

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2025 10:47:07

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da143f415362ffa09ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО**

**ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
МДК.02.02 Организация и осуществление эксплуатации номерного
фонда гостиничного предприятия**

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство



Курск 2023

Составитель:

Косинова Ж.В. - преподаватель ФГБОУ ВО «КГУ», колледжа коммерции,
технологий и сервиса

Содержание

1.	Пояснительная записка	3
2.	Практическое занятие № 1. Тема: Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	6
3.	Практическое занятие № 2 Тема: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре	8
4.	Практическое занятие № 3 Тема: Оформление технологических документов службы номерного фонда	10
5.	Практическое занятие № 4 Тема: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам	11
6.	Практическое занятие № 5 Тема: Оформление контроля качества уборки номеров	13
7.	Практическое занятие № 6 Тема: Составление памятки по уборке помещений гостиницы	14
8.	Практическое занятие № 7 Тема: Оформление забытых вещей	15
9.	Практическое занятие № 8 Тема: Расшифровка ярлыков текстильных изделий	17
10.	Практическое занятие № 9 Тема: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих	18
11.	Практическое занятие № 10 Тема: Составление программы противодействия воровству в гостинице	19
12.	Практическое занятие № 11 Тема: Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов. Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки	20
13.	Практическое занятие № 12-13 Тема: Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы	30
14.	Практическое занятие № 14 Тема: Подготовка презентации и выступление с докладом на тему: «Комплектация тележки горничной». Составление таблицы сравнения стандартов уборки в различных гостиницах	38
15.	Практическое занятие № 15 Тема: Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями	38
16.	Практическое занятие № 16 Тема: Изучение особенностей ухода за мебельными тканями: технологии и средства	40
17.	Практическое занятие № 17 Тема: Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями. Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями	43
18.	Практическое занятие № 18 Тема: Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя	48
19.	Практическое занятие № 19 Тема: Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки	49
20.	Практическое занятие № 20 Тема: Презентация: «Виды уборочного оборудования и моющих средств, используемых при уборке»	50
21.	Практическое занятие № 21 Тема Выступление с докладами на тему: «Виды сервировки стола», «Комплектация сервировочной тележки room service»	50
22.	Практическое занятие № 22 Тема: Праздничная сервировка столов	50
23.	Практическое занятие № 23 Тема: Подготовка докладов и презентаций по видам завтраков в гостиницах	50
24.	Практическое занятие № 24 Тема: Карты заказа на завтрак, составление карт заказа. Решение ситуационных задач	50
25.	Практическое занятие № 25 Тема: Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Составление памятки по пожарной безопасности в гостинице	56

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических занятий ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг МДК.02.03 Организация и осуществление бронирования гостиничных услуг являются частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Содержание методических указаний по выполнению практических занятий соответствует требованиям ФГОС СПО.

Процесс выполнения практических работ по профессиональному модулю направлен на формирование следующих компетенций:

- ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 2.2 Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
- ПК 2.4 Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
- ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В результате выполнения практических работ по профессиональному модулю обучающийся должен уметь:

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

В методических указаниях содержатся требования к выполнению практических занятий, в которых дается теоретический материал, задания для выполнения, контрольные вопросы.

Практические занятия предназначены для закрепления и углубления знаний и умений, полученных во время лекционных занятий. При подготовке к практическим занятиям следует использовать литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике практических занятий.

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен ознакомиться с планом занятия, изучить конспект лекций, соответствующие разделы учебников и учебных пособий. Для лучшего запоминания и понимания прочитанного следует составить конспект прочитанного. При этом необходимо выбирать основные положения и избегать механического переписывания материала. После изучения материала рекомендуется ответить на вопросы, рекомендуемые для самоконтроля. Затем следует составить план ответа на вопросы плана занятий.

В ходе практического занятия выясняется степень усвоения обучающимися понятий и терминов по темам профессионального модуля, умение обучающихся применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

В результате выполнения заданий и ответа на контрольные вопросы обучающийся получает оценку.

Критерии оценки практической работы

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы, способен выразить собственное мнение по данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы.

Оценка «хорошо» выставляется при условии соблюдения следующих требований: обучающийся активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логические, обоснованные фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, обучающийся обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, допущены логические ошибки при решении задач.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающийся в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но на занятии ведет себя пассивно, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала или 3-4 логических ошибок при решении задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда обучающийся обнаружил несостоятельность осветить вопрос, вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практические задачи.

Практическое занятие № 1

Тема: Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами

Цель: Научиться планировать потребности в персонале с учетом особенностей работы организации.

Порядок работы:

1. Ознакомьтесь с теоретическим базисом к практической работе;
2. На основе информации теоретического базиса спланируйте потребности в персонале с учетом особенностей работы организации для одной из гостиниц г. Курска;
3. Проанализируйте работу, сделайте выводы.

Теоретический базис

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТИ В ПЕРСОНАЛЕ

Одним из основных вопросов кадрового планирования является определение потребности в персонале, которое базируется на данных об имеющихся и запланированных рабочих местах, плане проведения организационно-технических мероприятий, штатном расписании, плане замещения вакантных должностей.

Планирование потребности в персонале включает:

- оценку наличных трудовых ресурсов;
- оценку будущих потребностей;
- разработку программы удовлетворения будущих потребностей.

Необходимо также определить, какое количество людей потребуется для выполнения конкретной операции, и оценить качество труда; провести прогноз численности трудовых ресурсов, необходимых для выполнения всего комплекса работ в отеле, а также оценить существующий рынок труда на предмет наличия квалифицированных работников, уровня зарплаты и т.п.

Исходными сведениями для определения плановой численности сотрудников, их профессионального и квалификационного состава являются производственная программа и плановая норма выработки.

В гостиничном бизнесе кадровая политика определяет генеральную линию и принципиальные установки в работе с персоналом на длительную перспективу.

Количество обслуживающего персонала для обеспечения работы гостиницы в расчете на одного гостя зависит от многих факторов, и в первую очередь от категории гостиницы:

- одна звезда — 0,4 и более работников;
- две звезды — 0,6 и более работников;
- три звезды — 0,8 и более работников;
- четыре звезды — 1,2 и более работников;
- пять звезд — 2 и более работников.

Есть отели, где соотношение «гость—работник» составляет 1:3 и более (например, в отеле «Арабская башня» в Дубай, ОАЭ).

Исходной точкой в планировании потребности в персонале в гостиничных предприятиях является, как правило, не план производства услуг, а прогноз сбыта гостиничных услуг, тогда и само планирование приобретает вероятностный характер.

Выделяют два этапа для определения потребности предприятия в персонале: прогноз общей потребности в кадрах в плановый период, а также наличного обеспечения кадров — планирование численности сотрудников, планирование профессионального состава; расчет плановой дополнительной потребности в кадрах.

В гостиничных предприятиях нередко используется метод планирования «от достигнутого уровня», или так называемый балансовый метод. Тогда численность работников в плановом периоде ($ЧР_{П}$) рассчитывается по формуле

$$\text{ЧР}_\text{п} = \text{ЧР}_\text{от} \frac{I_g}{I_w},$$

где $\text{ЧР}_\text{от}$ — численность работников в отчетном периоде;

I_g — индекс роста объема услуг; I_w — индекс роста производительности.

Однако в таком случае есть вероятность переноса недостатков в использовании работников в текущем году на следующий год. Следовательно, расчеты необходимо дополнять анализом использования фонда рабочего времени.

Аналитические методы расчета численности персонала основаны на изучении затрат рабочего времени и определении трудоемкости каждого вида работ (H_{ti}). Зная фактически полезный фонд рабочего времени одного работника (Φ), занятого выполнением i -го вида работ, расчетную численность работников в плановом периоде можно определить по формуле

$$\text{ЧР}_\text{п} = \frac{\sum_{i=1}^n H_{ti}}{\Phi}.$$

Трудоемкость производства i -го вида работ равняется произведению трудоемкости i -го вида продукта на его количество по плану.

Однако, если не обеспечивается условие непрерывности процесса деятельности, общая численность работников рассчитывается с некоторой погрешностью.

При расчете необходимо использовать коэффициент выполнения нормы выработки (например, сколько номеров должна по норме убирать горничная), который обеспечивает учет равномерности объема производства услуг в течение отчетного периода и экстраполируется в плановый период.

В гостиничном бизнесе необходимо проанализировать, имеются ли колебания потребности в рабочей силе в течение года, в отдельные периоды относительно расчетного среднегодового показателя. Диапазон показателей может быть значительным. Поэтому гостиница, рассчитав среднегодовой показатель потребности в кадрах, может в отдельные периоды чувствовать либо нехватку персонала, либо его избыток.

Сегодня в гостиницах для эффективного планирования профессионального состава кадров чаще всего сначала определяют общую численность персонала, а затем распределяют ее в соответствии с существующей структурой по профессиям.

Дополнительная потребность (ДП) в кадрах возникает при изменении объема услуг и уровня производительности труда и рассчитывается по формуле

$$\text{ДП} = \text{ЧР}_\text{к} - \text{ЧР}_\text{н},$$

где $\text{ЧР}_\text{к}$ и $\text{ЧР}_\text{н}$ — расчетная численность работников гостиницы на конец и начало планового периода соответственно.

Для разработки плана мероприятий по комплектованию штата гостиницы необходимы сведения о дополнительной потребности в кадрах на возмещение планируемой потери рабочей силы в связи с текучестью кадров.

Для полной картины трудоустроенности необходимо определить потребность в работниках с профессиональной точки зрения, так как сложности с набором возникают по отдельным профессиональным группам, а также по направлениям подготовки и должностям.

Для гостиничной индустрии характерен большой разрыв в уровне образования работников различных служб. Например, персонал службы приема и размещения имеет высокий показатель высшего образования — 29 %, в то время как в хозяйственном отделе

он составляет 4%, в службе организации питания — 3%, в службе приготовления пищи этот показатель приближается к нулю, причем большинство сотрудников службы (98 %) и не стремятся к высшему образованию.

При планировании численности персонала нередко используется система балансовых расчетов, включающая:

- балансовый расчет потребности работников по профессиональному составу;
- балансовый расчет переподготовки и перераспределения рабочей силы;
- балансовый расчет удовлетворения потребности в персонале за счет новых сотрудников.

На основании частных балансов разрабатывается итоговый баланс персонала гостиницы.

Практическое занятие № 2

Тема: Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

Цель: научиться в зависимости от категории гостиницы рассчитывать количество банного и постельного белья; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Бельевые хозяйство номерного фонда функционирует в каждом предприятии гостиничного хозяйства независимо от категории гостиницы, наличии специального персонала, оснащённости помещений оборудованием и инвентарем для чистого и грязного белья (грузопассажирские лифты, тележки для перевозки белья). На каждом этаже предприятия гостиничного хозяйства организуют специальное помещение для хранения чистой и сбора грязного белья. Главное помещения для чистого белья сочетается грузовым лифтом с поверхностными бельевыми комнатами, в которых предусматривается место для починки и глажка белья. Главное помещение для грязного белья сопряжено с поверхностным белье проводом. Иногда помещения для хранения использованного белья обустраивают в подвале.

На предприятиях гостиничного хозяйства (вместимостью до 300 мест) определен норматив площади 0,33-0,39 на одно койко-место. Установлена также норма на шкафы (бельевые) в хозяйственных комнатах небольших гостиничных предприятий: 0,06-0,04 м² на одно место, на гардеробные шкафы персонала: 0,07-0,05 м² на одно лицо.

Помещение для сбора чистого белья оснащают стеллажами, столом для проверки белья на целостность и оформления сопроводительных документов. Помещение для грязного белья оснащают контейнерами или тележками для сбора и сортировки белья, столом для оформления сопроводительных документов. Доставку белья в прачечную осуществляют в определенное для каждого этажа время. В прачечной грязное белье принимают по количеству, степени загрязнения и целым (разрывы, повреждения) и проводят дополнительное сортировки.

Ежедневно выстиранное и выглаженную белье раскладывают в чистые коляски и с сопроводительными документами отправляют на этажи. Выстиранное белье доставляют по графику. Чистое белье размещают по наименованию на стеллажах в помещениях для чистой белья. Это позволяет вести учет белья на этаже.

Для ритмичной работы горничных, недопущения проблем относительно недостаточности белья проводится ее расчет в соответствии с потребностями номеров. Определение количества белья зависит от категории гостиничного предприятия. На предприятиях гостиничного хозяйства в разных странах существуют неодинаковые подходы к расчету количества необходимого белья для одного места.

Комплектование белья на одно место осуществляют из расчета две простыни или одна простынь и пододеяльник; наволочка, одно махровое полотенце и одно льняное.

В отелях высших категорий комплект белья дополнительно содержит: малое махровое полотенце; полотенце для лица; полотенце для ног салфетки для ванны.

Списание белья определяется степенью износа, на который влияет качество самого белья, частота стирки, транспортировки, условия хранения.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

Рассчитать количество банного и постельного белья, в 3-х звездочной гостинице, с количеством номеров 62. Из них :

- кровать
- 124 одноместные
- 11 двухместные (люкс).

Задание 2

Рассчитать количество банного и постельного белья, в 5-и звездочной гостинице, с количеством номеров 62. Из них :

- кровать
- 124 одноместные
- 11 двухместные (люкс)

Контрольные вопросы

1. Как часто меняют постель в гостинице.
2. Какое количество полотенец должно быть в номере.
3. Расскажите работу прачечной в гостинице.
4. Где рекомендуется хранить чистое белье.
5. Какие требования нужно выполнять при смене постельного белья.

Задание 1.

Методика расчета потребностей должна учитывать период времени, нормативы оснащения, коэффициент загрузки гостиницы за аналогичный период, сезонность, количество забронированных номеров, процент использования по видам продукции, наличие остатков на конец отчетного периода и имеющихся запасов.

Например:

Дано: Гостиница *,**

Номерной фонд: 2х местный стандарт – 18 номеров

1 местные стандарт – 15 номеров

2 местный полулюкс – 2 номера

Загрузка: 42 %

Выполнить расчет потребности с учетом нормативов оснащения на месяц (ноябрь) по вариантам;

1. Туалетное мыло (15 г)
2. Туалетная бумага

3. Одноразовые тапочки
4. Пакеты для мусора
5. Шампунь в саше
6. Гель для душа в саше
7. Гигиенические пакеты
8. Лента «Продезинфицировано»
9. Швейный набор
10. Рекламные материалы
11. Бутилированная питьевая вода 0,33 л.

Общее количество мест в гостинице 55 мест.

Количество койко-суток в месяц: $55 \cdot 30 \text{ дней} = 1650 \text{ к/с}$

При $K=42\%$ - 693 к/с, это количество и используется при планировании закупок.

Задание 2.

Планирование закупок моющих средств и материалов в гостинице

Основная линейка моющих средств применяемых в гостиницах:

- Универсальное моющее средство для всех поверхностей
- Моющее средство для стекол и зеркал
- Моющее средство для сантехфаянса и керамической плитки
- Дезинфектант

При расчете учитывается % концентрация при приготовлении рабочего раствора, расход средства на 1 кв. м, норма уборочной площади в течении одного рабочего дня горничной (уборщицы), технологическая карта содержания определенного участка (номерной фонд, общественные помещения, санузлы общего пользования и т.д.)

Например:

Средство для стекол и зеркал -приготовление рабочего р-ра 50 мл на 0,5 л воды, норма расхода 10 мл на 1 кв. м, обслуживаемая площадь номеров 16* 20 м.кв, рассчитать однодневный расход.

Дезинфектант – приготовление рабочего р-ра 5 мл на 1 л воды, норма расхода 16 мл на 1 м.кв, обслуживаемая площадь номеров 25*10 м.кв,

Универсальное моющее средство для всех поверхностей - приготовление рабочего р-ра 50 мл на 1,0 л воды, норма расхода 10 мл на 1 кв. м, обслуживаемая площадь номеров 12*22 м.кв. Рассчитать однодневный расход?

Практическое занятие № 3

Тема: Оформление технологических документов службы номерного фонда.

Цель: овладение указанным видом профессиональной деятельности; освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Ход занятия

Теоретическая часть

ХС предназначена для поддержания санитарно-гигиенических параметров в номерах и общественных помещениях отеля, а также для предоставления бытовых услуг постояльцам.

Ни одна гостиница не может обходиться без хозяйственной службы. Это самое большое подразделение отеля – 50% персонала работает именно в этой службе. Сотрудники АХС имеют большую ценность для предприятия. Для того, чтобы работать в этой службе, надо обладать многими навыками и умениями.

Независимо от размера и структуры АХС, управляющий отеля определяет, какие ресурсы будут задействованы в уборке.

Как правило, это:

- комнаты для гостей;
- коридоры;
- места общественного пользования;
- склады;
- прачечная;
- столовые;
- игровые комнаты;
- выставочные залы;
- столовые помещения;
- бассейн и внутренние дворики;
- магазины при гостиницах;
- тренажерные залы;
- служебные помещения;
- офисы менеджеров;
- мастерские по пошиву одежды.

