

*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/kursovaya-rabota/446850>

**Тип работы:** Курсовая работа

**Предмет:** Гостиничное дело

## ВВЕДЕНИЕ

1 Теоретические особенности уборки помещений в современных гостиницах

1.1 Виды уборки

1.2 Технология и порядок уборки

1.3 Правила уборки по категориям гостиницы

2 Анализ профессиональных средств уборки

2.1 Описание отеля «Конаково»

2.2 Улучшение условий труда горничных посредством применения профессиональных средств уборки

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Поскольку отели являются поставщиками постоянных услуг, к ним предъявляются высокие гигиенические требования. К какой бы категории ни относилось жилье, оно должно быть идеально чистым. Это требует от сотрудников службы уборки помещений ежедневных усилий. Это одна из самых важных служб в любом отеле. В большинстве гостиниц это самая многочисленная служба, в которой задействовано огромное количество сотрудников, выполняющих самые важные функции и отвечающих за качество и чистоту номеров, что является важной частью их работы. Поэтому важно знать, как лучше всего организовать и внедрить усовершенствования и уборку, чтобы обеспечить чистоту в гостиничном хозяйстве. От состояния номерного фонда зависит весь процесс обслуживания клиентов. Каким бы высоким ни было качество обслуживания, если уборка номеров не организована и их состояние неудовлетворительно, необходимая эффективность будет утрачена. Актуальность выбранной темы определяется важностью состояния номерного фонда в обслуживании клиентов отеля. Уборка - чистота, порядок в номерах или в определенных зонах.

Регулярная ежедневная уборка необходима в любом отеле не только для соблюдения гигиенических требований, но и просто для комфорта и уюта. Такая уборка гостиницы включает в себя комплексную уборку гостевых номеров, коридоров, холлов, лестниц и других общественных зон. Сюда же входит регулярная влажная чистка ковров и ковровых покрытий, мытье окон и многие другие работы, которые не требуются ежедневно. Полная уборка отеля - достаточно сложный процесс, учитывая, что она проводится ежедневно и одновременно с пребыванием посетителей.

Наиболее полным видом уборки, проводимой как в гостиницах, так и в других типах заведений, является генеральная уборка. Она заключается в полном удалении пыли и грязи из всех доступных мест, влажной чистке всех ковровых покрытий, чистке мебели, зеркал, окон и других стеклянных поверхностей, выносе всего накопившегося мусора, комплексной уборке специальных помещений (туалетных комнат, ванных, кухонь и т.д.) Однако в случае с генеральной уборкой гостиниц перечень выполняемых задач определяется индивидуально для каждого конкретного случая.

Прежде всего, следует отметить, что первичная уборка гостиничных номеров должна проводиться утром, когда посетители спускаются на завтрак или отправляются по своим делам. Такая уборка может зависеть от того, уезжает ли постоялец в этот день. В этом случае его номер должен быть убран в один этап, включая смену постельного белья и полотенец и поддержание порядка в комнате. Уборка в отеле не должна остаться незамеченной гостем.

Следует отметить, что процесс уборки включает в себя множество нюансов, большинство из которых связано с конкретными пожеланиями пользователя номера. Например, если требуется смена полотенец, грязные полотенца можно выбросить на пол в ванной. Что касается постельного белья, то его не нужно менять каждое утро, а только поправлять и застилать. Кроме того, уборка в отеле должна включать в себя проветривание помещения, смену тубиков с мылом и шампунем и, в общем, все, что необходимо для полноценной жизни в номере. Поскольку отели являются предприятиями непрерывного обслуживания, к ним предъявляются высокие гигиенические требования. К какой бы категории ни относилось жилье, оно должно быть идеально чистым.

Цель работы - Экологически безопасные профессиональные средства для уборки гостиницы.

Для достижения данной цели необходимо решить ряд задач, а именно:

- Рассмотреть теоретические основы особенности уборки помещений в современных гостиницах;
- Произвести анализ профессиональных средств уборки.

## 1 Теоретические особенности уборки помещений в современных гостиницах

### 1.1 Виды уборки

уборка гостиница управление

Все отели нуждаются в регулярной ежедневной уборке не только для соблюдения гигиенических требований, но и просто для приятного и уютного проживания. Такая уборка гостиниц включает в себя комплексную уборку номеров, коридоров, холлов, лестниц и других общественных зон. Сюда также входит регулярная влажная чистка ковров и ковровых покрытий, мытье окон и многие другие работы, которые не требуются ежедневно. Полная уборка отеля - достаточно сложный процесс, учитывая тот факт, что она проводится в рабочем порядке одновременно с пребыванием посетителей.

