

Краевой союз потребительских обществ «Крайпотребсоюз»  
Частное профессиональное образовательное учреждение  
«Красноярский кооперативный техникум экономики, коммерции и права»

**Отчет**  
**по учебной практике**

**ПМ. 05** Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 33.021 Горничная

**Специальность:** 43.02.14 Гостиничное дело

Выполнил: Чуфичёва Д.П.  
(Фамилия И.О.)

Студент гр. ГД(3)4

Проверил: Никитина Ю.В.  
(Фамилия И.О.)

Красноярск 2022

## Содержание

Введение .....	3
Практические задания .....	7
Тема 1 .....	7
Тема 2 .....	8
Тема 3 .....	10
Тема 4 .....	12
Тема 5 .....	21
Заключение .....	23
Список использованной литературы .....	24

## Введение

Учебная практика профессионального модуля ПМ.05 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих 33.021 Горничная является частью программы подготовки специалистов среднего звена, разработанной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 9 декабря 2016 № 1552 по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, по укрупненной группе специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **иметь практический опыт:**

- поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию;
- владения техникой и технологией выполнения клининговых работ;
- соблюдения условий хранения и действующих норм расхода материалов;
- безопасного применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **уметь:**

- осуществлять качественную текущую уборку, уборку после выезда гостей и генеральную уборку номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- грамотно соблюдать условия хранения материалов используемых при уборке гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- соблюдать действующие правила, нормы и нормативы расхода материалов используемых при подготовке и проведении уборки;

- безопасно использовать условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен **знать:**

- нормативы, правила и стандарты осуществления качественной текущей уборки, уборки после выезда гостей и генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения;

- основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера;

- регламенты, стандарты и нормативно-техническую документацию, используемую в уборке номерного фонда;

- правила использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда;

- правила обработки различных поверхностей номерного фонда;

- правила подбора и использования уборочного инвентаря;

- правила использования электрооборудования для уборки номерного фонда;

- правила по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены;

- правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

**Образовательные результаты освоения общих и профессиональных компетенций, показатели освоения, знаний, умений, практического опыта и компетенций**

Перечень формируемых компетенций:

Код	Наименование компетенции, знания, умения, практический опыт
ОК 01.	<p data-bbox="384 226 1498 293">Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам</p> <p data-bbox="384 327 1498 595"><b>Умения:</b> распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)</p> <p data-bbox="384 629 1498 853"><b>Знания:</b> актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности</p>
ОК 02.	<p data-bbox="384 887 1498 954">Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p data-bbox="384 987 1498 1133"><b>Умения:</b> определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска</p> <p data-bbox="384 1167 1498 1279"><b>Знания:</b> номенклатура информационных источников применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации</p>
ОК 03.	<p data-bbox="384 1323 1498 1346">Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.</p> <p data-bbox="384 1379 1498 1525"><b>Умения:</b> определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования</p> <p data-bbox="384 1559 1498 1671"><b>Знания:</b> содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования</p>
ОК 04.	<p data-bbox="384 1715 1498 1783">Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.</p> <p data-bbox="384 1816 1498 1883"><b>Умения:</b> организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p data-bbox="384 1917 1498 1984"><b>Знания:</b> психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
ОК 05.	<p data-bbox="384 2029 1498 2051">Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с</p>

	учетом особенностей социального и культурного контекста.
	<b>Умения:</b> грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
	<b>Знания:</b> особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе общечеловеческих ценностей.
	<b>Умения:</b> описывать значимость своей профессии (специальности)
	<b>Знания:</b> сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности)
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
	<b>Умения:</b> соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по профессии (специальности)
	<b>Знания:</b> правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержание необходимого уровня физической подготовленности.
	<b>Умения:</b> использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения характерными для данной профессии (специальности)
	<b>Знания:</b> роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для профессии (специальности); средства профилактики перенапряжения
ОК 09.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
	<b>Умения:</b> применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение
	<b>Знания:</b> современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.
	<b>Умения:</b> понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные

	<p>темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>
	<p><b>Знания:</b> правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ДПК 5.1.	<p>Поддерживать чистоту номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию</p>
	<p><b>Практический опыт:</b> поддержания чистоты номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения в соответствии с требованиями к их санитарному состоянию; владения техникой и технологией выполнения клининговых работ</p>
	<p><b>Умения:</b> осуществления качественной текущей уборки, уборки после выезда гостей и генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения</p>
	<p><b>Знания:</b> нормативов, правил и стандартов осуществления качественной текущей уборки, уборки после выезда гостей и генеральной уборки номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения; нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих деятельность гостиничных комплексов и иных средств размещения; основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей при уборке номера</p>
ДПК 5.2.	<p>Соблюдать условия хранения и нормы расхода материалов, условия применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда</p>
	<p><b>Практический опыт:</b> соблюдения условий хранения и действующих норм расхода материалов; безопасного применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда</p>
	<p><b>Умения:</b> грамотно соблюдать условия хранения материалов используемых при уборке гостиничных комплексов и иных средств размещения; соблюдать действующие правила, нормы и нормативы расхода материалов используемых при подготовке и проведении уборки; безопасного использования условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда</p>
	<p><b>Знания:</b> регламентов, стандартов и нормативно-технической документации, используемой в уборке номерного фонда; правил использования моющих и чистящих средств, препаратов для уборки номерного фонда; правил обработки различных поверхностей номерного фонда; правил подбора и использования уборочного инвентаря; правил использования электрооборудования для уборки номерного фонда; правил по охране труда, основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей</p>

## Практические задания

### Стандарты работы горничной в гостинице «Chalet primavera»

**Тема 1.** Начало рабочего дня горничной. Рабочий день горничной начинается с 8:00 ч. Нужно придти на 15 минут раньше для подготовки к работе. Перед началом работы горничная сдаёт свой мобильный телефон в камеру хранения и получает внутренний телефон гостиницы. Приступая к работе горничная берёт в бельевой и одевает чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок (бейдж).

Горничная должна проверить исправность тележки, а также инвентаря для уборки. При обнаружении неисправности информирует об этом администратора смены. Горничная также проверяет наличие в тележке информационного / рекламного материала об отеле, буклетов с описанием дополнительных услуг (рекламная продукция всегда лежит в тележке). В случае отсутствия таковой, сразу информирует администратора смены и получает недостающее. Затем подходит к администратору и сообщает о своей готовности к работе.