Планирование работы АХС.

Планирование – самая важная функция. Без компетентного планирования день за днем будут возникать неразрешимые проблемы.

1. Планирование работы АХС начинается с *создания списков материально-технических ресурсов*. При этом они должны быть достаточно детализированы (у каждого типа номера должен быть свой список);
2. Расписание периодичности обслуживания;
3. Стандарты качества выполнения работ;
4. Стандарты производительности;
5. Планирование необходимого оборудования.

Задание:

Для чего предназначена хозяйственная служба?

Перечислите несколько ресурсов, которые задействуются в уборке.

С чего начинается планирование работы АХС?

Составьте расписание периодичности обслуживания;

Разработайте стандарты качества выполнения работ и стандарты производительности;

Разработайте планирование необходимого оборудования.

Практическое занятие № 4

Тема: Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

Цель: научиться заполнять технологические документы горничной; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Рабочий день горничной начинается с планерки, на которой горничная получает:

-комплекты салфеток

- ключи – карточки от номера

- пейджеры внутренней связи

- Листок – задание с пометками о видах уборки (текущая, выезд, генеральная, промежуточная). Также в листе – задании отмечаются особые требования гостей (например, дополнительные полотенца), Делается отметка о VIP – гостях.

Листок- задание горничной представляет собой компьютерную распечатку определенной секции Отеля. Весь номерной фонд разделен на _____ секции, в каждой из

которых _____ номеров. Определенные номера комнат закреплены за определенной секцией.

Распечатка содержит следующую информацию:

1. Номер комнаты.
2. Статус номера (STATUS):
 - чистый, свободный,
 - номер, в котором живет гость,
 - номер, в котором живет гость, где уже сделана текущая уборка,
 - номер свободный, но грязный,
 - номер, определенный под текущую уборку,
 - номер непригодный для заселения по какой-либо причине (плохой запах, грязный ковер, ремонтные работы).
3. Статус номера на конец рабочего дня Горничной (F.STATUS).
4. Статус номера по количеству человек (Q-TY):
 - одноместный,
 - двухместный,
 - двухместный TWIN (с отдельными кроватями),
 - трехместный (двухместный с дополнительной кроватью).
5. NAME: указывается имя Гостя и пол.
6. GUEST (статус Гостя): постоянный, VIP и т.д.
7. ARR: дата заезда; время заезда (ориентировочное).
8. DEP: дата выезда; время выезда (ориентировочное).
9. AD: количество взрослых в номере.
10. CH: количество детей в номере (возраст).

Образец рабочего листа:

#	STATUS	Q-TY	GUEST	NAME	F.STATUS
ARR	DEP	AD	CH	ПРИМЕЧАНИЯ	
#	TYPE	Q-TY	GUEST	NAME	
ARR	DEP	AD	CH	ПРИМЕЧАНИЯ	

В конце рабочего дня горничная должна отметить выполнение задания, поставив подпись напротив каждого убранного номера и оставив при необходимости примечания. Листок сдается начальнику Номерного фонда.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

По образцу заполнить бланк задания для горничной

FLOOR REPORT

Hotel...

Date...

Floor 5

Room № (номер комнаты)	Name of chamber maid (фамилия горничной)	Remarks (примечания)
501		
502	Иванова	
503		
504		
505		
506		
507		
508		TV
509		
510		

Контрольные вопросы

1. Расскажите график работы горничной.
2. Комплектация тележки.
3. Какую информацию заносит горничная в бланке-задание.
4. В какой последовательности проходит уборка комнаты.
5. Что нельзя делать горничной в номере.

Практическое занятие № 5

Тема: Оформление контроля качества уборки номеров.

Цель: проанализировать документы по контролю качества уборки номерного фонда; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы эксплуатации номерного фонда гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100 % номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае супервайзер ограничивается вопросом к гостям: «Все ли у Вас в порядке в номере?» или «Вас все устраивает в уборке номера?».

Стандарты некоторых высококлассных отелей допускают также выборочную проверку подготовки номеров к ночному отдыху проживающих (вечерний сервис).

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий работы;
- последовательности уборки;
- требований стандартов уборки.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в

своей работе. Но иногда супервайзерам приходится отступать от заведенных правил в связи с непредвиденными ситуациями или другой неотложной работой, например, получением моющих средств со склада материального снабжения.

Рабочими документами у супервайзеров, как и у горничных, являются персональные задания (Floor reports). Супервайзеры вместе с персональными заданиями получают так называемые планшеты — плотные папки со специальным зажимом, на которых удобно писать.

По мере уборки номеров горничными супервайзеры проверяют, насколько качественно горничные проделали необходимую работу. В процессе проверки номеров супервайзеры делают пометки в своих персональных заданиях самого разного характера. Так, в них могут быть отмечены номера, из которых было сдано личное белье проживающих в прачечную. Либо отмечаются номера, в которых обнаружены технические неполадки. Также фиксируются номера, на дверях которых находились таблички «Просьба не беспокоить», или номера, гости которых отказались от уборки. В рабочем документе супервайзер записывает всевозможные дополнительные просьбы гостей, просьбы о переносе времени уборки на другое время и т. д. Часть информации супервайзерами 1-й смены будет передана супервайзерам 2-й (вечерней) смены.

Если супервайзер обнаруживает незначительные недостатки в уборке номера, например отсутствие какого-либо предмета из набора парфюмерно-косметической продукции, полотенца или одного элемента из перечня рекламной полиграфической продукции в комплектации номера, он может лично устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит горничную вернуться и доделать работу. Об этом супервайзер оповещает горничную в корректной форме устно или делает необходимые записи в персональном задании горничной.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

На основе изученных документов заполнить бланки «Задание горничной», Отчет супервайзера по уборке номерного фонда».

Контрольные вопросы

1. Кто проверяет состояние убранных номеров.
2. Какие бланки использует для оформления задания горничной.
3. На что супервайзер обращает внимание во время уборки.
4. Какие меры предпринимает супервайзер, если недоволен уборкой.

Практическое занятие № 6

Тема: Составление памятки по уборке помещений гостиницы

Цель: Освоить и применять на практике данную форму документирования для текущей работы линейного персонала, применять памятку с учетом характеристик любых помещений жилого и общественного назначения.

Ход работы:

Основная схема плана уборки номера:

1. Проверить комплектацию тележки
2. Постучаться в номер
3. Войти в номер, поставить тележку перед дверью
4. Включить свет

5. Поставить емкость с моющими средствами на пол в санузле
6. Открыть все окна для проветривания
7. Удалить мусор
8. Ополоснуть унитаз, раковину и ванну, нанести дезинфицирующее средство
9. Вынести из номера грязное белье
10. Застелить чистое белье
11. Протереть поверхности и зеркала с средством
12. Почистить унитаз, продезинфицировать стульчак
13. Почистить поверхности раковины, ванной, плитку
14. Укомплектовать ванную туалетными принадлежностями
15. Протереть выключатели, дверные ручки раствором
16. Пропылесосить пол
17. Вымыть пол в ванной с дезинфицирующим раствором
18. Освежить в номере воздух спреем
19. Закрыть окна, выключить свет, выйти из номера, закрыть дверь

Задание 1.

Составить памятку уборки номера категории «Suit»

Задание 2.

Составить памятку уборки номера категории номера категории «Buisness» двухместный

Задание 3.

Составить памятку уборки зоны «Resepsion»

Задание 4.

Составить памятку уборки конференц-зала с оборудованием (мультимедийный проектор, флипчарт, трибуна, цифровой микрофон) на 150 посадочных мест.

Задание 5.

Составить памятку уборки номера одноместного номера категории «Standart».

Практическое занятие № 7

Тема: Оформление забытых вещей.

Цель: сформировать умение заполнения документов регистрации оставленных и забытых вещей проживающих; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Не редкость, когда клиенты теряют или забывают свои вещи в отеле. Причем это может случиться в любом месте отеля: у стойки Reception, в баре, в бассейне, в салоне красоты и т. д. Но чаще всего гости забывают свои вещи в номере, в котором останавливались. Все сотрудники отеля хорошо знают, что им категорически запрещается присваивать себе забытые клиентами вещи. При обнаружении в отеле забытой вещи и осмотра ее сотрудниками службы безопасности (в случае, если вещь выглядит подозрительно) желательно как можно скорее найти ее владельца и вернуть ему пропажу. Но не всегда удается это сделать до отъезда клиента из отеля. Если гость уже покинул гостиницу, то найденные вещи поступают в АХС для хранения. В гостиницах с западной моделью управления существует определенный порядок хранения и возврата забытых вещей. Все находки должны быть зарегистрированы руководителем АХС или его ассистентом. В службе ведется специальный журнал находок.

LOST AND FOUND REGISTER

ORDER № (№ п/п, регистра- ционный)	DATE (дата)	G nest Name (имя гостя)	Place of loss (место утери) or room № (или номер комнаты)	Nature of the object (наименова- ние вещи)	Depositor' s name (имя нашед- шего)	Observati on (примеча ния, описание вещи)	Signature (подпись)

Образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей

При уборке номера после выезда клиента особое внимание следует обращать на индивидуальный сейф для хранения ценностей.

Если после выезда гостя сейф закрыт, необходимо совместно с менеджером и двумя свидетелями службы приема и размещения вскрыть сейф, составить соответствующий акт и действовать как было сказано выше. Перед заселением нового гостя сейф должен быть открыт.

Если в номере осталась ключ-карта после отъезда гостя, ее нужно обязательно принести в офис руководителя АХС.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание

1. На основании составленных ситуационных задач, заполнить образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей. *(Партнер по парте составляет ситуационную задачу, второй партнер заполняет документацию. Аргументирует свои действия в данной ситуации. Далее студенты меняются местами).*

Пример ситуационной задачи: Пожилые супруги. Покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ. А самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они просто не могут обойтись. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер. Как должна поступить горничная в данной ситуации?

Контрольные вопросы

1. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей.
2. Какие графы содержит журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей?
3. Сколько времени хранятся забытые вещи гостей?
4. Как организуется возврат забытой вещи в случае обращения ее владельца?

Практическое занятие № 8

Тема: Расшифровка ярлыков текстильных изделий.

Цель: научиться расшифровывать символы ярлыков на одежде; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Символы по уходу за текстильными изделиями используются для маркировки изделий (одежды и других) из текстильных материалов. Эти символы определяют правила обработки изделий для их правильной эксплуатации потребителями, предотвращения преждевременного износа и порчи.

В настоящее время, эти символы устанавливаются международным стандартом «ISO 3758:2012. Изделия текстильные. Маркировка по уходу с использованием символов». Существует устаревший, но действующий на территории России аналог этого стандарта — «ГОСТ ISO 3758—2010. Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу. / ISO 3758:2005. Textiles — Care labelling code using symbols (IDT)», издающийся позже своего первоисточника.

Существуют базовые символы, например: сушка, отбеливание, стирка, глажка, — а также некоторые дополнительные знаки. Символы располагаются на изделии на пришитом к нему специальном ярлыке. Место расположения ярлыка с символами по уходу, волокнистым составом ткани и другой возможной информацией, регламентируется ГОСТом 10581—91 «Изделия швейные. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение».

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Контрольные вопросы

1. Что означают ярлыки на одежде.
2. В каком случае горничная не может забрать вещи гостя в стирку.
3. Что в этом случае она должна сделать.
4. Какие бланки используют в гостинице для оформления заказа на услуги стирки и глажения одежды.

Задание 1.

Выполните зарисовки следующих обозначений:

1. Изделие можно кипятить;
2. Стирка в щадящем режиме не выше 95*С;
3. · Стирка в обычном режиме, не выше 40*С;
4. · Стирка в щадящем режиме не выше 40* С, рекомендован слабый отжим;
5. · Стирка в особо щадящем режиме не выше 40* С, отжим не рекомендуется;
6. · Допускается только ручная стирка, при t не выше 35-40*С;
7. · Любая стирка запрещена. Допускается обработка в химчистке.
8. · Разрешено гладить при t 200*С;
9. · Разрешено гладить при t не более 150 *С;
10. · Разрешено гладить при t не более 110 *С;
11. · Глажение запрещено!
12. · Допускается отбеливать хлорсодержащими средствами;
13. · Отбеливание запрещено!

14. ·Разрешена химчистка всеми известными растворителями по обычному режиму;
15. ·Разрешена химчистка с применением перхлорэтилена (углеводородных растворителей) по обычному режиму;
16. Разрешена химчистка с применением перхлорэтилена (углеводородных растворителей) по щадящему режиму;
17. Разрешена химчистка в охлажденном перхлорэтилене (углеводородных растворителей) по щадящему режиму;
18. ·Разрешена аквачистка по обычному режиму;
19. ·Разрешена аквачистка по щадящему режиму;
20. ·Химическая чистка любыми растворителями запрещена!
21. ·Разрешена высокотемпературная машинная сушка;
22. ·Разрешена низкотемпературная машинная сушка;
23. ·Разрешена среднетемпературная машинная сушка;
24. ·Машинная сушка категорически запрещена!
25. Сушить в вертикальном состоянии не отжимая;
26. ·Сушить в разложенном на горизонтальной поверхности;
27. ·Сушить на плечиках.

Практическое занятие № 9

Тема: Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Цель: овладение указанным видом профессиональной деятельности; освоение соответствующих профессиональных компетенций.

Ход занятия

Теоретическая часть

В каждом номере в папку с различными памятками и рекламой вкладываются бланки заказов на стирку и чистки одежды. В ванной комнате или в платяном шкафу горничная, при подготовке номера, помещает специальный пакет для грязного белья.

В номере обязательно есть памятка о том, как сдать одежду в стирку или чистку: нужно положить ее в пакет и вывесить специальную табличку на ручку двери номера, или сказать об этом дежурной по этажу, или позвонить по телефону, или передать вызов через интерактивный канал гостиничного телевидения, используя функцию «Вызов – Забрать вещи в химчистку».

В гостиницах более низкой категории можно взять утюг напрокат и погладить собственноручно в номере или в специальной комнате, где есть гладильная доска.

Задание:

Что обязательно должно быть в каждом гостиничном номере?

Где горничная оставляет специальный пакет для грязного белья?

Что в гостиницах можно брать напрокат?

Ситуационная задача: Вы работаете в прачечной гостиницы и отвечаете за выполнение заказов гостя. Гость оставил заказ на стирку костюма, который может быть подвергнут только сухой обработке. Составить алгоритм ваших действий в данной ситуации.

Практическое занятие № 10

Тема: Составление программы противодействия воровству в гостинице

Цель: сформировать умение предотвращать кражи и анализировать сложившиеся ситуации на работе; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Порядку хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостиницах придается большое значение. В целях безопасности имущества самого отеля и его клиентов сотрудники несут ответственность за вверенные им ключи. Предусмотрены специальные бланки на каждый рабочий день, где указываются: дата, фамилия горничной или супервайзера, сектор (объект), за который они ответственны, подпись и время при получении ключей, подпись и время при сдаче ключей, подпись принявшего ключи сотрудника.

Как правило, весь номерной фонд делится на секторы. Есть варианты, когда в гостинице одним пластиковым ключом-картой с магнитным носителем можно открывать 10 и более комнат, а также все номера на одном этаже (последнее является более удобным). Существует и особо важный ключ, которым можно открывать все помещения гостиницы (Master key). Такой ключ необходим в экстренных, чрезвычайных ситуациях.

Потеря ключа персоналом рассматривается как очень грубое нарушение, которое может повлечь за собой увольнение допустившего такое сотрудника.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить письменно задание.
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание

1. К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

Контрольные вопросы

1. Расскажите об ответственности при хранении, выдаче, использовании служебных ключей персоналом службы Housekeeping.
2. Что вы знаете о приемах, применяемых в АХС для минимизации и ликвидации гостиничных краж. Проиллюстрируйте свои знания конкретными производственными ситуациями.

Практическое занятие № 11

Тема Изучение особенностей оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов.
Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.

Цель: Изучить особенности оснащения стирального, сушильного и гладильного цехов.
Изучение особенностей оснащения цеха химической чистки.

Порядок работы:

1. Изучите материал.
2. Сделайте схему оснащения прачечной гостиницы.
3. Сделайте краткое описание оборудования.

Ход занятия

Теоретический материал

Один из способов повысить рентабельность отеля, сократив ежедневные расходы – организация прачечной в гостинице.

Преимущества стирки на месте очевидны:

- **экономия средств:** не надо оплачивать сторонней организации за стирку и оплачивать перевозку. Кроме того, стирая в собственной прачечной, можно установить оборудование, обеспечивающие бережную обработку белья. И его придется реже заменять на новое

- **контроль** качества стирки, сроков обработки , что уменьшает закупку запасного белья.

- **постояльцам требуется обработать одежду**, что дает доход и повышает рейтинг отеля.

