Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчик**

Танич Ю.С., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

**Назначение задания**

Целеполагание и планирование в соответствии с требованиями уровня II

43.02.14

МДК. 03.01 Организация и контроль деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема: Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Вы работаете супервайзером службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостинице «Рассвет».

Внимательно изучите описание ситуации (источник 1), график загрузки номеров (источник 2) и предварительный график работы горничных (источник 3). Ознакомьтесь с фрагментами Положения об оплате труда (источник 4) труда и фрагментами Трудового кодекса РФ.

**Составьте график работы горничных на 26-28.05 таким образом, чтобы были соблюдены все внутренние регламенты гостиницы и решение было бы наиболее экономным с точки зрения расходования фонда оплаты труда.**

**Заполните бланки сменных заданий для каждого из сотрудников, привлекаемых к работе в каждый из указанных дней.** Вы можете оставлять бланк(-и) свободным(-и) или скопировать дополнительный(-ые) бланк(-и).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: | | | Фамилия: | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая |  | |  |
| после выезда гостя |  | |  |
| генеральная |  | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: | | | Фамилия: | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая |  | |  |
| после выезда гостя |  | |  |
| генеральная |  | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: | | | Фамилия: | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая |  | |  |
| после выезда гостя |  | |  |
| генеральная |  | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: | | | Фамилия: | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая |  | |  |
| после выезда гостя |  | |  |
| генеральная |  | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: | | | Фамилия: | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая |  | |  |
| после выезда гостя |  | |  |
| генеральная |  | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: | | | Фамилия: | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая |  | |  |
| после выезда гостя |  | |  |
| генеральная |  | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | |  |

*Источник 1*

***Описание ситуации***

Гостиница «Рассвет». Номерной фонд - 20 номеров. Среднегодовая загрузка 50%. Все номера первой категории (стандарт - однокомнатный с двуспальной кроватью, напольное покрытие - ковровое; санузел - раковина, унитаз, ванна).

В штате гостиницы 2 горничные. Для горничных установлена 36-часовая рабочая неделя, время работы с 8:00 до 20:00. График работы 2 дня через 2 дня. Кроме того, имеется внештатная горничная (Тихонова Л.М.), которую администрация привлекает к работе в соответствии с производственной необходимостью.

Сменная норма выработки горничной: уборка всех общественных помещений и уборка 10 номеров. Кроме того, в рабочий день горничной включены подготовка к работе, участие в ежедневной планерке (до 8:45), выполнение разовых поручений. В среднем горничная тратит на уборку 10 номеров и функциональные обязанности, связанные с уборкой номеров (комплектование тележки, передвижение по этажу, заполнение документов) 7 часов своего рабочего времени за смену. Увеличение количества номеров, подлежащих уборке за смену, запрещено внутренним регламентом, поскольку приводит к снижению качества уборки общих помещений.

Горничным приято выдавать сменные задания, в которых указаны номера по видам уборки на смену. В комментариях принято указывать особые требования (например, время, к которому должна быть завершена уборка или в которое она может быт начата) и разовые поручения, связанные с уборкой того или иного помещения. Если особых указаний нет, в комментариях ставится прочерк.

Внутренний режим гостиницы «Рассвет» запрещает уборку номеров и общественных зон с применением пылесоса после 18:00.

Согласно регламенту оказания услуг, расчётным часом считается 12:00. При оказании услуги «поздний выезд» (таковым считается выезд до 23:00) текущая уборка номера гостя в день его отъезда также не производится.

В случае возникновения производственной необходимости администрация отеля, действуя в соответствии с Трудовым кодексом РФ, использует сверхурочную работу горничных, вызов горничных на работу в выходной день или привлекает дополнительных (внештатных) сотрудников на основе почасовой оплаты.