Администратор смены проверяет готовность по чек-листу (готовность к работе). Он проверяет записи предыдущей смены в (Сменном журнале) и, при появлении дополнительного задания ( незавершенной работы, особых происшествиях или проблемах, отклонениях от графика смены белья в заселенных номерах и т.д.), выдает соответствующие задания.

Горничная просматривает (Сменный журнал) в течение рабочего дня каждые N часов для ознакомления / получения информации о дополнительном задании. Перед началом смены горничная получает у администратора служебные ключи от тех номеров, которые закреплены за ней, и задание на уборку, в которых указана последовательность текущей уборки номеров с учетом правила (см. Справочник «Статусы номеров и последовательность их уборки») сначала убирает забронированные на текущий день номера, затем – номера, освободившиеся после выезда Гостя, после этого – заселенные, последними – свободные.

После получения задания у администратора горничная получает на складе:

- а) Необходимый инвентарь / оборудование для уборки (пылесос, ведра, швабры, тряпки, ветошь, полотенца для протирки посуды и стекла и т. д.);
- б) Моющие и чистящие средства для уборки (для мытья стекол, санузлов, полов разного покрытия, чистки ковров, чистки металлических и других изделий, для поддержания блеска полированных поверхностей мебели, для удаления пыли пылесосами и т.д.);

- с) Туалетные принадлежности, предметы личной гигиены для гостей (шампунь, мыло, зубная паста / щетка, туалетная бумага и другие предметы, принятые для выкладки гостям в отеле);
- д) Писчебумажные и канцелярские принадлежности (бумага для писем, фирменные конверты, блокнот, ручка, карандаш);
- е) Необходимое количество постельного белья и полотенец.

После приступает к работе.

**Тема 2.** Стандарт поведения горничной во время работы и при общении с клиентом.

Во время работы горничная, как правило, не сталкивается с клиентом напрямую. Свою работу необходимо выполнять так, чтобы контакт с гостем был минимальным.

Если все же гость подошел к Вам и обратился, нужно помнить:

1. Чем бы Вы ни были заняты, если гость подошел к Вам, Вы обязаны, прежде всего, уделить ему внимание.
2. Встречайте любого гостя Отеля приветливой улыбкой.
3. Основная задача всех сотрудников Отеля – создание позитивного восприятия гостем всего окружающего, формирование позитивного опыта.
4. В разговоре с гостем смотрите ему прямо в глаза.
5. При встрече с гостем следите за своими жестами, не делайте ненужных движений, не суетитесь.
6. Если гость обратился к Вам с какой-либо просьбой, подчеркните, что вы готовы помочь ему с большим удовольствием.
7. Если Вы знаете, как зовут гостя, периодически обращайтесь к нему по имени.
8. Выполняйте просьбу гостя быстро, без лишней суеты.
9. Никогда не указывайте гостю направление движения к нужному объекту, проводите гостя к этому месту (в пределах Отеля).
10. Будьте с гостем очень обходительны, но при этом не переходите на фривольно общение.
11. Разговаривайте в спокойном тоне.
12. Умейте слушать гостя.
13. Будьте внимательны, обслуживая гостя, будьте точны, давая ему любую информацию об Отеле.
14. Если Вы не знаете ответ на вопрос гостя, не бойтесь сказать: «Позвольте мне узнать нужную информацию у компетентных лиц».
15. Поблагодарите гостя за терпение, если Вы не в состоянии помочь ему незамедлительно, и гостю необходимо ждать.
16. Поблагодарите гостя за то, что он обратился к Вам с просьбой, которую Вы выполнили.

Правила поведения горничной в номере и гостевой зоне.

Следует знать и выполнять следующие правила:



- нельзя заселять гостей, позволять ставить вещи в неубранный номер;
- тележку в коридоре следует ставить вдоль стены, чтобы не мешать свободному проходу гостей и коллег. Поставьте тележку на тормоз;
- проведение уборки только в отсутствие гостей (исключение - больной гость);
- убирая номер, горничная ни в коем случае не должна запирается на ключ. Наоборот, дверь должна быть приоткрыта;
- нельзя менять бельё в присутствии гостя;
- нельзя убирать номер, используя полотенца для гостей;
- нельзя сидеть в присутствии гостя;
- не оставайтесь наедине с гостем при закрытых дверях;
- покидая во время уборки номер, необходимо обязательно его закрывать;
- покидая этаж, не следует оставлять тележку в коридоре, необходимо запереть её в служебной комнате;
- запрещается в номере в личных целях пользоваться телефоном, туалетом, душем, смотреть телевизор, курить, принимать пищу, пользоваться мини-баром, лежать на кровати и находится в номере без уважительной причины;
- нельзя оставлять ключ в дверях снаружи;
- рекомендуется убирать каждую комнату по кругу номера по или против часовой стрелки с тем, чтобы ничего не пропустить;
- всегда убирайте комнату по одинаковой системе;
- во время уборки запрещается вставлять на столы и края ванны;
- при обнаружении на полу мелких предметов следует поднять их и положить на видное место;
- упавшие предметы одежды гостя следует поднять и повесить на спинку стула (не в шкаф!) или аккуратно сложить и положить на горизонтальную плоскость (стул, кресло, диван). На полу не должно остаться одежды;
- запрещается трогать и перекладывать личные вещи (за исключением описанных выше ситуаций), деловые бумаги, электронную технику гостя, драгоценности и деньги;
- при обнаружении в номере на видном месте больших сумм денег, драгоценностей, веществ с сильным запахом, подозрительных предметов не трогайте их и поставьте в известность дежурную/ руководителя СО и службу безопасности;
- не кладите ничего в одежный шкаф;
- личные вещи и предметы гостя, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван, застелить кровать и аккуратно сложить поверх покрывала;
- обувь гостя следует аккуратно расставить;
- если вы не смогли убрать номер, т.к. на двери висела табличка «не беспокоить», сообщите об этом дежурной до 15.00 ч.;
- не открывайте номер по просьбе гостя своим ключом;

- нельзя никого впускать в номер, кроме гостя. Если гость зашёл в комнату, в то время как Вы убираетесь, Вы должны поздороваться и вежливо попросить предъявить гостевую карту, если это не частый или постоянный гость и Вы его знаете;
- подсобные помещения следует держать закрытыми (напр., кладовые);
- помните: если Вы заметили какие-либо повреждения, или что-то пропало из номера, немедленно сообщите дежурной.