- **получить категорию для гостинице 3* и выше - должна быть прачечная**

Минимальные требования к помещению

- организация работы прачечной начинается с выбора площадей под оборудование для обработки белья

- площадь будущей постирочной рассчитывают, исходя из объема вещей, которые предстоит обрабатывать.

- исходя из санитарных норм помещение делится на две зоны: в грязной зоне вещи принимают, сортируют и стирают, в чистой зоне – сушат, гладят и упаковывают.

- в помещении стирки , должна быть естественная и принудительная вентиляция.

- пол и стены отделывают плиткой.

- нормы освещенности и влажности воздуха должны соответствовать санитарным правилам

- по пожарной безопасности помещение должно иметь два входа и пожарную сигнализацию

- электрическая сеть должна быть с напряжением 380В.

- электропроводка и приборы должны соответствовать требованиям к влажным помещениям.

- наличие водопровода питьевой вод и канализации.

Оборудование для прачечной

Для расчета необходимого оборудования потребуется подсчитать те объемы белья, которые будут стираться ежедневно, исходя из категории отеля, нормы белья на одного постояльца и одного сотрудника (стирка униформ), наличие кафе и ресторана, оказание дополнительные услуг

Необходимо мощное и надежное профессиональное оборудование, а именно:

- стиральные машины
- центрифуги
- сушильные барабаны
- оборудование для химчистки
- гладильный каландр
- финишное оборудование (пароманекен, гладильный пресс, стол и утюги)

- дополнительное оборудование (тележки, столы для сортировки, стулья и т.п.).

Работники прачечной

В штате отеля из дополнительного персонала нужны только технические работники, которые будут непосредственно заниматься обработкой белья. Их количество определяется в зависимости от объема работ.

Необходимые документы (если прачечная при гостинице,)

- журнал производственного контроля (для Роспотребнадзора);
- договор со специализированными организациями (вывоз ТБО, наладка вентиляции, наладка пожарной сигнализации, утилизация люминесцентных ламп, дезинфекция,).

Никаких специальных разрешений или лицензий для этой деятельности получать не надо.

Рабочий цикл прачечной.

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

Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать необходимую периодичность смены белья:

Сбор постельного и столового белья в стирку производят горничные во время уборки номера, и ресторанная служба. Униформа сдается через хозяйственные службы.

Стирка, сушка и глажение белья выполняются с использованием сложного технологического оборудования. Правильный подбор этого оборудования крайне важен для нормального функционирования прачечной: стиральная машина, сушильная машина, гладильный каток или профессиональная гладильная доска с утюгом, рубашечный пресс или паровоздушный манекен — в случае, когда необходимо обрабатывать большое количество фасонного белья — рубашек, униформы. Кроме того, необходимы емкости для переноса грязного и чистого белья, стеллажи в бельевых, тележки.

Параметры этого оборудования будут зависеть от количества расчетного для каждого отеля белья.

Технологически процесс стирки делится на пять этапов:

1. Подготовка белья к стирке:
 - а) перетряхивание и разборка по цвету и типу материала;
 - б) взвешивание в зависимости от загрузочных характеристик стиральных машин.
2. Стирка белья по выбранной программе.
3. Сушка.
4. Глажение:
 - а) глажение фасонных изделий;
 - б) глажение прямого белья.
- 5) Складирование чистого белья.

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

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

Когда набирается необходимое количество белья, **оператор загружает его в стиральную машину**, где оно стирается по определенной программе в зависимости от типа, цвета и материала. Затем белье отжимается, выгружается из стиральной машины и перекладывается в сушильную машину.

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

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

При необходимости производится **мелкий ремонт белья**.

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

Персонал прачечной должен иметь отдельные раздевальные и душевые.

Используемые в прачечной моющие средства должны иметь гигиенические сертификаты

В гостиничном бизнесе невозможно использовать для стирки бытовую технику, прачечное оборудование должно быть промышленным (профессиональным).

Промышленные (профессиональные) стиральные машины. Они рассчитаны на интенсивную стирку и при этом обладают большим сроком эксплуатации. В настоящее время представлен большой модельный ряд профессиональных стиральных машин. Остается только выбрать оборудование под нужды и обороты прачечной.

Сушильные машины (сушильные шкафы, сушильные барабаны) используются после стирки с отжимом.

Гладильные машины (гладильные катки) различаются способом нагрева, мощностью, остаточной влажностью.

Гладильные каландры гладят и сушат одновременно, поэтому при их использовании отдельная сушка не требуется.

Финишное оборудование. Сюда включаются пароманекены и гладильные столы. Пароманекены позволяют быстро (за несколько минут), легко и удобно разгладить и высушить разные предметы одежды: пиджаки, рубашки, брюки, блузки и т.д. Гладильные столы различаются размерами и дополнительными приспособлениями, повышающими удобство использования и качество обработки.

Все это поможет отелю в обеспечении чистоты, повышении качества сервиса, увеличит общую доходность гостиничного бизнеса и не оставит пятен на кристальной репутации. Для грамотного подбора оборудования прачечной необходимо обратиться в компанию Вектор. Мы учтем индивидуальные особенности отеля/гостиницы, потребности, обороты, сориентируем по стоимости и видам прачечного оборудования и поможем составить оптимальный комплект. Ссылка на выбор прачечного оборудования.

Конкуренция на рынке средств размещения растет с каждым годом. Даже в небольших населенных пунктах открываются мини-отели. А в курортных городах и туристических центрах гостиницы вынуждены сражаться за каждого клиента.

Один из способов повысить привлекательность отеля, в то же время сократив ежедневные расходы – организация прачечной в гостинице, работа которой позволит существенно увеличить общую доходность бизнеса.

Зачем гостинице собственная прачечная

Преимущества стирки на месте как в большом отеле, так и в мини-гостинице очевидны.

Это и экономия, ведь вам не придется отдавать деньги в стороннюю организацию, оплачивать перевозку. Кроме того, стирая постельные принадлежности, халаты, полотенца в собственной прачечной, можно установить оборудование для прачечной и использовать средства, обеспечивающие бережную обработку белья. Так что простыни, наволочки, пододеяльники будут меньше изнашиваться, их придется реже заменять на новые.

Полный контроль качества стирки обеспечивает лучший результат. Вы получаете белоснежное белье, которое производит благоприятное впечатление на постояльцев. Можно использовать смягчающие средства, приятные отдушки, чтобы сформировать у клиентов выгодный образ.

Ваши гости вправе ожидать от Вас предоставления безупречного сервиса и. идеально чистого белья как на кровати в номере, так и на столе в ресторане, не говоря уже о безупречном виде униформы, в которой предстанет перед нами ваш персонал.

Работа прачечной в гостинице дает возможность держать под контролем сроки обработки вещей, соответственно, можно закупать и держать в резерве меньше комплектов.

Постояльцам отеля нередко требуется постирать и почистить одежду. Оказывая такие услуги, владельцы не только получают дополнительный доход, но и повышают рейтинг своего заведения.

Потребуется собственная прачечная и чтобы получить категорию (звездность). Например, уже в гостинице 3* должна быть организована стирка и химическая чистка вещей постояльцев. Причем срок исполнения – всего сутки. Обеспечить такую скорость обслуживания при использовании сторонних служб практически нереально.

Минимальные требования к помещению

Организация работы прачечной в гостинице начинается с выбора площадей под оборудование для стирки белья и его последующей обработки. Нередко для этих целей используют подвальные и полуподвальные помещения.

Площадь будущей постирочной рассчитывают, исходя из объема вещей, которые предстоит обрабатывать.



Санитарными нормами предусмотрен и еще ряд специфических требований. Так, грязное белье должно храниться отдельно от чистого. Следует спланировать помещение таким образом, чтобы входящий поток белья для стирки никогда не пересекался с потоком готового, предназначенного для обслуживания клиентов. Поэтому все помещение четко делится на две зоны: в грязной зоне поступившие вещи принимают, сортируют и стирают, в чистой зоне – сушат, гладят и упаковывают для отправки.

Помещение для стирки, в котором установлены промышленные стиральные машины, помимо естественной, должно быть оборудовано и принудительной вентиляцией. Пол и стены (как минимум на 2 м) отделывают плиткой. В полу оборудуют слив. Нормы освещенности и влажности воздуха должны соответствовать требованиям к жилым помещениям.

С точки зрения пожарной безопасности помещение должно иметь два входа.

Промышленное прачечное оборудование подключается к электрической сети с напряжением 380В. Электрическая проводка и все электроприборы должны соответствовать требованиям к влажным помещениям.

Еще одно требование – наличие не только водопровода, но и канализации. Особенно важно качество используемой воды. Если для стирки использовать не питьевую, а техническую воду, то вы рискуете просто испортить белье: оно приобретет сероватый оттенок.

Оборудование для прачечной

Только специалисты подберут для вас оптимальный комплект прачечного оборудования, помогут рассчитать и подготовить площади для прачечной, правильно установить и эксплуатировать его, а главное, придут на помощь в любой ситуации

Для расчета необходимого оборудования потребуется подсчитать те объемы белья, которые будут стираться ежедневно. Кроме того, существует еще дополнительное оборудование, которое понадобится, если отель претендует на высокий класс обслуживания или хочет оказывать дополнительные услуги.

Расчетная норма белья на одного постояльца (с учетом махровых халатов) составляет от 2,4 до 3, 5 кг в зависимости от плотности ткани. Периодичность стирки зависит от категории гостиницы. Может практиковаться как ежедневная смена постели, так и через день и даже 1 раз в неделю.

Кроме белья из номеров обычно централизованно стирают униформу сотрудников. Расчетный вес – 1,5 кг на одного сотрудника.

Если при отеле имеется кафе или ресторан, то потребуется стирать скатерти, салфетки.

Рассчитать объем гостевого белья сложнее, и эта загрузка может быть очень неравномерной. В качестве ориентира можно принять цифры примерно 2 кг на каждые 100 койко-мест в день.

Для работы прачечной в гостинице абсолютно не подходит бытовая техника для дома. Необходимо профессиональное оборудование для прачечной. В чем его особенность? Профессиональное прачечное оборудование Primus и Alliance Laundry Systems – это не просто мощные агрегаты с разовой загрузкой от 8 до 75 кг, сушильные агрегаты, которые могут просушить за один цикл от 8 до 71 кг белья. Профессиональная техника обладает еще и повышенной надежностью. При ежедневной полной загрузке срок безотказной службы машин Alliance Laundry Systems и Primus составляет несколько лет. Никакая бытовая техника такой нагрузки не выдержит.

Для организации прачечной в гостинице потребуется следующее оборудование:



- стиральные машины
- центрифуги
- сушильные барабаны
- финишное оборудование (пароманекен, гладильный пресс, стол и утюги)
- дополнительное оборудование (тележки, столы для сортировки, стулья и т.п.).

Работники прачечной

Поскольку в гостинице уже имеется сложившаяся организационная структура, то управленческий персонал, уборщицы, бухгалтеры не потребуются. Дополнительные нагрузки можно распределить между существующими работниками.

Фактически из дополнительного персонала нужны только технические работники, которые будут непосредственно заниматься обработкой белья. Количество необходимого

персонала определяется в зависимости от того объема работ, который был рассчитан в предыдущих разделах.

Если речь идет о мини-гостинице, то обычно бывает достаточно 1-2 работников с учетом того, что большинство операций выполняется с помощью современного оборудования. Ручная работа – сортировка, утюжка деликатных вещей, мелкий ремонт – не занимает слишком много времени. В крупной гостинице штат прачечной может состоять и из нескольких десятков человек.

Для открытия прачечной необходимо собрать целый пакет документов:

- свидетельство о госрегистрации;
- документы на помещение (аренда или собственность);
- журнал производственного контроля (для Роспотребнадзора);
- договора со специализированными организациями (вывоз ТБО, очистка вентиляции, утилизация люминесцентных ламп, дезинфекция, дезинсекция).

Однако если прачечная открывается при гостинице, большинство документов из этого списка уже есть в наличии, потребуется только при необходимости расширить список обслуживаемых помещений.

Никаких специальных разрешений или лицензий для этой деятельности получать не надо.

Финансовый план организации прачечной в гостинице

Чтобы составить финансовый план, подсчитайте все единовременные расходы:

- ремонт и отделка помещения;
- закупка оборудования (рекомендуем обратить внимание на стиральное оборудование марок Primus и Alliance Laundry Systems).

Теперь подсчитаем ежемесячные расходы:

Например, в мини-гостинице при загрузке из расчета 100 кг белья в смену первоначальные расходы могут составить порядка 1 миллиона рублей. Ежемесячный расход в таком случае будет около 65000 рублей.

Из этих данных, подставив туда ваши цифры, можно выяснить, за сколько окупится работа прачечной в гостинице. Обычно срок окупаемости инвестиций составляет 1-2 года. После этого подразделение начинает приносить владельцу чистую прибыль. Дополнительную прибыль можно получить, и если принимать в стирку белье других отелей или брать у частных лиц.

Прачечная – рентабельный бизнес, услугами этого заведения пользуются не только частные лица. Стирка белья в больших количествах и постоянно необходима гостиницам и хостелам, ресторанам и санаториям, детским центрам и салонам красоты. Перечислять те организации, которые обращаются в прачечную, можно до бесконечности. Чтобы бизнес активно развивался, важно продумать все нюансы. Одна из главных статей расходов – покупка оборудования для прачечной. В статье мы расскажем, как не ошибиться с выбором и купить то, что действительно будет работать на бизнес.

Все оборудование для прачечной можно разделить на 3 больших группы:

- технологическое (благодаря которому происходит процесс стирки, сушки и глажки белья);
- дополнительное (приборы, которые не являются необходимыми для открытия бизнеса, но повышают производительность прачечной в целом);
- офисное (оргтехника и мебель для организации рабочего места администратора).

В нашей стране прачечные бывают 3 видов:

- Закрытые промышленные (находятся при общежитиях, санаториях, промышленных предприятиях и т.д.).

• Общедоступные. Размещаются в крупных торговых центрах или густонаселенных жилых кварталах. Часто это – прачечные самообслуживания, в них устанавливаются машины с купюроприемником.

- Мини-прачечные, которые размещаются на территории гостиниц, салонов красоты, торговых центров и т.д.

Оборудование для всех этих видов будет примерно одинаковым. Отличается оно габаритами, мощностью и количеством потребляемых ресурсов.

При выборе оборудования необходимо обращать внимание на следующие моменты:

- Цена. Все мы помним поговорку о том, что скупой платит дважды. Хорошее профессиональное оборудование не может быть дешевым и стоить также, как домашние приборы.

- Производительность. Ее можно высчитать самостоятельно. Для этого нужно знать, сколько белья будет стираться, сушиться и гладиться в прачечной за один подход. Исходя из этих цифр нужно смотреть оборудование.

- Габаритность. Перед покупкой необходимо точно просчитать, сколько единиц оборудования и какого размера можно разместить в помещении.

- Технические параметры. Необходимо узнать, какое количество воды, электроэнергии потребляет оборудование за один цикл работы.

- Условия доставки. Часто технику приходится заказывать из другого региона. В этом случае доставка может растянуться на месяц и более. Это время необходимо учитывать, планируя дату открытия прачечной.

- Сервисное обслуживание и гарантийный ремонт. Необходимо до покупки узнать условия, при которых будет производиться обслуживание оборудования.

- Дополнительные услуги. Часто поставщики бесплатно или за отдельную стоимость не только доставляют оборудование, но и устанавливают его. В отдельных случаях можно договориться об обучении сотрудников прачечной работе на данном оборудовании.

Технологическое оборудование

Чтобы прачечная начала свою работу, необходимо купить:

- профессиональные стиральные машины с загрузкой от 8 до 13 кг — от 2 штук и больше;

- профессиональные стиральные машины с загрузкой от 13 кг и выше — от 2 штук;

- сушильные центрифуги — от 2 штук и более;

- аппараты (насосы) подачи моющих средств;

- гладильное оборудование.

Стиральные машинки

Для прачечной необходимо покупать промышленные стиральные машины. У них большая загрузка, такое оборудование дольше эксплуатируется и потребляет меньшее количество электроэнергии и воды (в сравнении с машинками для домашнего использования).

Так, бытовая стиральная машина может произвести от 10000 до 15 000 стирок, не ломаясь. Профессиональная машинка при той же загрузке способна выдержать до 30 000 стирок. Она способна работать без отдыха на протяжении 5-8 часов ежедневно.

Безусловно, промышленное оборудование дороже. Однако при бережной эксплуатации оно окупится в течение года.

Для прачечных выпускается три типа машин:

- Подрессоренные. Отличаются встроенной активной системой амортизации, благодаря которой снижается ненужная вибрация. Это позволяет сразу после стирки сушить белье в сушильной машине. Эти машинки достаточно тихо работают, они идеальны для прачечных, размещенных на цокольных или первых этажах жилых домов. Их стоимость начинается со 150 000 рублей. Придется докупить и оборудование, необходимое для правильной установки и эксплуатации такой машины. Существенным минусом будет его стоимость (цены подрессоренной машинки и оборудования к ней примерно одинаковы).

