной уборки номеров // В сборнике: Коммуникационные технологии: социально-экономические и информационные аспекты. Международная студенческая научно-практическая конференция. 2018. С. 239-242.

32. Туризм и гостиничное хозяйство. Коллектив авторов под общей ред. Шматько Л.П., М.: ИКЦ МАРТ, 2008. – 241 с.

33. Усикова В.А. Инновационные технологии в оборудовании для уборки номеров в гостинице // Вестник

современных исследований. 2018. № 6.4 (21). С. 53-55.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/gotovye-raboty/kurovaya-rabota/155679>