### **Тема 3. Комплектация тележки горничной.**

Независимым помощником горничной в уборке помещений с недавних пор стала уборочная тележка. Различают уборочные тележки для влажной уборки, сбора мусора, а также многофункциональные уборочные тележки.

Приобретая тележки, необходимо знать размеры помещений, в которые их предстоит использовать, а также количество номеров, которые горничная должна убрать за один рейс. От количества номеров и количества горничных, работающих одновременно, будет зависеть общее количество тележек в гостинице. Размеры тележки зависят и от ассортимента продукции, которую нужно будет перевозить. Тележка должна быть устойчивой и выдерживать нагрузку того, что на нее наложено, но в тоже время она не должна оказываться слишком тяжелой для горничной. Тележка должна быть маневренной. Все тележки должны быть оборудованы тормозами, чтобы зафиксировать остановку, иметь бамперы (амортизаторы), чтоб не повредить стены и углы в коридорах. Колеса не должны оставлять следов на напольных покрытиях. Не последний фактор внешний вид тележки. Полки тележки могут быть монолитными, и изготовлены из пластика; мешки (для грязного белья и мусора), как правило, многоразовые, изготовленные из плотной ткани, их объем измеряется в литрах.

Тележку нужно подбирать с учетом выполняемых сотрудниками работ. Для АХС необходимы два вида уборочных тележек. Одни предназначены для уборки общественных помещений гостиницы. Это узкоспециализованные тележки, их используют только для влажной уборки. На них перевозят ведра, мопы (текстильные насадки), тряпки, а также необходимые химические средства для уборки.

Второй вид – многофункциональные тележки, их используют там, где необходимо бесконтактное перевозить гостиничную косметику и химические средства для уборки номеров, чистое и грязное белье. Стоит обратить внимание на материал, из которого сделана тележка – это может быть как пластик, или алюминий, так и нержавеющей сталь в качестве конструкции. Комплектация тележки должна соответствовать санитарным правилам и нормам, действующим в Российской Федерации. Верхняя горизонтальная поверхность тележки разделена на различные секции, где выкладываются – мыло, шампуни, гели для душа, салфетки, туалетная бумага и многое другое. Некоторые предметы комплектации номера можно поместить там же в одноразовые пакеты. Ниже на полках находиться чистое полотенце, постельное белье и халат. При стандартной раскладке белья по полкам на верхней полке находиться полотенце для рук и лица, на средней полке банные – полотенца: пододеяльник, простыни, наволочки. Эта часть тележки должна быть закрыта с помощью створок или шторки, так как в соответствии с санитарными нормами транспортировки чистого белья в открытом виде запрещена. Справа и слева к тележке крепятся специальные высокопрочные тканевые мешки: светлый мешок для сбора грязного белья, темный мешок для мусора. В мешок для мусора вкладывают одноразовый полиэтиленовый мешок, в который горничная складывает содержимое корзины. Иногда мешки на тележке делают с крышками или клапанами, чтобы запах о мусора не распространялся по гостинице.

Тележка горничной должна быть укомплектована:

1. пылесосом;
2. шваброй, совком;
3. резиновыми перчатками, фартуком, щетками (для мытья туалета и ванной комнаты + ерш для туалета) ;
4. губками;
5. мешками (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзины);
6. салфетками для сухой и влажной уборки;
7. ведрами (для мытья номеров, туалета) ;
8. чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами;
9. средствами для чистки пластиковых поверхностей, жирорастворяющими, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
10. освежителем воздуха;
11. туалетной бумагой, салфетками;
12. набором туалетных принадлежностей;
13. набором рекламных и информационных печатных материалов;
14. табличками «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить» и др. ;
15. комплектами чистого белья и полотенца, халатами и тапочками;
16. блокнотами, ручками с логотипом гостиницы, карандашами;
17. анкетами для гостей;
18. фирменными пакетами для прачечной;

19. салфетками для обуви.

Печатную продукцию лучше хранить в специальных папках, т. к. это сохранит ее безупречный вид. Для нормальной работы горничной необходимо иметь комплекты «гостевых» принадлежностей:

1. шампунь;
2. шапочка для душа;
3. гель для душа;
4. мыло.

Для того чтобы номер был идеально чистым и свежим, необходимо иметь на тележке комплект чистящих и моющих средств, выбор которых осуществляет заведующей АХС, но необходимый минимум:

- освежитель воздуха с нейтральным ароматом;
- универсальное средство щадящего действия с запахом хвои для ежедневной уборки всех поверхностей и оборудования (в т. ч. сантехники) в ванной комнате, исключая стекло и зеркала;
- универсальное моющее средство для мытья любых водостойких поверхностей в ванной комнате, за исключением зеркал;
- чистящее средство для унитазов;
- средство для удаления глубоко въевшихся загрязнений и ржавчины со старых унитазов;
- дезинфицирующее средство;
- средство для ухода за деревянными поверхностями;
- очиститель и полировщик для мягких металлов (медь, латунь, бронза);

Каждое средство должно быть в специально подписанной емкости/дозаторе. Салфетки/ветошь должны быть промаркированы (сигнальная маркировка красного цвета, для уборки туалета) и использоваться строго по назначению. Ведро для мытья туалета должно быть промаркировано.

Горничная должна иметь следующий инвентарь:

1. салфетка для полировки мебели;
2. салфетка для пыли в комнате;
3. салфетка/тряпка для мытья ванны и умывальника;
4. салфетка/тряпка для мытья унитаза;
5. салфетка/тряпка для мытья пола в ванной комнате;
6. губки;
7. резиновые/хлопчатобумажные перчатки;
8. салфетка для полировки зеркальных и хромированных поверхностей;
9. полотенце для полировки стаканов;
10. пылесос.

На каждой тележке есть мешок для мусора, внутрь которого необходимо вставлять пластиковый мешок.