- Неподрессоренные. Их установка – достаточно сложный процесс (для этого нужен фундамент в отдельно стоящем здании). Однако эти машинки отличаются невысокой

ценой. Стоимость начинается с 80 000 рублей. Установочное оборудование также не дорогое (его цена колеблется в пределах 4 000 – 35 000 рублей).

- Барьерные. Предназначены для работы в больших объемах. Загрузочная масса в некоторых моделях может достигать 240 кг. Кроме того, такая машина полностью автоматизирована, а значит, тратить средства на работу еще одной прачки не придется. Цена на такую машину стартует с 370 000 рублей.

Среди наиболее популярных брендов можно выделить LG. Модель LG WD-1069BD3S экономична, при этом загрузочная масса равна 100 кг.

Подпрессоренные стиральные машины Барьерные стиральные машины

Сушильные центрифуги

Оборудование для сушки, или центрифуги стоит закупать исходя из количества белья, загружаемого в стиральные агрегаты. Например, если стиральных машин 2, а каждая из них одновременно может стирать 13 килограмм белья, то можно обойтись закупкой двух сушильных машин, но с загрузкой 13 килограмм и выше.

Стоимость сушильного оборудования начинается от 180 000 рублей.

При покупке нужно обратить внимание не только на совместимость со стиральным оборудованием, но и на вид нагрева. Так, встречаются модели с паровым, электрическим нагревом. Наиболее продвинутые машины управляются с помощью встроенного компьютера и полностью автоматизированы.

Среди основных марок также стоит отметить LG, Danube, Вязьма.

Сушильные центрифуги с электрическим нагревом Сушильные центрифуги Вязьма

Аппараты для подачи стирающих составов

Их еще называют насосами или дозаторами.

Насосы делятся на две группы:

- Для подачи жидких моющих составов. Они подключаются к стиральным машинам, имеющим собственную встроенную программу на панели управления и регулирующую подачу моющего средства

- Подключаются к стиральным агрегатам, не имеющим такой функции. Стоимость подобных насосов начинается от 4500 рублей. Стоят от 6000 рублей и выше.

Гладильное оборудование

Техника для завершающего цикла обработки белья называется гладильным оборудованием.

Оно делится на следующие категории:

- гладильные катки;
- гладильные каландры;
- гладильные прессы;
- гладильные столы;
- парогенераторы;
- отпариватели.

Самое распространенное оборудование, ставшее привычным для большинства прачечных — гладильные катки. Стоимость гладильных катков начинается от 115 000 рублей для техники российского производства. Цена на импортное оборудование выше примерно на 25-45%.

Каландры отличаются от катков инженерной конструкцией. Если в обычных катках процесс сушки и проглаживания происходит путем прокатки влажного белья между горячим катком и желобом, то в каландре белье гладится путем прокрутки его на горячем цилиндре. Цена на каландры выше. Российское оборудование стартует с 490 000 рублей. Импортное — на 25-40% дороже.

Гладильные прессы более функциональные. Их используют для глажки мужских сорочек, брюк и прочего текстиля со сложным кроем. Потому стоимость таких агрегатов достаточно высока — от 550 000 рублей до 1 000 000.

Гладильные столы по внешнему виду напоминают привычную многим гладильную доску. Но они имеют расширенный функционал, например, возможность тонкой глажки мелких деталей. Гладильные столы часто идут в комплекте с интегрированным профессиональным утюгом. Цена начинается с 65 000 рублей до 1 000 000 и выше.

Так же возможно использование пароманекенов для глажки фасонных текстильных изделий. Цена в среднем 350 000 — 1 000 000 рублей.

Парогенераторы — оборудование для финишной обработки белья. Эксплуатируется вместе со столами для глажки. Самые бюджетные стоят от 6 000 до 35 000 рублей. Разница в цене зависит от производительности, функций, заложенных в конструкцию, страны изготовителя.

Отпариватели — особый вид парогенераторов, но вместо утюга в него интегрируется специальная щетка. Цена стартует с 40 000 рублей.

Каландр Гладильный пресс

Дополнительное оборудование

Все виды дополнительного оборудования используются вне зоны стирки.

- Расходники и химические составы для стирки. К ним относятся не только порошки, но также пятновыводители, кондиционеры и моющие составы для ухода за оборудованием.

- Корзины для приёмки белья заказчика. Бывают как пластиковые (наиболее распространены), так металлические и деревянные.

- Тазы или тележки для транспортировки. Важен не материал, из которого они изготовлены, а вместимость и легкость передвижения заполненной тары. На первое время подойдут пластиковые тазы объемом от 30 литров. Они стоят примерно 10 000 рублей. Тележки немного дороже — около 5 000 рублей.

- Стеллажи для хранения готовых заказов. Лучше остановиться на металлических, так как они достаточно долговечны.

Количество и качество таких предметов зависят от проходимости и востребованности услуг вашей прачечной.

Кроме того, со временем может понадобиться такое оборудование, как ремонтные комплекты к приборам для стирки и сушки, аксессуары, расходные материалы для стиральных и сушильных агрегатов.

Также для того, чтобы помещение прачечной соответствовало требованиям контролирующих организаций, необходимо установить вентиляционное оборудование. Вытяжные каналы необходимы над сушильными приборами (для защиты сотрудников от бельевой пыли).

Тележка для белья

Так, могут понадобиться:

- кассовое оборудование;
- мебель для ресепшена;
- компьютер;
- МФУ.

Прачечная — интересный бизнес. Но оборудование для нее достаточно дорогое. Так, на закупку всего комплекта потребуется от 5 до 6 миллионов рублей. Безусловно, сумма внушительная. Однако, она окупится в течение 1-2 лет при грамотном подходе к ведению бизнеса.

Отели и гостиницы бывают весьма разнообразными, но объединяет их одно — это временное пристанище человека, который оказался в чужом городе по каким-либо причинам, и теперь ему требуется кров над головой, а также ряд услуг, которые обычно легко доступны дома, но затруднительны за его пределами. Речь идет о питании, гигиене, а также возможности постирать и погладить свои вещи.

В настоящее время большинство гостиниц любого уровня сервиса и вместимости имеют в списке своих услуг для постояльцев услуги по стирке, чистке и глажке одежды.

Давайте рассмотрим пример прачечной в гостинице. Вам может показаться, что ниже представлено очень много цифр, но если разобраться не все так сложно. Чтобы грамотно укомплектовать прачечную в гостинице надо ответить на эти вопросы: Что стираем? Как много номеров? Сколько звезд у отеля? Как часто меняем белье?

При увеличении количества звезд возрастает уровень требований к качеству стирки и глажки, что отражается на выборе конкретных моделей. В целом данный пример можно использовать и для 4* и даже 5*. Кроме того работа прачечной в отеле 4 и 5 звезд, как правило, еще более активная чем в 3*, отсюда более высокие требования к воде, к качеству химических средств. А пожелания постояльцев обязывают отель иметь прачечную с широким спектром машин.

Комплект белья на 1 койко-место:

Комплект 1,5 спального белья - 1,5 кг

Махровое бельё:

Большое полотенце, среднее полотенце, малое полотенце, коврик - итого: 0,9 кг

Вес 1 комплекта, в среднем, составляет 2,4 кг.

Расчёт прачечной в отеле на конкретном примере

1/ Номерной фонд:

Группы по типу белья (рекомендации специалистов "Новель Групп"):

Прямое – 1,5 кг x 300 койко-мест / 3 дней = 150 кг/день.

Махровое – 0,9 кг x 300 койко-мест / 3 дней = 90 кг/день/0,8* = 112,5 кг/день.

150 кг (прямое) + 112,5 кг (махровое) = 262,5 кг/день.

2/ Прочее:

Ресторан:

Количество посадочных мест – 100

Скатерти - 15,3 кг (из расчета: 0,9 кг (вес скатерти) x 17 шт.)

Салфетки - 30,0 кг (из расчета: 0,1 кг (вес салфетки) x 300 шт.)

Итого: ~ 45 кг/день

Гостевое белье (стирка – ежедневно):

Рубашки /блузки ~ 6,0 кг (0,3 кг (вес изделия) x 20 шт.)

Итого: 6 кг/день

Униформа персонала из расчета:

Униформа сотрудников кухни – 4 кг (1 кг (комплект) x 4 шт.)

Итого: ~ 4 кг/день

Группы по типу белья:

Прямое (ресторан) – 45 кг/день.

Фасонное (гостевое + персонал) – 10 кг/день.

Вес всего прочего белья, таким образом, составляет:

45 кг (прямое) + 10 кг (фасонное) = 55 кг/день.

ИТОГО:

Группы по типу белья (Номерной фонд + Прочее):

Прямое – 195 кг (номерной фонд 150 кг + прочее 45 кг).

Махровое - 112,5 кг (номерной фонд 112,5).

Фасонное – 10 кг (гостевое + персонал).

Всего ~ 317,5 кг/ день.

Рабочий день – 12 часов.

Цикл стирки составляет, в среднем, 1 час, с учетом межоперационного периода количество циклов за рабочий день (12 часов) составит – 10 циклов / загрузок, таким образом:

317,5 кг / 10 загрузок, составит ~ 32 кг/час.

Исходя из вышеуказанной базовой нагрузки на оборудование, предлагаем следующий вариант комплектации прачечной:

Прачечная в базовой комплектации:

1. Стиральные машины – загрузкой 14-16 кг х 2 шт. + загрузкой 5-7 кг х 1 шт.
2. Сушильные машины – загрузкой 14-16 кг х 2 шт. + загрузкой 5-7 кг х 1 шт.
3. Гладильный каландр.
4. Финишное оборудование: пароманекен, гладильный пресс, консольный гладильный стол - по 1 шт.

5. Вспомогательное: тележки для прачечной - 10-20 штук, стеллажи, рабочие столы, нейтральное оборудование.

Конечно, для небольших мини-гостиниц с ограниченной площадью иногда выгоднее стирать собственное белье в сторонних прачечных, не предлагая своим клиентам услуг по стирке. Однако в наши дни даже самые небольшие отели стараются найти место и организовать собственную прачечную, что уж там говорить о заведениях побольше или о лидерах гостиничной индустрии?

Гостиницы вместимостью до 150 номеров являются малыми по общепризнанной классификации, но большими по объему подлежащих стирке изделий.

Поэтому в таких гостиницах практически всегда присутствует собственная прачечная с функциональным и производительным стирально-сушильным оборудованием, позволяющим обработать весь объем вещей и белья в короткие сроки.

Практическое занятие № 12-13

Тема: Разновидности организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы

Цель: познакомиться с разновидностями организации досуга и отдыха в зависимости от категории и назначения гостиницы

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Экскурсионная деятельность является одним из основных компонентов индустрии туризма. Экскурсионные услуги входят в перечень дополнительных услуг, оказываемых средствами размещения. Следует отметить, что экскурсионные услуги оказываются большинством гостиничных предприятий, независимо от их категории и репутации. При ряде гостиниц есть собственные экскурсионные бюро и специализированные отделы.

Экскурсионное бюро устанавливает номенклатуру предоставляемых услуг, связи с транспортными организациями, театрами, концертными залами, кинотеатрами, стадионами, цирками, музеями, картинными галереями, выставками, заповедниками, договаривается об их посещении экскурсантами индивидуально или группами.

Кроме организаторской, экскурсионное бюро ведет методическую работу, осуществляет контроль за качеством экскурсий, рекламную деятельность.

Экскурсионным бюро руководит его менеджер, в состав персонала входят методисты-экскурсоводы, экскурсоводы, гиды-переводчики, разработчики экскурсий, руководители туристских групп.

Заявки фиксируются в специальном журнале. Запись ведется по датам проведения экскурсий.

Ответственные за проведение экскурсий предприятия должны иметь в своем штате специально подготовленных и знающих родной для туристов язык профессионалов (гидов). Отсутствие гида-переводчика или его непрофессионализм способны сильно испортить впечатление туриста от поездки. Требования, предъявляемые к гиду-переводчику, различны, но основными из них являются следующие:

- знание большого фактического материала и умение изменять предлагаемый текст в соответствии с особенностями контингента туристов, их возраста и социального состава;

- творческий подход к своей работе, умение "заразить" своей любовью к городу, стране всех присутствующих в группе;
- систематическая работа над расширением своего общего кругозора, совершенствование профессиональных знаний и знаний иностранного языка, соблюдение установленных норм и правил поведения, корректность во взаимоотношениях с туристами.

Обязанности гида-переводчика:

- хорошее знание и строгое выполнение правил приема и обслуживания иностранных туристов;
- сопровождение группы туристов в поездке, начиная от первого и заканчивая последним пунктом программы;
- обеспечение устного перевода во время проведения всех запланированных организаторами тура мероприятий;
- строгий контроль за выполнением администрациями объектов размещения и системы питания требований обслуживания иностранных туристов;
- систематическое самообразование и научная деятельность (составление методик и лексических пособий, написание новых текстов экскурсий, комплектование и пополнение портфеля экскурсовода и др.) в свободное от работы время

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Защитить работу.

Задание 1

Группа разбивается на группы по 2 человека и в течение 40 минут готовят виртуальную экскурсию по заданной теме.

Темы экскурсий:

Экскурсия по городу Тирасполь.

Экскурсия по городу Бендеры.

Памятники ПМР.

Достопримечательности Тирасполя.

Достопримечательности родного края.

Контрольные вопросы

1. Виды экскурсий.
2. Требования, предъявляемые к гидам-переводчикам.
3. Обязанности гида-переводчика.

«Организация транспортного обслуживания в гостиницах»

Общие теоретические сведения

Трансфер - это заранее заказанная поездка по маршруту заказчика. Чаще всего заказывают трансфер, чтобы быстро и безопасно приехать из аэропорта в гостиницу и обратно. В зависимости от вида трансфера для предоставления услуг используется автотранспорт от легковых автомобилей до автобусов.

Услуги, входящие в стоимость трансфера:

1. организованная встреча в аэропорту или вокзале;
2. подача автотранспорта с личным водителем;
3. ожидание прилета самолёта или прибытия поезда (неограниченно по времени);
4. ожидание выхода туриста (1 час) после посадки самолёта или прибытия поезда;
5. оплата платных стоянок;
6. гарантированная доставка туриста до пункта назначения и помощь в размещении;
7. провоз багажа (ограничений по объёму нет).

Основные виды трансфера:

1. индивидуальный;

2. групповой.

Индивидуальный трансфер - необходим для осмотра достопримечательностей, похода за покупками или посещения различных мероприятий. Индивидуальный трансфер возит туристов по разработанному маршруту. Персональный водитель будет везде сопровождать туриста, ожидать необходимое время и даже расскажет о других интересных местах по пути следования. Обычно водителя подбирают со знанием иностранного языка, чтобы было удобно общаться, и турист мог получить ответы на возникающие вопросы.

Групповой трансфер - означает, что встреча и перевозка от аэропорта до гостиницы будет совершаться группой туристов на автобусе или микроавтобусе.

Когда нужно заказывать групповой трансфер:

1. для проведения экскурсий;
2. в деловых поездках;
3. для доставки группы деловых партнёров в желаемое место назначения;
4. для проведения торжественных мероприятий (свадьбы, Дней Рождения);
5. при организации конференций или конгрессов.

Помимо этих двух основных видов трансфера, транспортные компании ещё предоставляют следующие:

1. общий трансфер - имеется в виду перевозка с другими людьми, которые едут в том же направлении или в то же место назначения;

2. бизнес-трансфер или VIP-трансфер - перевозка с повышенным уровнем комфорта (автомобиль высокого класса, лимузины, напитки во время передвижения, дополнительные услуги);

3. паромный трансфер - перевозка к месту назначения (в Венеции или на островах).

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

Заполнить бланк заказа такси.(10 вариантов)

Бланк заказа такси №

Дата	Время	ФИО гостя	№ комнаты	Маршрут движения	№ такси	Марка ав-ля

Контрольные вопросы

1. Что такое трансфер.
2. Какие услуги, входят в стоимость трансфера.
3. Основные виды трансфера.
4. Когда нужно заказывать групповой трансфер.

«Организация предоставления дополнительных услуг делового назначения»

Общие теоретические сведения

К бизнес - услугам относится организация банкетов и иных массовых мероприятий.

Современные бизнес – отели обычно расположены в центре города или в зонах, удобных для целевых групп. Это самая крупная группа отелей.

Она обслуживает в основном бизнесменов. Но, не смотря на это, многие туристские группы, туристы - индивидуалы, небольшие конференц - группы находят эти отели привлекательными. К услугам гостей в этих отелях относятся: газеты, утренний кофе, местная телефонная связь, кабельное телевидение и другое. Гости могут воспользоваться арендованной машиной, транспортом из аэропорта, кафетерием, обеденным залом и другое.

Большинство подобных отелей располагает конференц-залами, номерами «люкс» и банкетными залами.