Наиболее полным видом уборки, проводимой как в гостиницах, так и в других типах заведений, является генеральная уборка. Она заключается в полном удалении пыли и грязи со всех доступных мест, влажной чистке всех ковровых покрытий, чистке мебели, зеркал, окон и других стеклянных поверхностей, выносе всего накопившегося мусора, комплексной уборке специальных помещений (туалетных комнат, ванных, кухонь и т.д.) Однако в случае с генеральной уборкой гостиниц перечень выполняемых задач определяется индивидуально для каждого конкретного случая.

Прежде всего, следует отметить, что первичная уборка гостиничных номеров должна проводиться утром, когда посетители спускаются на завтрак или отправляются по своим делам. Такая уборка может зависеть от того, уезжает ли постоялец в этот день. В этом случае его номер должен быть убран в один этап, включая смену постельного белья и полотенец и поддержание порядка в комнате. Уборка в отеле не должна остаться незамеченной гостем.

Следует отметить, что процесс уборки включает в себя множество нюансов, и большинство из них связано с конкретными пожеланиями жильца номера - например, если гость хочет поменять полотенца, он может бросить грязные полотенца на пол в ванной. Что касается постельного белья, то его не нужно менять каждое утро, только поправлять и подкрашивать. Кроме того, уборка в отеле должна включать в себя проветривание помещения, замену тюбиков с мылом и шампунем, а также все остальное, что необходимо для полноценной жизни в номере.

### 1.2 Технология и порядок уборки

Уборка номера имеет следующую последовательность. Уборка помещения должна начинаться с уборки зарезервированного помещения в рамках текущей плановой уборки.

Если забронированный номер уже был убран предыдущей сменой, необходимо выполнить следующие действия

- 1) проверить состояние уборки комнаты, санузла, телевизора, телефона, холодильника и осветительных приборов;
- 2) протереть пыль с полированных поверхностей, проверить комплектность рекламно-информационных материалов и наличие средств гигиены.

Второй этап - уборка номеров после ухода клиентов. После завершения уборки номера сразу же передаются на стойку регистрации для заселения.

Уборка гостиничных номеров должна проводиться ежедневно. Существуют следующие виды уборки номеров

- ежедневная уборка
- Промежуточная уборка;
- Уборка после выезда;

1. ГОСТ Р. 51870-2002. Услуги бытовые. Услуги по уборке зданий и сооружений. Общие технические условия.

2. Федеральный Закон "Об основах туристической деятельности в Российской Федерации" от 24 ноября 1996 года N 132-ФЗ.

3. Книги, изданные под фамилией автора (авторов)

4. Арбузова Н.Ю. «Технология и организация гостиничных услуг»: Учеб. Пособие для студ. высш. учеб. заведений. - 3-е изд. испр. - Москва: Издательство «Академия», 2011 г. - 224 стр.

5. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. Учебное пособие. Киев. Изд-во ВИРА-Р. 2003 г.

6. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. - Ростов н./Д: «Феникс», 2006 г. - 384 стр.
7. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. Пособие для студ. учреждений сред, проф. образования.
8. Иванов В.П. Внедрение новых технологий обслуживания в гостиничном бизнесе. М.: «Молодая гвардия», 2006 г.
9. Ляпина И.Ю. «Организация и технология гостиничного обслуживания»: Учебник для нач. проф. образования - 8-е изд., стер. - Москва: Издательский центр «Академия», 2011 г. - 208 стр.
10. Попов Л.А., Никольская Е.Ю. Организация гостиничного дела: учебное пособие. - М.: ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г. В. Плеханова», 2013 г. - 80 стр.
11. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011 г. - 304 стр.
12. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. Пособие / Т. Л. Тимохина. - М.: ФОРУМ, ИНФРА-М, 2009 г. - 254 стр.
13. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы: учебник для студенческих учреждений высшего профессионального образования/ А.Е. Гаврилова- М.: Издательский центр «Академия», 2012- 256 стр.

*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/446850>