**Тема 4. Выездная уборка, текущая уборка, генеральная уборка.**

**Выездная уборка.** Уборка номеров после выезда клиентов производится в той же последовательности, в которой осуществляется уборка жилых (занятых гостями) номеров. Однако данная уборка имеет некоторую специфику. При уборке номера после выезда гостя в дополнительную работу горничной, по сравнению с работой в занятом номере, входит полная замена предметов гостеприимства разового использования и, при необходимости, справочных, информационных и рекламных материалов. На уборку номера после выезда клиента не случайно отводится больше времени, чем на уборку занятого жилого номера той же категории. В результате такой уборки помещение должно выглядеть безупречно, иметь такой вид, будто в номере до этого никто не жил.

Во время уборки номера после отъезда гостя надо, в первую очередь, убедиться в том, что:

- в номере ничего не пропало из гостиничного имущества (а если такое произошло, то действовать согласно инструкции, имеющейся в данной гостинице на этот счет);
- в номере нет забытых или оставленных гостями вещей (в противном случае следует поступать в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи, – подробнее чуть ниже);
- все техническое оборудование работает исправно (если нет, то дать заявки на ремонт в инженерно-техническую службу отеля – об этом тоже чуть дальше).

После этого горничная осуществляет тщательную уборку номера.

Пристального внимания требует постель после отъезда гостей. Необходимо аккуратно пощупать между матрацем, удалить мусор (если имеется), ощупать пружины, определить, не повреждены ли они. Каждый раз, во время любой уборки и, особенно, при уборке после выезда гостей, следует обращать внимание, в порядке ли шторы, нет ли мусора за комодом или шкафом, хорошо ли выдвигаются все ящики, не скрипят ли дверцы шкафов, чистые ли балконы и окна. Часто после выезда курящих клиентов в номере еще долго сохраняется стойкий специфический запах табака. Борьба с этим помогают в гостинице очистители воздуха. На вооружении высококлассных отелей находятся пылеуборочные машины, которые являются одновременно и очистителями воздуха. Они обладают такими достоинствами, как водяной фильтр, ионизатор воздуха и т.д. Прибору под силу очистить от дыма даже очень сильно прокуренное помещение. С помощью этой машины можно осуществлять обеззараживание и ароматизацию воздуха в помещении. При этом используются всевозможные ароматические средства. Скажем, применив добавку с запахом хвои, можно добиться эффекта, сравнимого с пребыванием человека в сосновом лесу. Существует механизм, который позволяет создать идеальную чистоту, удаляя всевозможные микроорганизмы, что очень важно в условиях гостиницы. Его также применяют для чистки гипоаллергенных подушек. Подушка помещается в специальный пакет, который крепится к аппарату; в пакете создается вакуум; подушка сжимается до размера кулака; из нее удаляются все микроорганизмы.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания отведены специальные номера (и даже этажи) для некурящих гостей. Полностью исключить проникновение табачного дыма в помещения не представляется возможным. Чтобы максимально исключить табачные запахи, номера для некурящих гостей оборудуются специальными, более мощными, кондиционерами, уборка производится особым образом. В таких номерах, как правило, отсутствуют пепельницы и спички. Либо на дно пепельницы кладется специальная карточка – напоминание для гостей о том, что данный номер относится к категории "Для некурящих гостей". Можно оформить специальное оригинальное оповещение для клиентов

Готовя номер под новый заезд клиентов, горничная обязана накрывать стаканы, которыми укомплектована ванная комната, специальными одноразовыми бумажными гофрированными крышечками или помещать стаканы в специальные одноразовые пакеты с той целью, чтобы в стаканы не попадала пыль и микроорганизмы. Замене также подлежат бумажные салфетки, которые кладутся под стаканы. На дно вымытой, продезинфицированной и насухо вытертой ванной кладется оповещение гостей о том, что данный сантехнический прибор продезинфицирован. Крышку и сиденье унитаза соединяют и обтягивают вместе специальной пластиковой лентой с надписью на ней "*Продезинфицировано*". Запасной рулон туалетной бумаги должен быть запечатанным (один вариант – конец туалетной бумаги сформирован в эффектный жгут и закреплен специальной пломбой с логотипом гостиницы; другой – запасной рулон бумаги обтянут бумажной или пластиковой лентой). При заезде гости легко удаляют эту ленту и при этом хорошо понимают, что никто не касался этой бумаги грязными руками. Эти простые на первый взгляд детали должны убеждать клиентов в том, что все для них приготовлено с учетом высочайших санитарных и гигиенических стандартов.

При уборке номеров после выезда клиентов очень важно проверить наличие вешалок для одежды в шкафу. Это такие предметы, случайное или неслучайное исчезновение которых, как правило, совпадает с отъездом клиентов из гостиницы. В лучшем положении находятся гостиницы, закупившие вешалки, которые в среде профессиональных гостиничных снабженцев и хозяйственников получили название "*противоугонные*". Суть заключается в том, что они имеют такую конструкцию, что нет смысла их увозить, поскольку их невозможно использовать дома. В настоящее время существует большое разнообразие вешалок для одежды. Это деревянные, металлические, пластиковые вешалки; вешалки для брюк, юбок; с зажимами, с поролоном и т.д. В номере должно быть достаточное количество вешалок, разных по назначению, хорошего качества.

В конце уборки после выезда гостей горничная проверяет комплектацию информационной папки для гостей. Недопустимы мятые, грязные, порванные, с пометками предыдущих гостей бланки и листы. Их безоговорочно заменяют, экономия в этом случае только вредит делу, здесь она неуместна.

### **Текущая уборка.**

#### **Стандарт 1. Проветривание**

Приступая к уборке каждого номера, горничная проветривает помещение: зимой открывает форточку, летом – окно (номер проветривается на протяжении всего периода уборки). При этом горничная не забывает предварительно выключить кондиционер / сплит-систему (при их наличии). Если в номере температура не выше ...°C, горничная открывает окно/форточку не более чем на 5-10 минут.



## **Стандарт 2. Порядок уборки многокомнатных номеров**

При уборке номеров, которые состоят из нескольких комнат, горничная придерживается следующей последовательности:

- а) сначала убирает спальню;
- б) затем – столовую, кабинет, гостиную, прихожую;
- с) в конце – убирает санузел.

Если номер двухэтажный, горничная начинает уборку со второго этажа, затем убирает первый этаж, дальше моет лестницу и заканчивает прихожей.