Можно выделить общий перечень подобных услуг:

- Наличие бизнес - центра;
- Комнаты для ведения переговоров;
- Конференц-залы;
- Банкетные залы;
- Возможность организации встреч и различных банкетов, свадеб, юбилеев, а также специальное обслуживание от кофе-брейков до официальных банкетов;
- Предоставление услуг переводчиков;
- WI-FI - интернет;
- Телефонная связь;

Помимо этого сюда так же могут включаться услуги секретаря, кабины для синхронного перевода, факсимильный и копировальные аппараты.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

Изучить литературу и составить схемы конференц-залов в гостинице. Указать количество посадочных мест, место расположения кресел, техническую оснащенность зала.

Контрольные вопросы

1. К каким услугам относятся услуги конференц-зала.
2. Какие преимущества несет оснащенность гостиницы конференц-залом, бизнес центром.
3. Что еще можно отнести к услугам делового назначения.

«Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиницах.»

Общие теоретические сведения

Туристский анимационный сервис наиболее развит в курортных зонах, где он способствует повышению аттрактивности туристских путешествий и качества отдыха. В курортных зонах всего мира существует четкое осознание того, что особая роль принадлежит организации досуга отдыхающих: игровым мероприятиям, активным соревнованиям, различным шоу и праздникам и т. д. На Западе основной деятельностью анимационного сектора являются ежедневные программы развлечений, включающие в себя ассортимент бесплатных услуг анимации для взрослых и детей.

У каждого объекта туристского размещения имеется своя ежедневная развлекательная программа, структура которой зависит от количества и контингента отдыхающих, расположения объекта, персонала, графиков питания, экскурсий и др. Анализ опыта стран с успешно развивающейся туристской отраслью показывает, что в индустрии развлечений требуются качественные программы, дорогостоящее и высококачественное оборудование, новые подходы в управлении, высококвалифицированный персонал.

Главной характеристикой успешного отдыха для туристов является психологическое состояние в течение отдыха, настроение. При организации обслуживания отдыхающих важно четко понимать, что само по себе высококачественное состояние объекта туристского размещения не обеспечит полноценный комфорт для туриста. Оживить стены отеля, дать возможность отдыхающим проникнуться идеей его строителей - вот главная задача принимающей стороны.

Разрабатывая штатную структуру объекта туристского размещения и анализируя влияние персонала на психологическое состояние отдыхающих, необходимо принять во внимание, что основную роль в создании того или иного психологического климата в отеле играет персонал анимационного сервиса - аниматоры. Именно от их личностных качеств и умения создать у туристов особое настроение и ощущение комфорта, уюта, в конечном счете зависит, насколько полноценным будет отдых гостей отеля.

Аниматор - специалист по формированию и продвижению туристско-спортивного продукта на туристском рынке и организации спортивно-оздоровительной деятельности туристов. Профессиональная команда анимационного сектора организует и проводит игры, конкурсы и спортивные соревнования, приглашает на представления, театральные и танцевальные шоу, мюзиклы, комедии, концерты классической музыки, просмотр кинофильмов, вечеринки на пляже и т. д. Деятельность анимационных секторов отелей способна сгладить незначительные недостатки сервиса и повысить доходность отеля.

Любой способ проведения досуга хорош только тогда, когда он психологически оправдан. Людям, чья работа требует постоянного напряжения, полезен отдых-разрядка, снимающий усталость и стрессы. Некоторые люди наоборот нуждаются в активизации своих сил. Кроме того, в анимационной деятельности в обязательном порядке следует учитывать и половозрастные особенности контингента отдыхающих. Отсюда необходимость разработки целенаправленных программ, предполагающих задействование культурно-досуговых учреждений, находящихся в данной местности. Чем разнообразнее программа отдыха, тем она интересней. Это особенно актуально при разработке анимационных программ для детей.

Анимационный сервис базируется на нескольких ключевых компонентах. С учетом благоприятных внешних условий формула реализации анимационного проекта выглядит следующим образом.

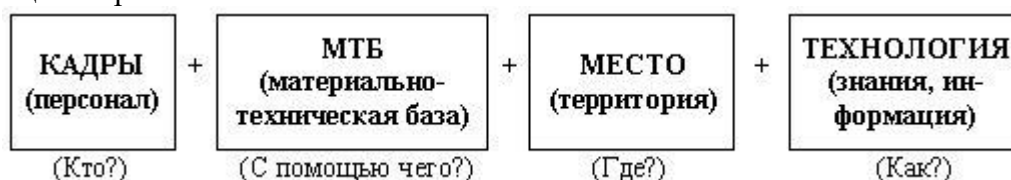


Рис. 1. Формула реализации анимационного проекта

Ежедневная программа анимации при объекте размещения может включать в себя:

1) спортивные игры и соревнования для взрослых (аэробика на пляже или в бассейне, волейбол, водное поло, дартс, армрестлинг, настольный теннис, стрельба из лука и пневматического пистолета и др.);

2) детские программы (игры и конкурсы в детском городке и бассейне, вечерние развлекательные программы, тематические праздники);

3) вечерние шоу-программы (шоу-конкурсы, игровые шоу, комические шоу, дискотеки, выступления эстрадных коллективов, художественная самодеятельность, проведение тематических вечеринок - диско 80-х, живая музыка и т.д.).

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

Группа делится на группы по 2 человека и выполняют задание: Изучив теоретический материал, разработать анимационный проект. Результаты оформить в виде схемы, защитить проект.

Контрольные вопросы

1. Что такое анимационная деятельность в гостинице.
2. Кто такой аниматор.
3. Для чего нужно предоставлять анимационные услуги.
4. Как можно классифицировать анимационные услуги.
5. Назовите формулу реализации анимационного проекта.

«Организация спортивно-оздоровительных услуг в гостиницах»

Общие теоретические сведения

Для оказания спортивно-оздоровительных услуг необходимы открытый плавательный бассейн (для взрослых и детей), клуб здоровья, пляж, причал, спортивные игровые и детские площадки, катки, велосипедные дорожки, пешеходные тропы и др.

Многие гостиницы и другие средства размещения организуют фитнес-центры, оздоровительные и спортивно-оздоровительные центры и комплексы, клубы.

Разнообразие услуг зависит от имеющейся спортивно-оздоровительной базы, оснащения названных центров.

В персонал спортивно-оздоровительного центра входят: его руководитель, администраторы, кассиры, служба безопасности, инструкторы, медицинские работники. Режим работы определяется исходя из потребностей основного контингента потребителей.

В спортивно-оздоровительный центр могут входить различные объекты.

- 1. Салон красоты, включающий услуги маникюра, педикюра, парикмахерской.
- 2. *Wellness*-центр. Этот объект инфраструктуры является наиболее привлекательным для потребителей, одновременно способствуя повышению востребованности всего АТМ-комплекса. Например, бассейн, функционирующий в любое время года, привлекает различные категории клиентов, включая тех, кто пользуется услугами только аквазоны. В *wellness*-центрах высокого класса принято обустраивать термальные зоны для свободного пользования, а бассейн оснащать развлекательными опциями: аквагорками, гейзерами, ударными водопадами. Плавательный комплекс часто зонирован с учетом различного целевого предназначения: отдыха и развлечений в воде, плавания со спортивной нагрузкой, аквааэробики. Нередко соотношение дохода *SPA*- и *wellness*-структур складывается в пропорции 50 : 50.

- 3. Фитнес. Во многих отелях фитнес-центры позиционируются как дополнение к инфраструктуре *wellness*.

В минимальный комплекс спортивно-оздоровительного центра, как правило, входят тренажерный зал, сауна, солярий, бассейн, салон красоты.

Оборудование тренажерного зала может быть разделено по степени использования на коммерческое и бытовое. Тренажеры различаются по функциям и видам выполняемых на них работ.

К кардиотренажерам относят вело- и гребные, беговые и шаговые тренажеры, хайкеры, имитирующие ходьбу на лыжах. Все они в той или иной степени влияют на деятельность сердечнососудистой системы. С помощью специальных программ каждый, кто пришел заниматься в тренажерный зал, тестируется, ему подбирается индивидуальная программа с повышающимися нагрузками. Тренажеры оснащены системой датчиков, информирующих о пульсе, количестве пройденных километров.

Силовые тренажеры представляют совокупность гантелей, штанг, специальных стоек. На них выполняют различные упражнения, способствующие укреплению мышечной системы или различных групп мышц. Спектр упражнений зависит от цели занятий, переносимых нагрузок.

Сауна (баня) оказывает благотворное влияние на нервно-мышечный аппарат, кровообращение, кожу.

Сауны собираются из специальных пород дерева, стойких как к сухому, так и влажному нагреванию. Сауна включает раздевалки, комнаты отдыха, душевые, бассейн, парную, встроенную вентиляционную систему, панели управления.

Массаж — активное средство профилактики заболеваний, сохранения работоспособности. Это — механическое воздействие на поверхность тела человека руками массажиста или специальными аппаратами. Разработка новых технологий привела к созданию мультипрограммных массажных кресел. Встроенный компьютер контролирует все стадии массажа, регулируя угол наклона спинки и подставки под ноги. С помощью пульта управления можно выбрать в зависимости от самочувствия и настроения индивидуальную программу, вид массажа, его интенсивность и диапазон воздействия.

Бассейн — сложное техническое сооружение, в которое входят системы очистки и подогрева воды, ее сброса при мытье ванн. Возможны самые различные конфигурации чаш бассейнов, отделанных специальной керамической плиткой, стеклянной мозаикой, водостойким мрамором. Системы фильтрации воды монтируются в техническом помещении, размеры которого зависят от объема бассейна. Один из вариантов рециркуляции воды в бассейне — переливной, при котором излишки воды поступают в пере-пивной лоток, расположенный по периметру бассейна. Из переливного лотка вода самотеком поступает в накопительную емкость и затем забирается насосом фильтровальной установки. Возврат воды в бассейн осуществляется через донные форсунки.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

Изучить теоретический материал, и заполнить таблицу «Спортивно-оздоровительные услуги в гостинице»

Вид услуги	Характеристика	Место проведения	Персонал

Контрольные вопросы

1. Назовите виды оздоровительных услуг в гостинице.
2. Кто может стать клиентом таких услуг.
3. Приоритеты предоставления таких услуг.
4. Какое количество персонала надо, чтобы обслуживать такие услуги.

«Формулировка комплекса дополнительных услуг в гостинице»

Общие теоретические сведения

Комплекс дополнительных услуг включает:

- 1) Ресторан с развлекательной программой
- 2) Комната для животных. В комплекс данной услуги входят:
 - Профилактический осмотр у вет. врача
 - Чистка ушей присутствие хозяина бесплатно
 - Обрезка когтей присутствие хозяина бесплатно
 - Обработка глаз (персидские кошки, декоративные собаки и т.д.) контактный характер животного бесплатно
 - Расчесывание (без свалывшихся колтунов) контактный характер животного бесплатно

- Обработка от блох, клещей
- Кормление специальными сухими или консервированными кормами, которых нет

в меню

- 3) Сауна и бассейн
- 4) Салон красоты
- 5) Бар-бильярд
- 6) Экскурсионное обслуживание

Комплекс продвижения продукта включает следующий инструментарий:

- Рассылка предложений туристическим фирмам
- Рассылка предложений туристическим фирмам
- Создание сайта гостиницы с возможностью бронирования
- Регистрация в системах бронирования гостиниц
- Создание и рассылка рекламных буклетов (слайд)

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

Изучив теоретический материал, опираясь на приобретенные знания составить схему: Виды дополнительных услуг в гостинице

Контрольные вопросы

1. Назовите виды услуг в гостинице.
2. Что относится к дополнительным услугам в гостинице.
3. Какие услуги можно отнести к оздоровительным.
4. Какие услуги можно отнести деловым.
5. К каким услугам относятся экскурсионные.

Практическое занятие № 14

Тема: Подготовка презентации и выступление с докладом на тему: «Комплектация тележки горничной». Составление таблицы сравнения стандартов уборки в различных гостиницах

Цель: изучить особенности комплектации тележки горничной, стандарты уборки номеров в зависимости от категории.

Порядок работы:

1. Изучите материал в учебной литературе и интернете.
2. Подготовьте презентацию по теме Комплектация тележки горничной.
3. Составьте таблицы сравнения стандартов уборки в различных гостиницах.

Образец

ЧТО ВХОДИТ В ГЕНЕРАЛЬНУЮ И ЭКСПРЕСС УБОРКУ ?		
	Экспресс, Под- держивающая	Генеральная
Санузлы:		
Чистка и дезинфекция сантехники (смесителей, раковин,	✓	✓
Мойка кафельной плитки на всю высоту (где имеются	✓	✓
Мойка душевых кабин и ванн включая сложные загрязнения;		✓
Мойка кафельной плитки от потолка до пола;		✓
Удаление налета и водного камня;		✓
Мойка потолка;		✓
Удаление загрязнений средней и сильной степени сложности.		✓
Кухня:		
Мойка грязной посуды (в раковине, не более 20 предметов или 10	✓	✓
минут, кроме кастрюль, сковородок, противней);	✓	✓
Мойка кухонной плиты, удаление следов жира;	✓	✓
Мойка холодильника и духового шкафа снаружи;		✓
Мойка микроволновой печи внутри и снаружи;		✓
Очистка кухонных столешниц, барных стоек;	✓	✓
Мойка стеновых панелей («фартука») кухонного гарнитура;	✓	✓
Удаление следов жира и масляных пятен;		✓
Удаление пыли и следов жира с вытяжки;		✓
Удаление пыли с кухонной техники;	✓	✓
Мойка фасадов кухонного гарнитура, удаление следов жира	✓	✓
(высотой не более 2 м);		
Чистка и дезинфекция сантехники;		✓
Дезинфекция, влажная чистка места для хранения мусора;		✓
Мойка грязной посуды до 20 предметов;		✓
Мойка фасадов кухонного гарнитура, удаление следов жира (на		✓
всю высоту);		
Мойка духовой и микроволновой печи внутри;		✓
Мойка холодильника внутри, размораживание;		✓

Практическое занятие № 15

Тема: Изучение особенностей ухода за стеновыми и потолочными покрытиями

Цель: Изучить особенности ухода за стеновыми и потолочными покрытиями

Ход занятия

Выполнить задания:

1. Изучить материал
2. Сделать краткий конспект

Обои

Материалы для отделки стен, потолков и мебели не подвергаются такому интенсивному износу как полы, и поэтому требуют меньшего ухода. Начнем с обоев. Существуют бумажные, текстильные, стекловолоконистые и покрытые пластиком обои.

Бумажные обои подходят для сухих помещений. Современные бумажные обои состоят из бумажной основы, на которой напечатан рисунок, и тонкой пластиковой пленки. Такие обои можно протирать.

Текстильные обои используются также в сухих помещениях. Текстильные обои состоят из бумажной или пластиковой основы, на лицевой стороне которой наклеены натуральные или синтетические волокна. Из натуральных применяются джут, лен и

вискоза, из синтетических – полиамидные, полиакриловые или полиэстеровые волокна. Текстильные обои не переносят влажную уборку, поэтому их пылесосят. Пятна необходимо удалять немедленно после их появления, чтобы они не успели впитаться в волокна.

Виниловыми называют обои с пластиковым покрытием. Они состоят из бумажной или тканевой основы, но пленка из ПВХ на лицевой поверхности у них толще, чем у бумажных. Такие обои можно подвергать влажной обработке, поэтому их иногда также называют моющимися. Виноловые обои подходят для всех типов сухих помещений, а если основа укреплена минеральными или пластиковыми волокнами, то и для помещений, где требуются моющиеся, влагостойкие покрытия (туалеты, кухни, ванные комнаты).

Стекло

Стекло делится на штампованное, литое и флоат-стекло. Из штампованного стекла делают окна, двери, элементы фасадов и мебели. При изготовлении мебели применяется толстое, около 7мм, стекло.

Литое стекло, декоративное и армированное проволокой, производится путем проката. Армированное стекло с металлической решеткой более ударопрочное и огнестойкое. Благодаря решетке, разбитое стекло не рассыпается. Цветное декоративное стекло применяется в мебельном производстве.

Стекло рекомендуется мыть шубкой с нейтральным моющим средством, содержащим небольшое количество органического растворителя (например, спирт). Специальные средства применяются для удаления пятен и очищения поверхности. Твердое загрязнение соскребается, краска и т.п. – удаляется растворителем.

Стекло хорошо переносит воздействие кислот.

Обратите внимание!

- Удары, сильное трение и абразивы царапают и повреждают стекло!
- Стекло плохо переносит воздействие щелочью – она разъедает поверхность, делая ее матовой!

Кожа

Кожу часто используют для обивки мягкой мебели, отделки стен, колонн. Для обивки используется кожа толщиной в 1мм. Кожа эластична и легко царапается. Пыль удаляют с кожаной мебели пылесосом. Грязь смывают влажной мыльной тряпкой, затем поверхность высушивают. После мытья кожаную поверхность можно обработать маслом или иным подходящим защитным составом. Свежие пятна от шариковой ручки или фломастеров можно стереть ластиком.