## **Стандарт 3. Уборка постели**

Убирая и заправляя постель, горничная:

- обязательно переворачивает перинку;
- снимает и переворачивает наматрасник;
- встряхивает простынь и пододеяльник;
- взбивает подушку.

Перинка / наматрасник и подушки должны быть в чехле, шерстяное одеяло - в пододеяльнике. Заправку постели горничная производит следующим образом:

- расстилает простыню так, чтобы один ее край (к внутренней стороне кровати) был царги (края матраса) кровати;
- расправляет подушку и одеяло с пододеяльником (обязательно закрывая подушку);
- подвернут под перинку / наматрасник, другой доходил до для дневного содержания накрывает постель покрывалом.

## **Стандарт 4. Вода питьевая**

Горничная ставит целую / запечатанную бутылку с водой на стол, при этом: меняет пустую бутылку на целую, если в бутылке осталась вода (даже большая часть), ставит рядом целую.

## **Стандарт 5. Compliments**

Если правилами Отеля предусмотрены комплименты для Гостя, горничная не забывает их разложить на заправленную постель: фигуру из полотенца. На стол: фирменный шоколад и т.д.

## **Стандарт 6. Вещи Гостя**

После уборки постели горничная приводит в порядок вещи Гостя:

- развешанные/разложенные в шкафу вещи НЕ ТРОГАЕТ;
- разбросанные по комнате вещи аккуратно складывает НА ВИДНОМ МЕСТЕ
- обувь расставляет аккуратно парами; ценные вещи Гостя оставляет на том же месте, где обнаружила (на столе, тумбочке, кровати, в ванной комнате и т.д.).

**Стандарт 7. Информация об Отеле, таблички, справочные материалы, папка Гостя**

В распоряжении Гостя должна быть ясная и полная информация об услугах Отеля, правилах пользования оборудованием / инвентарем / приборами номера и т.д. Поэтому горничная обязательно проверяет наличие в папке Гостя:

- a) инструкции по пользованию телефоном и расценок на телефонные переговоры;
  - b) рекламных и информационно/справочных материалов об Отеле;
  - c) буклетов дополнительных услуг с указанием расценок;
  - d) информационного материала об использовании платных каналов ТВ;
  - e) инструкции к электронному сейфу (при его наличии);
  - f) табличек "Не беспокоить", "Просьба убрать" (они должны быть без внешних повреждений и висеть на ручке двери со стороны комнаты).
- Если указанные инструкции/буклеты отсутствуют, информация в них устарела и/или внешний вид неаккуратен (загнуты страницы, края, присутствуют помарки и т.д.), горничная сразу же заменяет/пополняет такие инструкции/буклеты.

#### **Стандарт 8. Канцелярия для Гостя**

Горничная проверяет наличие писчебумажных и канцелярских принадлежностей и заменяет/пополняет при необходимости:

- a) стопку бумаги для писем (стопка должна быть высотой не менее 1 см);
- b) фирменные конверты (должно быть не менее N шт.);
- c) блокнот (замена на новый после выезда Гостя);
- d) ручку (замена на новую после выезда Гостя);
- e) карандаш (замена затупившегося карандаша, замена на новый после выезда Гостя).

#### **Стандарт 9. Цветы**

В номере есть цветы, поэтому горничная:

- a) проверяет землю в горшках с "живыми" цветами на влажность;
- b) при необходимости – поливает, доливает воду в блюдце (подставку) и т.д.;
- c) удаляет мусор, сухие листья из горшков с цветами;
- d) протирает цветочные подставки и горшки.

Если в номере стоит ваза со свежесрезанными цветами, то воду в ней менять следует ежедневно, а сам букет заменять на свежий через каждые два дня.

#### **Стандарт 10. Пепельницы**

В номере "для курящих" горничная обязательно моет пепельницы и/или заменяет использованные пепельницы на чистые.

#### **Стандарт 11. Бытовые приборы**

При уборке номера горничная проверяет рабочее состояние (и при необходимости регулирует):

- a) бытовые приборы (телевизор, холодильник);
- b) телефон;
- c) кондиционер/сплит-систему (если выключен - настраивает на температуру N градусов, если работает – не сбивает настройки Гостя);
- d) пульты дистанционного управления для телевизора / сплит-системы и т.д. (размещает по своим местам [на столе / прикроватной тумбочке / специальном приспособлении для пульта и т.д.]).

#### **Стандарт 12. Чем и как мыть посуду**

Каждый раз всю грязную посуду, оставленную Гостем, горничная моет с использованием эталонного моющего средства (УКАЖИТЕ), посуду из прозрачного стекла моет и протирает только специальной салфеткой (УКАЖИТЕ) для стекла (а не дует на нее).

Перед тем как продолжить уборку, не забывает накрыть вымытую посуду чистым полотенцем.

#### **Стандарт 13. Ветошь, тряпки**

Горничная всегда соблюдает нормы личной гигиены и гигиены труда: никогда не забывает о том, что ветошь и тряпки для уборки номеров промаркированы, имеют разный цвет (в зависимости от функции (для мытья стен, полов, стекол и т.д.)) и должны использоваться строго по назначению. В том числе, НЕДОПУСТИМО вытирать пол той же ветошью, что и мебель. Тем более, НЕЛЬЗЯ протирать что бы то ни было полотенцем даже в отсутствии Гостя (т.к. привычка закрепляется).

#### **Стандарт 14. Эталонные чистящие и моющие средства**

Горничная знает, какие средства применяются при уборке номера, поэтому для мытья/чистки различных поверхностей она использует *(необходимо указать название чистящих/моющих средств, используемых в отеле)*:

- a) для блеска мебели;
- b) для чистки ковров / покрытий;
- c) для мытья полов: мраморных, мозаичных, паркетных, глазурованных плиток;
- d) для мытья дощатых, окрашенных масляной краской полов и линолеумов;
- e) для чистки медных, латунных, бронзовых изделий;
- f) для мытья стекол;
- g) для мытья санузлов;
- h) для удаления пыли, в т.ч. моющими пылесосами.

#### **Стандарт 15. Диагностика загрязнений**

Горничная чистоплотна, т.е. способна замечать даже мелкие загрязнения: разводы на зеркалах/стеклах, пыль в труднодоступных местах, пятна на стенах, затертости/загрязнения на дверных косяках и т.д. – и сразу устранять (протирать/мыть) их. При обнаружении на стенах, коврах, мебели и других поверхностях пятен, горничная оперативно распознает вид загрязнения и применяет соответствующий (согласно инструкции) очиститель/пятновыводитель.

### **Стандарт 16. Влажная уборка**

Влажная уборка номеров производится горничной влажной ветошью/тряпкой (с соответствующей маркировкой) в следующей последовательности:

- а) удаляется пыль с мебели (в т.ч., внутри и снаружи шкафов, тумбочек, столов, спинки кроватей и т.д.), дверей, дверных коробок, подоконников, оконных рам, радиаторов и т.д.;
- б) протирается бытовая техника (телевизор, радиоприемник, холодильник, телефон и т.д.);
- с) протираются предметы интерьера (рамки картин, настольные лампы, статуэтки и т.д.), выключатели, розетки;
- д) моются и полируются зеркала и стеклянные поверхности (кроме оконных стекол, стеклянных перегородок, витражей и т.д.);
- е) пылесосятся ковер, прикроватный коврик, ковровые покрытия, мягкая мебель;
- ф) протираются плинтуса и моется пол с помощью моющего средства (указано).

### **Стандарт 17. Уборка ванной комнаты**

Уборка в номере завершается приведением в надлежащий порядок ванной комнаты. Приступая к уборке, горничная всегда надевает резиновые перчатки и клеенчатый фартук.

Последовательность уборки следующая:

протирает влажной тряпкой/ветошью и полирует:

- 1) навесную полку, 2) зеркало, 3) полотенцесушитель, 4) дверные ручки, 5) стены, 6) мебель (шкафы, тумбочки, вешалки для одежды и т.д.);
- моет/натирает сантехприборы/предметы санузла (краны, смесители, мыльницы, стаканы для щеток/воды и т.д.); чистит: 1) умывальник, 2) ванну (поддон для душа), 3) душевую кабину (соответствующим инвентарем (указано) и чистящим средством (указано)); чистит унитаз/биде с помощью ершика и чистящих средств (указано); моет снаружи умывальник, ванну (поддон для душа), душевую кабину, биде, сливной бачок, унитаз; заменяет раствор в емкости для ершика; удаляет пакет с мусором из ведра/корзины; заменяет пакет для мусора; моет резиновый коврик и пол (с добавлением дезинфицирующего препарата (указано)); обрабатывает все поверхности санузла (сантехнику, стены, аксессуары) дезинфицирующим раствором (указано); на унитазе оставляет табличку "Продезинфицировано"

### **Стандарт 18. Предметы гостеприимства в ванной комнате**

После окончания уборки ванной комнаты и санузла и после дезинфекции рук горничная ставит на полку стаканы по количеству проживающих в номере и раскладывает необходимый набор предметов гостеприимства из выкладки (*набор выкладки зависит от категории гостиницы*):

- a) туалетную бумагу;
  - b) предметы разового потребления в фирменном исполнении - туалетное мыло, шампунь, гель для ванны, зубная паста, зубная щетка и т.д.;
  - c) гигиенические пакеты, салфетки, шапочку для купания, тапочки и т.д.;
  - d) заправляет емкости жидким мылом;
  - e) выкладывает полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, сдаваемых в стирку / химчистку;
  - f) применяет аэрозоль-освежитель (нажимает на кнопку 2 раза по 3 секунды ) и, при необходимости, заменяет использованный освежитель.
- Предметы гостеприимства разового потребления горничная меняет, если они частично / полностью израсходованы. Неизрасходованные шампуни / мыло / зубную пасту горничная не заменяет и НЕ БЕРЕТ СЕБЕ, а оставляет на полке/в корзине для туалетных принадлежностей или складывает в специальный контейнер для дальнейшей утилизации.

#### **Стандарт 19. Полотенца**

Горничная собирает в корзинку все полотенца, лежащие НЕ на полотенцедержателях (на полу, на бачке, на ванне и т.д.). Горничная докладывает / вывешивает на полотенцедержатель не менее N полотенец (на каждого Гостя, проживающего в номере):

- a) для тела;
- b) для рук;
- c) для ног;
- d) для пляжа/бассейна.

#### **Стандарт 20. Периодичность смены белья и полотенец**

Горничная меняет постельное белье и полотенца в номере со следующей периодичностью:

- a) смена использованных полотенец – ежедневно (использованными считаются все полотенца, лежащие НЕ НА полотенцедержателях: на полу, на бачке, на ванне и т.д.).
- b) смена постельного белья:
  - в заселенных номерах каждые 2 дня (в случае отсутствия видимых загрязнений, при обнаружении загрязнений – сразу);
  - после отъезда Гостя – во время уборки номера;

Если в номере живет несколько Гостей, то горничная не складывает все использованные полотенца в одну стопку, а развешивает / раскладывает их по числу проживающих (не нарушая порядка, заданного Гостями).

#### **Стандарт 21. Самопроверка**

Горничная помнит, что ее стараниями в номере восстанавливается не только чистота, но... и ощущение упорядоченности и комфорта. Поэтому перед уходом из номера проверяет:

- a) воздух свежий, в номере нет посторонних/неприятных запахов – окна были открыты перед началом уборки;
- b) ковер/ковровые покрытия/пол ухожены, чисты;
- c) отсутствует мусор, волосы, пыль и т.д. на полу/стенах/мебели;
- d) постельное белье/полотенца - без единого пятнышка и дырок;
- e) стаканы/зеркала/стекла чистые, без следов водяных разводов;
- f) бытовая техника, мебель, сантехнические/осветительные приборы в рабочем состоянии, без пятен и следов пыли;
- g) шторы/занавески чистые, аккуратно развешены/задернуты;
- h) телефонный аппарат протерт, шнур лежит аккуратно;
- i) часы в номере показывают точное время.