Рекомендации по уходу:

- Не наносите мебельные воски – они образуют многослойные наросты.
- Солнечные лучи и нагревательные приборы повреждают кожу.
- Не следует использовать растворители и моющие средства, их содержащие, синтетические средства, делающие кожу грубой и сухой, а также сильное трение.

Кожзаменители представляют собой пластик. Они выдерживают трение, но легко рвутся. Кроме того, кожзаменители накапливают статическое электричество. Поэтому они легко загрязняются, а загрязнение глубоко въедается. Мебель, обитая кожзаменителем, требует такого же ухода, как и пластиковые поверхности. Для выведения пятен и защиты поверхности применяется мебельный воск.

Пластиковые покрытия

Самые распространенные покрытия в домах и общественных зданиях. Кроме того из пластика делают душевые кабинки, столы, стулья и телефонные будки. Для этого применяется акриловый пластик или полиэстер, укрепленный стекловолокном (укрепленный пластик).

Рекомендуется применять нейтральные или слабощелочные моющие средства.

Очистить сильно загрязненную светлую поверхность поможет отбеливатель для стирки, смешанный с хлорсодержащим моющим средством. С других поверхностей въевшееся загрязнение удаляется нейтральными и слабощелочными средствами.

Рифленые поверхности моются щеткой.

Подтеки устраняются сушкой.

Пластиковые поверхности легко электризуются. Заряд снимают щелочные составы.

Пластик выдерживается слабые кислоты.

Обратите внимание!

- Пластик подвержен механическим повреждениям (царапины, потертости), поэтому при проведении работ нельзя использовать скребки, абразивные материалы и сильнодействующие моющие средства.

- На пластике может возникнуть желтизна при нанесении средств, содержащих хлор.

- Органические растворители разрушают пластик и могут применяться только для удаления пятен.

Практическое занятие № 16

Тема: Изучение особенностей ухода за мебельными тканями: технологии и средства.

Цель: изучить особенности ухода за мебельными тканями: технологии и средства

Ход занятия

Порядок работы:

1. Изучите материал.
2. Составьте краткий конспект.

От правильной эксплуатации мебели во многом зависит ее долговечность и функциональность, поэтому многие производители сегодня сопровождают поставки своей продукции описанием предельно допустимых параметров температуры, влажности, освещенности, влияющих на эксплуатационные характеристики изделий. В целом ситуация такова, что практически вся производимая сегодня мебель из дерева, ДСП, МДФ, фанеры и т.д. крайне чувствительна к повышенной влажности помещения, поскольку обычно многослойное лако-красочное покрытие или ламинирование поверхности не всегда в состоянии обеспечить стопроцентную защиту изделий от воздействия влаги из-за возможных нарушений целостности защитного слоя при транспортировке или эксплуатации. Исключением являются цельнолитые или комбинированные столы и стулья из стекла, пластика и хромированного металла, инертных к влаге и имеющих достаточно широкий диапазон приемлемых к эксплуатации температур.

1. Мебель из натуральных материалов:

Лакированные поверхности из дерева или шпонированного ДСП и МДФ, очищаются с использованием влажной мягкой ткани или специальными нетоксичными очистителями с последующей полировкой мебельной полиролью, предназначенной для этих целей. Как для лакированных(окрашенных), так и ламинированных поверхностей недопустимо использование абразивов и жестких щеток (губок, тканей), способных нарушить целостность покрытия.

Ламинированная поверхность мебели очищается от грязевых и жировых наслоений нейтральными моющими средствами или специальными полиролями с использованием мягких тканей (фланель, бархат, замша, сукно) и последующей натиркой мебельной полиролью, не имеющей токсичных или вредных для здоровья составляющих. Пыль с мебельных изделий лучше убирать при помощи мягких щеточных насадок на пылесос или вручную мягкими губками и влажными тканями.

2. Уход за мягкой мебелью:

Основа чистки мебельной ткани: круговые движения губки от контура к центру. Влажные зоны как можно быстрее следует подсушить горячим воздухом фена,

так как для большинства обивочных тканей рекомендована исключительно сухая чистка. Абразивные, грубые средства чистки, химические растворы и жидкости с высокой концентрацией спирта, кислоты или щелочи - не лучшие средства для очищения, так как они легко могут повредить поверхность и нарушить прокраску рисунка. В случае обивки мебели натуральной кожей следует помнить, что кожа чувствительна к растворителям, мыльной воде и любым химическим растворам. Также кожа не выносит высоких температур и прямых солнечных лучей. Поэтому мягкую мебель с кожаной обивкой размещают вдали от нагревательных приборов и окон.

3. Уход за плетеной мебелью

Для увеличения срока службы и обеспечения хорошего внешнего вида плетеных изделий стоит помнить, что: плетеную мебель ежегодно натирают мебельным воском, пыль с плетеных столов, стульев, шкафов, кресел и т.д. удаляется при помощи пылесоса или мягкой увлажненной (в случае лакированной поверхности сухой) фланелью, замшей, бархатом или сукном; грязь с плетеной мебели хорошо очищается с использованием отработанного пакета чайной заварки, завернутого в тонкое сукно.

К тканым тканям относятся: гобелены, жаккарды, шениллы, замша, рогожка.

Кнетканым тканям относятся: флоки, велюр, ламитэкс, искусственная кожа.

1. Жаккард - В изготовлении используется хлопчатобумажная или синтетическая пряжи, а также их комбинации. Стандартный состав жаккарда: хлопковые и синтетические нити в разных пропорциях (примерно 50% на 50%). В основе технологии заложено переплетение продольных и поперечных нитей. Качество жаккарда напрямую зависит от характеристики используемых нитей. Чем толще нить, тем плотнее ткань. Петли перекручены, в случае затяжки - не распускаются. Особенностью жаккардовых тканей (так называемый -«Тканый» жаккард), является то, что дизайн рисунка ткани ткется жаккардовым станком. В жаккардовых тканях используется до 10 цветов нити, лицевая сторона и изнанка ткани имеют разный вид.

2. Гобелен - тот же жаккард, даже вырабатывается на тех же станках. Основное отличие - в жаккарде используют около 10 различных цветов нити, а в гобелене значительно больше, и ткется он из более толстой и дорогостоящей нити (100%-хлопок). Гобелен представляет собой плотную хлопчатобумажную ткань жаккардового переплетения с художественным цветным рисунком и красивой узорчатой расцветкой.

3. Шенилл - ткань со сложной структурой плетения. В переводе с французского шенилл («chenille») - гусеница. В составе шенилла может использоваться комбинация одной или нескольких шенилловых нитей совместно с синтетическими волокнами. Шенилл создается путем сплетения простой и пушистой нити, которые впоследствии скручиваются по спирали. По внешнему виду такая нить похожа на мохнатую гусеницу, откуда и произошло ее название. Современный шенилл - это прочный и гигиеничный мебельный материал. Ненатуральные волокна длительно сохраняют первоначальный вид ткани. Цвет и рисунок шенилла достигается двумя путями: путем переплетения нитей различного цвета, или покраской уже готовой ткани.

4. Рогожка - одна из разновидностей шенилла, более прочная, чем некоторые другие виды тканей. Основу ткани составляют натуральные хлопковые или льняные волокна. Но, как известно, натуральные ткани, менее износостойчивые, поэтому для улучшения характеристик добавляются синтетические нити акрила и полиэстера. Благодаря использованию ворсовой уточной пряжи поверхность получаемой ткани ворсистая и похожа на мешковину, что добавит уюта в обстановку.

5. Флок - одна из разновидностей нетканых материалов. Производство флока - достаточно сложный технологически процесс. При его создании используют мелкий нейлоновый или полиамидный ворс. Классический состав флока - это 100% нейлоновый ворс и основа, как правило, состоящая из микста -65% полиэстера на 35% хлопка. Благодаря специальному покрытию ткань не восприимчива к намоканию и загрязнению. Флок прост и неприхотлив в уходе, главное не чистить его составами содержащими спирт

т.к. в этом случае растворяется клеевой состав и частички флока легко вытираются с ткани.

6. Велюр - широко используемая ворсовая мебельная ткань с мягкой бархатистой поверхностью. В переводе с латыни - velours - обозначает «волосатый, мохнатый». От бархата, велюр отличается более длинным ворсом. В зависимости от способа изготовления имеет различную плотность и длину ворса. При переплетении ворсистой нити с одной нитью основы, ткань получается более рыхлой, если используются две нити основы, достигается более высокая плотность велюра. Ворс велюра может обрабатываться по разному - его отделяют тиснением, расчесывают по трафарету или укладывают по направлению в виде разнообразных рисунков, поэтому велюр может быть гладким, фасонным или тисненым. Для обивки мягкой мебели применяются хлопчатобумажные и шерстяные велюры.

7. Ламитекс (искусственный нубук)- это мебельная ткань нового поколения, материал, обладающий множеством достоинств. Для придания жесткости, искусственный нубук ламинируют - склеивают с другой тканью (подложкой), что предохраняет от пузырей и дополнительно укрепляет нубук, не позволяя образовываться складкам и вытягиваться. Это отличный обивочный материал для мебели, которая активно эксплуатируется. И, естественно, стоимость Ламитекса ниже, чем стоимость натуральных аналогов.

Состав: многослойный полимерный материал, состоящий из 70% полиэстера, 23% хлопка + тефлоновое покрытие.

8. Искусственная кожа (Экокожа) - основа 100% хлопковая ткань, дающая мягкость, гигиеничность, при этом она достаточно прочная на разрыв и растяжение. На основу наносится несколько слоев ПУ покрытия. Для улучшения стойкости к истиранию, без потери комфортных свойств материала применяются дополнительные покрытия - обычно это слой на основе тефлона.

Экологически чиста по составу - полиуретановое покрытие (ПУ) - 26% и хлопковая основа - 74%, в состав не входят токсические вещества, материалы не вызывают аллергии.

9. Натуральная кожа Кожа - это прежде всего натуральный продукт. Она дышит и приспособляется к температурным изменениям, что позволяет ей быть комфортной в любое время года. Натуральная кожа во многом эффектна своей природной фактурой и даже мелкими изъятиями. Различные вариации окраса, натуральная текстура кожи придают мебели неповторимость и особый шарм. В процессе обработки кожу окрашивают анилиновыми красителями. Выделяют два вида кож по виду обработки: чистый анилин и полуанилин. Если мебель будет находиться там, где живут дети и домашние животные, лучше выбирать полуанилин - такая кожа более защищена. В помещениях с представительскими функциями лучше впишется благородный анилин, с роскошью и лоском.

Уход и чистка мебельных тканей

Загрязнение	Способ чистки
Кофе	Замыть пятно мягким мылом и промокнуть
Кровь	Удалить пятно холодной водой
Шоколад	Счистите высохшее пятно и замойте теплой водой с мягким мылом. Промокнуть.

Джем	Нанести раствор мягкого мыла с уксусом. Промокнуть, промыть чистой водой и удалить избыток влаги.
Фруктовый сок	Нанести раствор из смеси нашатырного спирта и уксуса, высушить.
Жевательная резинка	Покрыть жевательную резинку кубиками льда и соскребите тупым предметом. Нанести этиловый спирт на ткань и высушить похлопыванием.
Красное вино	Немедленно промокнуть жидкость. Затем посыпать влажное пятно солью.
Белое вино	Промыть раствором этилового спирта и воды и просушить. Снова промыть раствором мягкого мыла с водой, высушить.
Безалкогольные напитки	Промыть чуть теплой водой и просушить.
Губная помада	Быстро замыть 10% спиртовым раствором, просушить. Промыть чистой водой и снова просушить.
Шариковая ручка	Быстро замыть 10% спиртовым раствором. Промокнуть, промочить чистой воды и удалить избыток влаги.
Свечной воск	Сухой свечной воск следует раздробить, соскрести и собрать пылесосом. Накрыть оставшееся пятно промокающей бумагой и прогладить.

Практическое занятие № 17

Тема: Изучение особенностей ухода за коврами и ковровыми покрытиями.

Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями.

Цель: изучить особенности ухода за коврами и ковровыми покрытиями. Изучение особенностей ухода за напольными покрытиями.

Ход занятия

Порядок работы:

1. Изучите материал.
2. Составьте краткий конспект.

Ковровые покрытия — одни из самых популярных типов напольных покрытий в гостиничной отрасли. Они создают приятный внешний вид, скрадывают шум шагов, удешевляют ежедневную уборку. По качеству и состоянию ковровых покрытий судят об уровне гостиницы. Многие известные производители разрабатывают специальные линейки именно гостиничного ковролина, учитывая специфику данных объектов.

Идеальным для гостиницы высокого уровня считается ковролин, состоящий из 80% шерсти и 20% нейлона. Такое изделие выглядит как шерстяной ковер, но при этом обладает значительно большей износостойкостью. Другой вариант гостиничного

коврового покрытия — изделие из 100%-го нейлона 4-6 поколений. Именно нейлон обладает свойствами, повышающими устойчивость готовых покрытий к образованию «трафиков» (протоптаных дорожек) и, что особенно важно, полностью соответствует противопожарным требованиям. Он очень трудно возгорается, а при горении, в отличие от более дешевых синтетических текстильных покрытий, не выделяет вредных для человека удушливых газов. При правильном уходе нейлоновое ковровое покрытие сохранит привлекательный внешний вид 15-16 лет.

Сухая чистка (вакуумирование)

Первое и главное условие: в гостинице ковролин в обязательном порядке должен подвергаться ежедневному вакуумированию с помощью пылесоса для сухой уборки. Это правило очень часто нарушается. Нередко покрытие пылесосится только при видимом наличии загрязнений: песка, сухой грязи, крошек, другого мусора. Такой подход к уборке вызван несколькими причинами.

Во-первых, это неграмотность в вопросах ухода за ковровыми изделиями, причем как продавцов напольных покрытий, так и обслуживающего персонала. Иногда оттягивание уборки объясняется бытующим мнением, что она способствует более быстрому износу ковра.

Во-вторых, еще одна распространенная причина — это скорость выполнения работ. Неправильное распределение нагрузки на горничных приводит к тому, что у них просто не остается время на коридоры и тщательную уборку пылесосом коврового покрытия в номерах. Однако такой подход в корне неверен. Ковровое покрытие является своеобразной ловушкой для пыли и не дает различным загрязнениям распространяться по всему полу. Ворсинки эффективно удаляют грязь из протектора подошвы и удерживают в самом покрытии. Другими словами, грязь в ковровом покрытии есть всегда, видим мы ее или нет. А неудаленная из коврового покрытия грязь приводит к ухудшению внешнего вида и более быстрому износу поверхностей.

Например, песчинки, попадающие в помещение на подошвах, закрепившись в основании ворса, начинают подрезать тонкие нити под воздействием движения ног. Таким образом, если эти песчинки не удалять регулярно, «трафики» в зонах повышенной проходимости будут образовываться быстрее, и восстановить эти участки будет уже невозможно.

Еще одним обоснованием необходимости регулярной чистки коврового покрытия пылесосом для сухой уборки являются последствия намокания накопленной сухой незакрепленной грязи: при любом намокании она будет переходить в разряд закрепленной. Но «незакрепленные» загрязнения тем и отличаются от «закрепленных», что удаляются гораздо легче и быстрее. А вот удаление закрепленных загрязнений уже потребует применения специальных аппаратов с использованием чистящих средств.

Следовательно, регулярное вакуумирование ковровых покрытий с помощью пылесоса для сухой уборки удешевляет процесс уборки и продлевает срок эксплуатации поверхностей.

Для того чтобы эта процедура не занимала много времени, выполнялась легко и эффективно, рекомендуется использовать вертикальные щеточные пылесосы. В некоторых странах такие пылесосы так и называют: «гостиничные».

У такого оборудования только один недостаток — оно, по сравнению с традиционными пылесосами, более дорогое. Но зато и преимуществ гораздо больше. И самое главное из них — это легкость в обращении и скорость уборки. Один вертикальный пылесос со щеткой шириной 38 см по производительности сравним с работой трех традиционных пылесосов. Для уборки длинных коридоров или больших холлов это самый оптимальный вариант. А ведь в гостиницах с большой загрузкой пылесосить холл и коридоры рекомендуется 2 раза в день.

Но и для уборки в номерах вертикальные щеточные пылесосы также предпочтительней. Корпус щеточного пылесоса расположен на рукоятке, которой он и

управляется, за спиной у горничной остается только кабель. У традиционных пылесосов корпус самого аппарата чаще всего находится за спиной горничной, и она вынуждена постоянно отвлекаться на то, чтобы поправить или переставить его, иначе, все углы, края мебели да и сам корпус пылесоса подвергался бы постоянным ударам.

Немаловажным фактором остается и то, что волосы, шерсть или нитки именно щеточные аппараты собирают лучше всего, а безщеточные пылесосы против такого мусора малоэффективны.