**Генеральная уборка Стандарт 1.** Дополнительные работы, делающие текущую уборку генеральной

Во время генеральной уборки горничная соблюдает последовательность текущей уборки номеров, но сверх этого выполняет следующие дополнительные действия:

- a) моет окна, витражи, лоджии, витрины, стеклянные перегородки / двери, удаляет разводы со стекол;
- b) протирает / чистит стены, потолки, панели, плинтуса;
- c) прочищает вентиляционные решетки, радиаторы;
- d) чистит и полирует дверные ручки / таблички, предметы интерьера (изделия из цветных металлов / нержавеющей стали);
- e) чистит мягкую мебель;
- f) моет / чистит ковры, ковровые дорожки;
- g) чистит твердые покрытия пола (паркет, мрамор, линолеум и т.д.);
- h) моет пол под коврами, настенные и потолочные светильники, чистит и дезинфицирует мусорные корзины;
- i) шторы на окнах чистит пылесосом и два раза в год снимает и сдает в химчистку/прачечную;
- j) применяет воздухоочиститель и ионизатор воздуха; и другое.

Горничная не оставляет разводов/пыли/загрязнений на перегородках между стеклами, стеклянных/зеркальных поверхностях. Горничная НЕ ЗАБЫВАЕТ помыть жалюзи, карнизы, откосы, фурнитуру, подоконники; нанести защитные составы на стекло/зеркало и металлофурнитуру.

**Стандарт 2.** Чистка ковров и мягкой мебели

Горничная проводит глубокую чистку ковров и мягкой мебели строго по графику администратора.

**Стандарт 3.** Обработка деревянных поверхностей

Чтобы деревянные предметы мебели, изделия, двери, предметы интерьера не разбухли от влажности (или, наоборот, не сохли), горничная:

- a) чистит поверхность, не повреждая покрытий и полирующих составов;
- b) наносит специальные защитные составы;
- c) полирует поверхность;
- d) другое

#### **Стандарт 4. Чистка твердых покрытий пола**

Неграмотной уборкой можно разрушить даже мрамор. Поэтому горничная проводит глубокую чистку пола в рамках генеральной уборки (соблюдая инструкции, которые приложены к оборудованию для уборки, а также общие правила ухода за паркетом, мрамором, керамогранитом и т.д.):

- a) очищает поверхность при помощи роторной машины;
- b) наносит защитный состав в два слоя;
- c) обрабатывает поверхность полировальной машиной для придания полу блеска.

#### **Тема 5. Услуга «вечерний сервис».**

Чем выше категория средства размещения, тем больше внимания уделяют заботе о гостях. Вечерний сервис подразумевает подготовку номера к ночному отдыху гостя. Процедура уборки тщательно продумывается, чтобы все предметы в номере были максимально удобно расположены для гостя во время его отдыха

Согласно Приказу Ростуризма N 35 от 2011 г. услуга «вечерний сервис», обязательна для гостиниц 4\* и 5\*.

Данная услуга предоставляется в интервале между 18.00 и 21.00.

Каждая горничная получает индивидуальный лист-задание. В вечернюю смену на горничную распределяют больше номеров (примерно 20), чем в текущую уборку (12-17 номеров). В забронированных на вечерний заезд номерах вечерний сервис стараются сделать до приезда гостей. Многие гости, особенно бизнесмены, возвращаются в гостиницу поздно после напряженного рабочего дня и в убранном номере, вечерний сервис горничная делает быстро. В данных ситуациях подготовить номер ко сну опытная горничная может за 2-4 мин., когда все ее действия отработаны до автоматизма.

Подготовка заключается в следующем:

1) косметическая уборка номера, при данном виде уборки необходимо сделать следующее:

- проветрить помещение;
- опустошить пепельницы, мусорные корзины и ведра;
- убрать грязную посуду из ресторана;
- помыть и начистить посуду, которой укомплектован номер;
- аккуратно сложить или повесить одежду гостей на видное место;
- сделать влажную уборку поверхностей в номере;
- произвести санобработку в уборной, если гость пользовался ей в течение дня, также поменять и пополнить запас туалетных принадлежностей.

Так важно знать, что недопустимо прикасаться к деньгам и ювелирным украшениям, документам, рукописям гостя.

Во время вечерней уборки номеров пылесосить не следует, так как шум пылесоса может помешать отдыху гостей в соседних номерах.

2) Последовательность подготовки постели ко сну:

- покрывало аккуратно сложить и положить в шкаф;
- отогнуть угол одеяла с той стороны, с которой предпочитает спать гость, под углом в 45° острым углом сверху.

Когда в номере одна большая кровать и проживает один гость, отгибается угол одеяла только с одной стороны, а если проживают два гостя, то следует отгибать одеяло с двух сторон. Если в номере две кровати и проживает один гость, угол одеяла отгибается на одной кровати. При двух кроватях и двух проживающих отгибать одеяло нужно на каждой кровати с одной стороны.

- снять чехлы с подушек, сложить их и положить в шкаф;
- ночную рубашку или пижаму, положить на подушку.

3) Также есть другие приготовления ко сну, которые следует сделать:

- протереть поднос, ведерко для льда, пополнить его свежим льдом и убедиться в чистоте щипцов для льда;
- завесить окна плотными шторами на ночь;
- включить вечернее освещение;
- развернуть телевизор в сторону кровати для удобства гостя;
- положить телевизионный пульт на прикроватную тумбочку;
- температуру в номере отрегулировать на 20-22° тепла;
- положить рядом с подушкой карту-меню обслуживания питанием в номере;
- если гость планирует уезжать на следующий день, положить на прикроватную тумбочку карточку-опроса клиентов о качестве обслуживания;
- на тумбочку также следует положить мини-упаковку шоколада или мятные конфеты.
- разместить на прикроватной тумбочке специальную карточку с пожеланиями спокойного и приятного сна, а также с прогнозом погоды на следующий день.

4) Выключить перед уходом из номера основной свет.

В случае если гости в часы вечерней уборки находятся в номере, необходимо узнать у них, нуждаются ли они в вечернем сервисе. Если они отказываются от уборки, нужно, всего лишь предложить им сладости и пожелать спокойной ночи.

Все перечисленные действия со стороны горничной, и качественного выполнения, вызывают у гостя хорошее впечатление об отеле, что в последствие может позволить ему вернуться именно в эту гостиницу.



Таким образом, последовательность уборки номеров зависит от характера занятости номерного фонда, специфики конкретного рабочего дня, непредвиденной ситуации и может меняться в силу различных обстоятельств. При возникновении каких-либо неполадках в номерном фонде, горничная обязана сообщить в офис хозяйственной службы. Состояние номера для заезда обязательно контролирует супервайзер. Заезд гостя в неубранный номер считается грубым промахом. Забронированные номера должны быть убраны до 12.00.

## **Заключение**

Благодаря учебной практике, я убедилась, что гостиничный бизнес – это очень интересная и увлекательная деятельность. Решение конфликтных ситуаций, оформление писем-заявок и многое другое пригодится нам и в дальнейшей жизни.

Также гостиничный бизнес – это еще и большой показатель гостеприимства нашей страны.

Ведение гостиничного хозяйства – это целое искусство, как с точки зрения прибыльности этой деятельности, так и с индустрии гостеприимства в целом. В период практики я узнала много нового в области гостиничной индустрии, выполнила программу в полном объеме, прошла квалифицированную практику и ознакомилась с работой всех служб гостиницы. С интересом и ответственностью подходила к работе всех служб гостиничного сервиса. Участвовала в общественной жизни предприятия.

В заключение моей работы я пришла к следующим выводам: гостиничный комплекс является важнейшим элементом социальной сферы, играющим большую роль в повышении эффективности общественного производства и соответственно росте жизненного уровня населения.

Гостиницы обладают следующими признаками:

- состоят из номеров, число которых превышает определенный минимум, имеют единое руководство;
- предоставляют разнообразные гостиничные услуги, перечень которых не ограничивается ежедневной заправкой постелей, уборкой номера и санузла;
- сгруппированы в классы и категории в соответствии с предоставляемыми услугами, имеющимся оборудованием и стандартами страны;
- не входят в категорию специализированных заведений;
- ориентированы на свой сегмент путешественников;
- могут быть независимыми или входить в специализированные объединения (цепи).

## Список использованной литературы

### Нормативно-правовая документация

1. Конституция Российской Федерации. Принята всенародным голосованием 12.12.1993 (в действующей ред.) [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (в действующей ред.) [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).
3. Трудовой Кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 N 197-ФЗ (в действующей ред.) [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).
4. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: федеральный закон от 24.11.1996 № 132 – ФЗ (в действующей ред.) [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации (в действующей ред.) [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).
6. Порядок классификации объектов в туристской индустрии, включающих гостиниц и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи. Утвержден приказом Минспорттуризма России [Электронный ресурс]. - (<http://www.consultant.ru>).

### Основная литература

1. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах: учеб. пособие для студентов СПО.- 7-е изд., стереотип.- М.: Академия, 2019. – 240с. - (Среднее профессиональное образование).
2. Елфимова Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: Учебное пособие / Елфимова Ю.М., Иволга А.Г., Михайлова К.Ю. - Ставрополь: СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2016. - 76 с. // ЭБС - Znanium.com
3. Кокорин О. Я. Системы и оборудование для создания микроклимата помещений : учебник / О.Я. Кокорин. — 2-е изд., испр. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 218 с. — (Среднее профессиональное образование). // ЭБС - Znanium.com
4. Семеркова Л.Н. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. + Доп. материалы // ЭБС - Znanium.com

### Дополнительная литература

1. Джум, Т.А. Организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие для ВПО / Т.А. Джум, Н.И. Денисова. - М.: Инфра-М, 2015. - 400с.
2. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие для ВПО / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин . - М.: Академия, 2014.- 512с.

3. Полевая, М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе: учебник / М.В.Полевая, А.Н.Полякова. - М.: Академия, 2014. - 208с.
4. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учеб. пособие / А.Д.Чудновский, М.А.Жукова, Ю.М.Белозерова, Е.Н.Кнышова. - М.:Форум - Инфра-М, 2014. - 400с.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах 2016 г. - 304с

#### **Интернет - ресурсы:**

1. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – Информационно – справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу.
2. [Frontdesk.ru](http://Frontdesk.ru) – Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
3. [Top HOTELS.ru](http://TopHOTELS.ru) – рейтинг отелей и гостиниц мира;
4. <http://citforum.ru/> - компьютерная безопасность;
5. <http://www.twirpx.com/> - информационные технологии, работа в Интернет;
6. [www.npp-itb.spb.ru/publications](http://www.npp-itb.spb.ru/publications) – компьютерная безопасность, сайт информационные технологии в бизнесе;
7. [www.sofss.ru](http://www.sofss.ru) – защите информации;
8. [www.softportal.com](http://www.softportal.com) – интернет-браузеры;
9. [www.pravoteka.ru](http://www.pravoteka.ru) – техническое обеспечение информационных технологий;
10. <http://rarus.ru/> - программное обеспечение гостиниц;
11. [www.econcept.ru/index/](http://www.econcept.ru/index/) системы Intellect Style - “Русский отель»;
12. [www.soft-sib.ru/articles](http://www.soft-sib.ru/articles) – система комплексной автоматизации предприятий гостиничного типа SERVIO Hotel\$
13. <http://mits.mosreg.ru/> - программное обеспечение. Сайт министерства Москвы и Московской области по теле- и компьютерным коммуникациям;
14. [computer.damotvet.ru/search/2610/index.htm](http://computer.damotvet.ru/search/2610/index.htm) – компьютерные сети.
15. [http:// www. budgetrf. ru](http://www.budgetrf.ru) - Мониторинг экономических показателей;
16. [http:// www. businesspress. ru](http://www.businesspress.ru) - Деловая пресса;
17. [http:// www. garant. ru](http://www.garant.ru) - Гарант;
18. [http:// www.consultant.ru](http://www.consultant.ru) – КонсультантПлюс
19. [http:// www.gosthelp.ru](http://www.gosthelp.ru) – сайт-хранилище ГОСТов, СНиПов и СанПинов
20. <https://legalagent.ru/standarty-personala-gostinicy-standarty-obsluzhivaniya-v-gostinice>
21. <https://studbooks.net/>
22. [https://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013\\_ГостиничноеДело.pdf](https://static12.insales.ru/files/1/5000/1348488/original/2013_ГостиничноеДело.pdf)
23. <https://iknigi.net/avtor-aleksey-kuskov/232229-gostinichnoe-delo-uchebnoe-posobie-aleksey-kuskov/read/page-1.html>
24. <https://www.krugosvet.ru/enc/ekonomika-i-pravo/gostinitsa>
25. [https://spravochnick.ru/lektoriy/subject/gostinichnoe\\_delo/](https://spravochnick.ru/lektoriy/subject/gostinichnoe_delo/)