Удаление пятен

Следующий важный момент — пятна. Какими бы аккуратными не были постояльцы, все равно периодически происходят неприятные случаи с пролитием вина или кофе, прилипанием жевательной резинки, косметики, средств для чистки обуви и т.д. То есть, обслуживающий персонал всегда должен быть готов быстро и безвредно для покрытия удалить такого рода загрязнения. Большинство свежих пятен можно удалить практически просто водой, используя экстрактор со слабым раствором специального моющего средства. Остальные пятна удаляются соответствующими пятновыводителями, так как с момента появления загрязнений проходит не очень много времени.

Одно из важных правил, которого нужно придерживаться — использовать пятновыводные средства, соответствующие данному типу загрязнений. Не забывайте, что удаление «застаревших» пятен, находящихся на поверхности более 2-х недель — одна из самых сложных процедур в уходе за текстильными покрытиями. Поэтому желательно иметь специально обученный персонал, способный без промедления грамотно удалить свежее пятно. Расходы на обучение подобного специалиста окупятся более длительным сроком «жизни» ковролина и сохранением его эстетических и гигиенических свойств.

Со временем текстильная поверхность все равно будет загрязняться, и требовать более серьезной чистки. Нужно понимать, что технологии очистки ковровых покрытий делятся на «поддерживающие» (регулярные) и «глубокие» (периодические).

Поддерживающая чистка

Одной из самых распространенных в Европе технологий поддерживающей чистки ковролина является «сухая порошковая» чистка с использованием мелких «опилок» (чаще всего кукурузных), пропитанных специальным составом, отделяющим грязь от поверхности ворса и удерживающим эту грязь на поверхности этих «микроспонжей». Данный метод оптимально подходит для гостиниц, так как не требует времени на высыхание ковролина. Поверхностью можно пользоваться сразу же после окончания процедуры очистки. Для этого метода понадобится вертикальный щеточный пылесос, специальная двухвалковая поломочная машина с мягкими (ковровыми) щетками, и собственно, сами «спонжи». Рассыпанные по поверхности «опилки» обрабатываются валковой машиной и спустя 5-15 минут собираются щеточным пылесосом. При этом очистка может идти только в зоне «трафика», нет необходимости обрабатывать незагрязненные участки, так как это почти единственный способ, при котором нет границы между сухим и намоченным ковролином, так как вода не используется совсем.

Самой распространенной технологией у нас является так называемая «сухая пена». Суть способа заключается в нанесении на очищаемую поверхность пенного средства с малым содержанием влаги. Для нанесения используется однодисковая машина, снабженная пеногенератором. Чистящая пена растворяет и абсорбирует грязь, в процессе высыхания кристаллизуется, и, после полного высыхания, удаляется сухим (лучше щеточным) пылесосом. Этот метод относится к одним из самых эффективных методов поддерживающей чистки, но, к сожалению, большинство использующих «сухую пену», используют ее не только для «поддерживающей», но и для «глубокой» чистки. В результате в ковролине накапливается так называемый «сухой пенный остаток», который приводит к более быстрому загрязнению, а, следовательно, к необходимости более частой чистки. Иногда пенного остатка в поверхности накапливается настолько много, что пена начинает образовываться даже от мокрых подошв в дождливую погоду.

Чтобы этого избежать, после каждых 3-4 процедур обработки «сухой пеной», необходимо производить промывание покрытия кислотным ополаскивателем методом одношаговой спрей-экстракции. Этот метод можно рассматривать и как самостоятельный способ «поддерживающей» чистки. Для его применения понадобится экстрактор и непенное моющее средство, не требующее обязательного вымывания. С их помощью производится одноразовая обработка поверхности с последующим принудительным высушиванием специальным феном для ковров. К недостаткам этого метода можно отнести длительное время высыхания коврового покрытия — от 4 до 12 часов в зависимости от типа волокна, мощности оборудования и погодных условий. А одним из его достоинств можно считать лучший результат очистки в сравнении с двумя рассмотренными выше методами.

Есть еще один метод поддерживающей чистки ковровых покрытий, который, к сожалению, редко применяется в наших отелях. Этот метод называется «скимминг», или «чистка текстильным падом», или «спин-боннет». Много названий у метода, использующего однодисковую машину и текстильный, хлопковый или акриловый пад, называемый «боннет». Это самый быстрый и самый дешевый, в плане себестоимости, способ очистки ковровых покрытий от свежих загрязнений. Технология заключается в нанесении на ковролин специального моющего средства, отделяющего загрязнение от поверхности волокна. Через небольшой промежуток времени, пока раствор не успел высохнуть, поверхность обрабатывается однодисковой машиной с увлажненным боннетом. Отделившаяся от коврового покрытия грязь переходит на боннет, и, по мере загрязнения, он заменяется на чистый. С помощью этого метода можно чистить как всю поверхность, так и только локальные загрязнения или зоны трафиков.

Однако самым современным является инновационный метод поддерживающей чистки ковровых покрытий — инкапсуляция. Этот метод приобретает все большую популярность в мире благодаря неоспоримым преимуществам в сравнении со всеми вышеперечисленными способами.

Во-первых, благодаря специально разработанному моющему средству, при использовании инкапсуляции в ковре не остается липкого или «сухого пенного» остатка. То есть, такое покрытие дольше остается чистым.

Во-вторых, формула средств для инкапсуляции обладает улучшенными очищающими способностями. Следовательно, лучше очищает даже более сильные загрязнения.

В-третьих, в процессе инкапсуляции происходит удаление большинства неприятных запахов, «впитавшихся» в ковровое покрытие, таких как запах моющих средств, табачного дыма, гнили.

В-четвертых, процедура выполняется легко и не требует особых навыков у персонала.

Есть две разновидности инкапсуляции: с использованием валковых машин, и с использованием однодискового полотера со специальным падом.

Но какими бы методами не проводили «поддерживающую» чистку, рано или поздно, а точнее не реже, чем раз в год, нужно делать глубокую чистку. При любых технологиях очистки, часть загрязнений все равно остается не удаленной, а ряд загрязнений по своей природе является трудноудаляемыми, поэтому без глубокой, основательной чистки нам не обойтись.

Глубокая чистка

Есть две разновидности глубокой чистки: шампунирование с промыванием и многошаговая спрей-экстракция.

Суть шампунирования заключается в нанесении пенного очищающего средства и механической обработки поверхности однодисковой машиной с мягкой щеткой. Этот метод достаточно эффективно отделяет даже очень сложные загрязнения от поверхности,

а вот для того, чтобы максимально извлечь эту грязь из глубины покрытия, грязную пену нужно вымыть оттуда с помощью экстрактора и кислотного ополаскивателя.

Многошаговая спрей-экстракция делается на более деликатных покрытиях, так как некоторые виды текстуры повреждаются от воздействия дисковых щеток. При этом методе решающую роль играет мощность экстрактора по двум основным характеристикам: давлению и силе всасывания. Чем эти показатели выше, тем быстрее и эффективней можно почистить поверхность. Сначала загрязненное покрытие пылесосится, после чего обрабатывается так называемым пре-спреем — моющим средством, облегчающим последующую чистку. Спустя 5-15 минут поверхность чистится экстрактором с использованием непенного моющего средства. За один проход удалить застаревшие, въевшиеся загрязнения не получится, много грязи останется в основании коврового покрытия. Поэтому по поверхности нужно пройти экстрактором несколько раз, но уже без моющего средства. После основного моющего средства обязательно нужно использовать кислотный ополаскиватель — для нейтрализации щелочных остатков в текстиле.

Если после обработки моющим и ополаскивающим средствами в бак экстрактора продолжает поступать грязная вода, то промывка поверхности чистой водой должна производиться до тех пор, пока и из коврового покрытия не начнет поступать чистая вода.

Составление графика ухода значительно упростит очистку, продлит срок эксплуатации и поспособствует сохранности эстетических свойств коврового покрытия. В зависимости от загрузки отеля, график может быть примерно таким: ежемесячно один из поддерживающих методов, и один раз в год — глубокая чистка.

Как уже упоминалось в начале статьи, для гостиниц в основном используют полушерстяные или нейлоновые типы коврового покрытия. Все они, чаще всего, обработаны составами, известными нам под торговыми названиями 3M Scotchgard и Dupont, которые улучшают окраску и сопротивление загрязнению за счет снижения поверхностной энергии и создают барьер. Эти составы выдерживают до 6 циклов правильной чистки. Для очистки таких изделий необходимо использовать моющие средства с уровнем pH не более 7. Использование щелочных препаратов приводит к пожелтению и ускоренному износу ковров из натуральных волокон. Так же нельзя использовать для чистки горячие растворы и моющие средства, содержащие катионактивные ПАВы.

Полы — это самая большая площадь в любом помещении, на которое посетители всегда обращают внимание. У американцев есть даже поговорка, что полы это «лицо» помещения, в том числе и гостиницы. Особенно в зоне рецепции. И если первое, что видит постоялец, это грязный ковровый покрытие, то не станет ли это решающим фактором в отказе от поселения в такую гостиницу?

График ухода за ковровыми покрытиями в гостинице

	янв	февр	март	апр	май	июнь	июль	авг	сент	окт	ноя	дек
Инкапсуляция	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Экстракция					+							+
Уборка сухим пылесосом — ежедневно												
Удаление пятен — по мере образования												

Практическое занятие № 18

Тема: Отработка навыков по проведению промежуточной уборки. Отработка навыков по проведению уборки после выезда гостя.

Цель: Отработать навыки по проведению промежуточной уборки, по проведению уборки после выезда гостя.

Ход занятия

Изучите материал и выполните задания

Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий.

Задание 1: Составьте алгоритм этих действий.

Горничная подготовила себя к работе, затем она должна подготовиться к уборке номера,

Задание 2: Составьте алгоритм действий подготовки горничной к уборке номера

В обязанность горничной входит комплектование тележки горничной. Заполните комплектационный перечень материалов для проведения уборки номера после выезда гостя. (комплектационный перечень)

Комплектационный перечень

- 2 ведра, швабра, веник савок;
- мешки для грязного белья и для мусора;
- различные ветоши для уборки санузла и жилых помещений;
- губки для протирки различных поверхностей;
- прорезиненные перчатки;
- чистящие, моющие и дезинфицирующие средства;
- набор чистого постельного белья, полотенец;
- набор принадлежностей для индивидуального пользования;
- дезодорирующие средства;
- информационные материалы для гостя.

Тележку горничная укомплектовала, и пошла убирать номер.

Последовательность действий при уборке одноместного номера после выезда гостя:

- проветривание;
- обработка санузла (если есть);
- сбор и вынос мусора;
- замачивание набора посуды;

Уборка жилой части:

- смена постельного белья, заправка кровати;
- протирка пыли влажной и сухой тряпкой с использованием различных средств;
- чистка ковров и мытье пола;
- мытье и натирание набора посуды;
- мытье санузла (если есть);
- мытье прихожей;
- протирка дверей;
- проверка электрооборудования на исправность;
- дезодорирование;
- закрытие окна;
- контрольный осмотр номера.

СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ

Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваши действия?

Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостинной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваше действия?

Задание № 2. Выполнить уборку одноместного номера после выезда гостя.

Практическое занятие № 19

Тема: Отработка навыков по проведению экспресс-уборки. Отработка навыков по проведению генеральной уборки.

Цель: сформировать умение выполнения генеральной уборки номера; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Периодически не реже одного раза в 7—10 дней производится генеральная уборка (spring cleaning) жилой части гостиницы. Ее цель — охватить уборкой те объекты и места, на которые, как правило, не хватает времени во время ежедневной текущей уборки. Во время генеральной уборки производятся работы по удалению пятен и пыли со стен, дверей, плинтусов, подвесных потолков. Производится протирка всевозможных указателей, табличек, светильников; прочищаются вентиляционные решетки.

Следующие крупные предметы комплектации номера должны подвергаться чистке со следующей периодичностью:

- покрывала — по мере необходимости (по мере загрязнения), но не реже 4 раз в год;
- одеяла — по мере необходимости, но не реже 6 раз в год;
- шторы в комнате — по мере необходимости, но не реже 1 раза в год;
- шторы в ванной — по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц.

Графики генеральной уборки номеров должны составляться руководителем АХС и вывешиваться в офисе. Горничные должны строго следовать графику генеральной уборки номерного фонда, а супервайзеры обязаны контролировать выполнение горничными работ по генеральной уборке помещений.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание № 1
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание

1. Составить и заполнить таблицу со следующими графами: 1. Очередность этапа уборки; 2. Выполняемые действия; 3. Используемый инвентарь.
2. Решение ситуационных задач по теме.

Контрольные вопросы

1. Как часто должна проводиться генеральная уборка?
2. Кто в гостинице составляет графики генеральной уборки?
3. Какая основная цель генеральной уборки?

Практическое занятие № 20

Тема: Презентация: «Виды уборочного оборудования и моющих средств, используемых при уборке»

Цель: Изучить виды уборочного оборудования и моющих средств, используемых при уборке

Ход занятия

Выполнить задания:

1. Изучить материал в учебной литературе и интернете
2. Составить презентацию по теме практического занятия.

Практическое занятие № 21

Тема: Выступление с докладами на тему: «Виды сервировки стола», «Комплектация сервировочной тележки room service».

Цель: Изучить виды сервировки стола, комплектацию сервировочной тележки room service.

Ход занятия

Выполнить задания:

1. Изучить материал в учебной литературе и интернете
2. Составить доклады по теме практического занятия.

Практическое занятие № 22

Тема: Праздничная сервировка столов.

Цель: Изучить виды сервировки стола, комплектацию сервировочной тележки room service.

Ход занятия

Выполнить задания:

1. Изучить материал в учебной литературе и интернете
2. Составить доклады и презентации по теме практического занятия

Практическое занятие № 23

Тема: Подготовка докладов и презентаций по видам завтраков в гостиницах.

Цель: Изучить виды сервировки стола, комплектацию сервировочной тележки room service.

Ход занятия

Выполнить задания:

1. Изучить материал в учебной литературе и интернете
2. Составить доклады и презентации по теме практического занятия.

Практическое занятие № 24

Тема: Карты заказа на завтрак, составление карт заказа. Решение ситуационных задач

Цель: Изучить правила и приобрести практические навыки обслуживания, проживающих в гостиницах; Прием заказа в номер, получение заказных блюд; Овладение приемами и навыками подачи блюд и напитков в номер, работа с тележкой.

Ход занятия

Часть 1.

1. Изучите материал.

2. Сделайте краткий конспект

Основные теоретические положения

При организации обслуживания в ресторанах при гостиницах предлагают следующие виды питания:

- полный пансион - трехразовое питание (завтрак, обед, ужин);
- полупансион- двухразовое питание(завтрак, ужин или завтрак, обед)
- одноразовое питание - завтрак.

В утренние часы гостям предлагают континентальный, расширенный, английский, русский, американский завтраки:

СВ (Continental breakfast) — континентальный (также встречается название «французский») завтрак. Легкий перекус, состоящий из кофе (чая), сока, булочки, масла и джема. Предлагается, как правило, в европейских городских отелях. «Кофе+круассан» очень хорошо характеризует такие завтраки.

Минимальное разнообразие, но и существенная экономия в случае оплаты дополнительно.

АВ (American breakfast) — американский завтрак. Любителям более плотной трапезы стоит выбрать именно этот тип. Помимо того что вам предложат при континентальном питании, к американскому завтраку прибавят различные колбасы, ветчину, сыр, а также овощные салаты. Этот тип наиболее распространен в Америке и Западной Европе.

ЕВ (English breakfast) — английский завтрак — обычно включает в себя яичницу, тосты, масло, джем и кофе (чай), сок.

Организация работы службы room service

Служба room service предназначена для обслуживания гостей в номерах гостиниц, работает круглосуточно. Заказ производится по телефону службы. Максимальное время приготовления - 20 минут. Заказ можно оформить на бланке службы.

При организации работы этой службы необходимо учитывать следующие особенности:

- меню составляются из блюд , представленных в ресторане гостиницы, но более сокращенном виде;

- специфика работы официантов - удаленность гостей от кухни - вынуждает использовать определенное оборудование. К нему относятся подносы, которые ставят на столик или сервировочную тележку. Могут так же использовать тележки с держателями бутылок, нагревающими поверхностями, мармитами; термокантейнерами, специальными блюдами для сервировки с элементами охлаждения. Все емкости с напитками и продуктами при доставке накрываются специальными крышками.

Подготовка к обслуживанию в номерах

В большинстве современных отелей существуют отдельные сервизные для службы «рум сервис», расположенные в непосредственной близости от производственного цеха и оборудованные подъемником. В сервизной хранится запас посуды и инвентаря, необходимый для быстрого и качественного обслуживания постояльцев.

Служба «рум сервис» доставляет в номера практически все - напитки, легкие закуски, обеды и ужины из заказных блюд с винами, а также предметы, за которые не взимается плата (ведерки для льда, бокалы) и небольшие подарки гостям от отеля (например, фрукты).

Перечень продуктов, доставляемых службой «рум сервис», указан в меню, находящихся в номерах постояльцев. В дорогих отелях гости могут заказать блюда на свой вкус.

Предлагаемое постояльцам меню часто состоит из разделов, в которые включены блюда, подаваемые в разное время дня, например:

Завтрак - 6.00-

11.00 Дневное меню -

11.00-23.00

Ночное меню (для «сов») -
23.00-6.00 Меню заказных блюд -
19.00-22.30

В сервисной должно быть достаточно оборудования для оперативного выполнения всех заказов даже при большой занятости службы. Обычно заказ доставляют гостю менее чем за 30 мин после его приема.

Для повышения эффективности работы менеджеры службы анализируют спрос на данный вид услуг, принимая во внимание степень занятости сотрудников и условия выполнения заказа (к примеру, ранний завтрак для всех делегатов крупного съезда в день запланированного мероприятия или отъезда). В таких случаях планирование помогает рассчитать количество персонала, который должен быть задействован в выполнении заказа, а также подносов и передвижных тележек, необходимых для обслуживания.

Хранение оборудования и продуктов

Оборудование, используемое при обслуживании в номерах, включает: подносы и передвижные тележки

столовые приборы, посуда (фарфоровая, фаянсовая, стеклянная, хрустальная).
столовое белье отдельные продукты и напитки

печатные материалы (меню и т.п.).

В сервисной нужно соблюдать чистоту и порядок.

Все предметы содержат ровно в том количестве, которое необходимо для выполнения всех заказов. Места хранения тех или иных предметов обозначают маркировкой, и ведется учет их количества.

Хранить запасы провизии и оборудования следует, соблюдая технику безопасности во избежание поломок и несчастных случаев, так как они могут повлиять на качество обслуживания гостей.

Подготовка оборудования к обслуживанию

Каждое заведение устанавливает свой стандарт обслуживания постояльцев в номерах. Персонал должен неукоснительно соблюдать эти стандарты.

В зависимости от вида заказанных блюд применяют различную компоновку передвижных тележек и подносов. В большинстве заведений используют следующее оборудование: подносы для подачи чая и кофе ведерки для льда

подносы и передвижные тележки для подачи завтрака подносы для подачи закусок подносы или тележки для подачи обеда/ужина

подносы для подачи шампанского/вина подносы для фруктов масленки

приборы

для специй

хлебницы

подогреватели для тарелок.

Прием заказов на обслуживание в номерах

Большинство заказов на обслуживание в номере принимают по телефону. Вежливость при разговоре по телефону - залог того, что у гостя возникает приятное впечатление об отеле. Сотрудник, принимающий заказ, должен обладать хорошим знанием меню и уметь профессионально вести телефонные переговоры.

Нельзя заставлять звонящего ждать. К примеру, в пятизвездочных отелях трубку снимают не позднее третьего сигнала. Следует обратить особое внимание: на приветствие гостя

на представление службы, в которой работает сотрудник, и его самого на необходимость обращения к постояльцу по имени.

Начало телефонного разговора может быть примерно следующим:

«Доброе утро, мистер Стефани! Обслуживание номеров. С Вами говорит Марк. Чем могу быть полезен?»

Называя постояльца по имени, вы вызовете его симпатию, а также убедитесь в том, что заказ будет доставлен в нужный номер. Во многих отелях существуют системы определения номера, из которого звонит гость, и его фамилии. При отсутствии таких аппаратов держите под рукой свежий список постояльцев. Обращайтесь к гостю по имени в течение всего разговора.

После приветствия продолжите разговор: Запишите заказ на специальном бланке. Не забудьте отметить номер апартаментов, где проживает гость!

Всегда ищите возможность увеличить сумму заказа, рекомендуя постояльцу дополнительные напитки и блюда.

Если гость желает заказать продукты, не включенные в меню, постарайтесь удовлетворить его просьбу.

Прочитайте заказ вслух, проясняя непонятные вам детали,

Проинформируйте гостя о сроке выполнения заказа. Это время не должно превышать 30 мин. Все детали (включая номер апартаментов и время принятия заказа) должны быть без ошибок зафиксированы на специальном бланке.

Внесите информацию о заказе в систему ПОС-терминал.

Быстро передайте заказ персоналу соответствующей службы или непосредственно в производственный цех, если это необходимо. Заказы на обслуживание в номерах принимают не только по телефону. К примеру, чтобы заказать завтрак, гости чаще всего отмечают необходимые блюда в бланке заказа, который вечером вешают снаружи на дверную ручку. Персонал гостиницы собирает их и передает в службу «рум сервис». Там заказы обрабатывают, при необходимости уточняют и сдают в производство.

Подносы и сервировочные тележки

Перед компоновкой заказа необходимо выбрать подходящий поднос или передвижную тележку в зависимости от количества персон, а также заказанных блюд и напитков. Каждая гостиница устанавливает собственные стандарты сервировки подноса или тележки для завтраков, обедов, ужинов, индивидуальных пожеланий гостей и т.п.

Подносы, тележки, столовые приборы и посуда, необходимые для сервировки, должны быть чистыми и не иметь повреждений.

Заказы следует компоновать с учетом эстетических требований, удобства транспортировки и безопасности. Убедитесь в том, что в сервировке присутствуют приборы для специй.

Компоновка заказов



После подготовки подносов или передвижных тележек их укомплектовывают продукцией, полученной из производственного цеха. При компоновке заказа следует проверить: температуру блюд и напитков

размер порций

соответствие внешнего вида блюда рецептуре
правильность сервировки вин, включая
коллекционные.

Температуру блюд поддерживают с момента получения продукции из производственного цеха до подачи заказчику. Для этой цели используют клоши, настольные подогреватели и шафиндиши.

Сумму счета сверяют с заказанной продукцией и передают его постояльцу вместе с заказом. Проверив компоновку подноса или передвижной тележки, заказ доставляют гостю. Доставка заказа в номер



При обслуживании постояльца в номере персонал службы «рум сервис» должен придерживаться следующих правил: Подойдите к номеру гостя, стараясь не производить излишнего шума.

Постучите и произнесите «Обслуживание номеров» так, чтобы гость услышал вас через закрытую дверь.

Если ответа не последовало, постучите и оповестите постояльца о своем присутствии еще раз. Не входите в номер до тех пор, пока гость не разрешит это сделать или сам не откроет дверь.

Войдя в номер, вежливо поздоровайтесь, например: «Доброе утро, мисс Тэн. Ваш завтрак».

Общаясь с гостем, называйте его имя во время разговора (к примеру, «мистер Смит», «миссис Хилл» и т.п.).

Презентация блюд и напитков в номере

Место установки подноса или тележки зависит от желания гостей, дизайна номера, расстановки мебели и используемого оборудования. Правила презентации заказа:

Спросите у гостя, куда удобнее поставить поднос или тележку. Аккуратно разместите их там, где было указано. Предупредите клиента о том, что подогреватель, кофейник и т.п. могут быть очень горячими. Удобнее расставьте мебель (стол, стулья).

При наличии в сервировке свечи, зажгите ее.

Объясните гостю содержимое подноса или тележки. Подайте блюда и напитки. Поинтересуйтесь, не желает ли гость что-нибудь еще.

Попросите постояльца подписать счет.

Объясните, что делать с подносом или тележкой после еды. Чаще всего гостей просят поставить их за дверь, в коридор.

Вежливо попрощайтесь и покиньте номер.

Проверьте, нет ли в коридоре использованных подносов или тележек, оставленных другими постояльцами.

Передайте подписанный счет кассиру или другое ответственному лицу, следуя правилам предприятия.

Уборка подносов и тележек

Как уже было сказано, гости обычно оставляют подносы и тележки в коридоре, у дверей номера. Несвоевременно проведенная уборка, затрудняющая проход по коридору, может негативно повлиять на репутацию заведения. Персоналу хозяйственной службы и обслуживания номеров следует инициативно сотрудничать, быстро производя уборку на этажах.

Как правило, лицо, ответственное за прием заказов, заполняет специальный бланк, в котором указывается следующая информация:

дата

номер апартаментов

способ доставки заказа - поднос или тележка. Для удобства применяют буквенные обозначения («Т» - тележка, «П» - поднос)

время

поступления заказа

время доставки заказа

лицо, доставившее заказ время уборки.

Сотрудник, принимающий заказы, обычно контролирует их доставку и уборку из номеров и с этажей. Для контроля за наличием в коридоре неубранных использованных подносов, тележек и посуды следует наладить ежечасные обходы. О необходимости их уборки персоналу «рум сервис» должны сообщать горничные, поэтому деятельность этих служб должна быть согласована.

Об окончании уборки сообщают сотруднику, принимавшему заказ.

Уборку следует производить быстро и тихо, осторожно обращаясь с оборудованием и посудой.

Остатки пищи и напитков, посуду, столовые приборы, подносы и тележки возвращают в службу

«рум сервис», используя специальный подъемник.

Мытье и хранение предметов сервировки и оборудования

Подносы и тележки поступают в моечную. Остатки пищи выбрасывают, предметы сервировки тщательно моют.

В каждом заведении существуют собственные правила относительно: хранения оборудования, посуды и предметов сервировки сдачи использованного столового белья.

Чистые подносы, сложенные тележки и все остальное оборудование поступают на хранение в сервисную.

При передаче оборудования на хранение следует произвести его инвентаризацию в соответствии с правилами заведения.

Часть 2.

Порядок выполнения работы.

1. Ознакомиться с особенностями обслуживания гостей в номерах гостиниц.
2. Выполнить письменное задание

Задание:

1. Подобрать оборудование, посуду, приборы для обслуживания проживающих в гостинице;
2. Отработать навыки подачи блюд и закусок на подносе или на тележке в номера.
3. Отработать способы сервировки в номерах.
4. Подобрать закуски, блюда и напитки для континентального завтрака.
5. Зарисовать эскиз сервировки данного завтрака на сервировочной тележке.

Сделать вывод.

Практическое занятие № 25

Тема: Правила заполнения актов при возмещении ущерба и порче личных вещей гостей. Составление памятки по пожарной безопасности в гостинице

Цель: ознакомиться с правилами техники безопасности при проведении уборочных работ в гостинице; развитие общих компетенций по организации собственной деятельности, выбору типовых методов и способов выполнения профессиональных задач, оценке их эффективности и качества; воспитание ответственности за результат выполнения заданий; правильно оценить ситуацию в случае обнаружения забытых вещей гостя, уметь грамотно зарегистрировать в специальном журнале, и принять незамедлительные меры по возврату найденных вещей владельцу.

Ход занятия

Общие теоретические сведения

Правила техники безопасности при проведении уборочных работ в гостинице

Отель оснащен большим количеством различного оборудования и имущества. В нем работает значительное количество обслуживающего персонала, происходит постоянная смена проживающих. Именно поэтому вопросам охраны труда и техники безопасности в гостиницах уделяется большое внимание. Работники отеля допускаются к работе только после прохождения инструктажа по технике безопасности. Видами инструктажа является вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

Когда горничная убирает номера нужно прежде всего перед влажной уборкой проверить в каком состоянии есть электрошнуры. Электрический ток представляет большую опасность для жизни и здоровья человека. Поражение электрическим током чаще всего происходит в результате: случайного прикосновения к открытым токоведущим частям, находящимся под напряжением; появления напряжения в результате повреждения изоляции на наружных металлических частях электроустановок; некачественного заземления или зануления электрооборудования; неудовлетворительного ограждения токоведущих частей установки от случайного прикосновения; выполнения работ на распределительных устройствах без снятия напряжения и без соблюдения необходимых мер безопасности. К техническим способам и средствам защиты от поражения током относятся: изоляция токоведущих частей; защитное заземление, зануление; защитное отключение; ограждающий устройство; предупредительная сигнализация, знаки безопасности, средства защиты и др.. К работе с электроустановками допускаются лица не моложе 18 лет, прошедшие инструктаж и обучение безопасным приемам труда, которые подтвердили знание правил безопасности в отношении выполняемой работы и прошедшие инструктаж по занимаемой должности.

Следует также отметить, что в отеле приказом директора из числа специально подготовленного электромеханического персонала назначается лицо, ответственное за общее состояние электрохозяйства отеля.

Ответственными за оказание первой помощи назначены дежурные администраторы службы охраны, старшие горничные, администраторы приема и размещения гостей. Ответственными за эвакуацию при пожаре и ЧС назначены старшие горничные, горничные, дежурные администраторы.

Ответственный за пожарную безопасность проходит обучение один раз в три года в специализированной организации. Обслуживающий персонал гостиницы обучается пожарно-техническому минимуму в объеме знаний требований нормативных правовых актов, регламентирующих пожарную безопасность в части противопожарного режима, а также приемов и действий при возникновении пожара в гостинице, позволяющих выработать практические навыки по предупреждению пожара, спасению жизни, здоровья людей и имущества при пожаре.

Сотрудники допускаются к работе на Объекте только после прохождения обучения мерам пожарной безопасности.

Ответственный за пожарную безопасность обязан:

- Следить за соблюдением правил пожарной безопасности, обслуживающим персоналом гостиницы;
- Выполнять предписания, постановления и иные законные требования должностных лиц пожарной охраны;
- Разрабатывать и осуществлять меры по обеспечению пожарной безопасности здания;
- Проводить профилактическую работу по пожарной безопасности в помещениях гостиницы, противопожарную пропаганду среди обслуживающего персонала, а также обучать персонал мерам пожарной безопасности по программам противопожарного инструктажа;
- Содержать в исправном состоянии системы и средства противопожарной защиты, включая первичные средства тушения пожаров, не допускать их использования не по назначению;
- Оказывать содействие пожарной охране при тушении пожаров, установлении причин и условий их возникновения и развития, а также при выявлении лиц, виновных в нарушении требований пожарной безопасности и возникновении пожаров;
- Обеспечивать доступ должностным лицам пожарной охраны при осуществлении ими служебных обязанностей на территории и в помещениях гостиницы;
- Предоставлять по требованию должностных лиц Государственного пожарного надзора, службы сведения и документы о состоянии пожарной безопасности в гостинице;
- Незамедлительно сообщать в пожарную охрану о возникших пожарах.

Ответственный за пожарную безопасность в гостинице обеспечивает:

- Наличие табличек с номером телефона для вызова пожарной охраны в помещениях гостиницы;
- Исправное состояние знаков пожарной безопасности, в том числе обозначающих пути эвакуации и эвакуационные выходы;
- Наличие памяток по соблюдению правил пожарной безопасности в номерах гостиницы;
- Исправное состояние систем и средств противопожарной защиты гостиницы;
- Оснащение помещений огнетушителями по нормам, предусмотренными приложениями № 1 и 2 Правил противопожарного режима.

Содержание и последовательность выполнения заданий

1. Записать номер практической работы, тему и цель работы.
2. Выполнить задание
3. Сделать вывод по работе.
4. Подготовиться к устному ответу на контрольные вопросы.

Задание 1

По изученному теоретическому материалу, выписать в тетрадь правила техники безопасности при проведении уборочных работ.

Контрольные вопросы

1. Кто в гостинице является ответственным за пожарную безопасность.
2. Как должны поступить горничные при пожаре.
3. Какие меры надо предпринять для информирования гостей о пожаре.

Заполнить реквизиты Журнала забытых вещей в виде таблицы:

1. Порядковый номер записи
2. Дата
3. Имя гостя
4. Номер комнаты (место утери)
5. Наименование утерянной вещи
6. Имя сотрудника, нашедшего забытую вещь
7. Краткое описание находки
8. Подпись ответственного лица

Заполнить реквизиты Акта на возврат забытой вещи:

АКТ

на возврат забытой вещи

Returning of the lost-and-found item

Мы, (должность, Ф. И. О.) _____

We (position and names) _____

Выдали господину _____

(Have given to Mr.) фамилия гостя (guest name)

Проживавшему в № _____ с _____ до _____ 200_ г.

(Who lived in room №) from to

Забытые им в отеле вещи _____

(The items He'd left in Hotel) наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации _____

(They were register by №)

Вещи получил, претензий не имею.

(Lost and found property is got)

Подпись _____

(Signature)

« _____ » _____ 200_ г.

Дата

(Date)

Паспорт гостя (Guest passport)

Журнал оставленные и забытые вещи гостями

LOST AND FOUND REGISTER

ORDER № (№ п/п, регистра- ционный)	DATE (дата)	Guest Name (имя гостя)	Place of loss (место утери) or room № (или номер комнаты)	Nature of the object (наименова- ние вещи)	Depositor's name (имя нашед- шего)	Observation (примеча- ния, описа- ние вещи)	Signature (подпись)

Задание 1.

В номере забыты ювелирные украшения. Опишите порядок Ваших действий. Как оформите документы?

Задание 2.

В номере забыты продукты питания, например: запечатанная коробка с печеньем, и сломанный зонт. Опишите Ваши действия, как оформите документы?

Задание 3.

В номере, на шкафу обнаружена крупная сумма денег. Опишите Ваши действия и порядок оформления данной находки.

Задание 4.

В номере обнаружена сломанная дорожная сумка. Опишите Ваши действия и порядок оформления данной находки.