*Источник 2*

**График загрузки номерного фонда с 22.05. по 29.05**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номерной фонд | 22.05 | 23.05 | 24.05 | 25.05 | 26.05 | 27.05 | 28.05 | 29.05 |
| 201 |  |  |  |  |  | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 202 |  |  |  |  |  | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 203 |  |  |  | х | х | х | х | х |
| 204 |  |  |  |  |  | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 205 | х | х | х | х | х  выезд 23:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 206 | х | х | х выезд 20:30 |  |  | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 207 | х | х  выезд 12:00 |  | х | выезд 23:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 208 | х | х  выезд 21:00 |  | х | х  выезд 12:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 209 |  | х | х | х | х  выезд 12:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 210 | х  выезд 12:00 |  |  | х | х  выезд 9:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 301 | х | х | х | х | х  выезд 9:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 302 |  | х | х | х | выезд 23:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 303 | х | х | х | х | выезд 23:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 304 |  |  | х | х | выезд 23:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 305 |  | заезд 12:00+  х | х | х | выезд 23:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 306 |  |  | х | х | х  выезд 10:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 307 | х  выезд 07:30 |  |  |  | х | х | х | х |
| 308 |  |  |  | х | х  выезд 12:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 309 |  | х |  | заезд 7:00  х | х  выезд 12:00 | группа, заезд 10:00  х | х | х |
| 310 |  | х | х  выезд 12:00 |  |  | группа, заезд 10:00  х | х | х |

*Источник 3*

**Предварительный график работы горничных**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ФИО | Дата, время работы | | | | | | | |
| 22.05  8:00-20:00 | 23.05  8:00-20:00 | 24.05  8:00-20:00 | 25.05  8:00-20:00 | 26.05  8:00-20:00 | 27.05  8:00-20:00 | 28.05  8:00-20:00 | 29.05  8:00-20:00 |
| 1 | Иванова А.М.,  в штате | х | х |  |  | х | х |  |  |
| 2 | Петрова В.З.  в штате |  |  | х | х |  |  | х | х |

*Источник 3*

**Приложение к Положению об оплате труда горничных гостиницы «Рассвет»**

**(фрагмент)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Уборка 1 номера Первой категории (стандарт) | Время уборки, мин | Оплата уборки, номеров, внешт. персонал,  1 номер\руб. | Оплата сверхурочной работы штатного персонала,  1 час\руб. | Оплата работы в выходные дни,  1 день\руб. |
| Текущая уборка | 20 | 150 | 450 | 5400 |
| Уборка после выезда гостя | 30 | 200 | 400 |
| Генеральная уборка | 50 | 350 | 410 |

*Источник 4*

**Выдержки из «Трудового кодекса Российской Федерации»   
от 30.12.2001 N 197-ФЗ (ред. от 24.04.2020)**

**Статья 94.** Продолжительность ежедневной работы (смены), продолжительность ежедневной работы (смены) не может превышать: при 36-часовой рабочей неделе - до 12 часов.

**Статья 99. Сверхурочная работа**

(в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

Сверхурочная работа - работа, выполняемая работником по инициативе работодателя за пределами установленной для работника продолжительности рабочего времени: ежедневной работы (смены), а при суммированном учете рабочего времени - сверх нормального числа рабочих часов за учетный период.

Привлечение работодателем работника к сверхурочной работе допускается с его письменного согласия в следующих случаях:

1) при необходимости выполнить (закончить) начатую работу, которая вследствие непредвиденной задержки по техническим условиям производства не могла быть выполнена (закончена) в течение установленной для работника продолжительности рабочего времени, если невыполнение (незавершение) этой работы может повлечь за собой порчу или гибель имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества), государственного или муниципального имущества либо создать угрозу жизни и здоровью людей;

2) при производстве временных работ по ремонту и восстановлению механизмов или сооружений в тех случаях, когда их неисправность может стать причиной прекращения работы для значительного числа работников;

3) для продолжения работы при неявке сменяющего работника, если работа не допускает перерыва. В этих случаях работодатель обязан немедленно принять меры по замене сменщика другим работником.

Привлечение работодателем работника к сверхурочной работе без его согласия допускается в следующих случаях:

1) при производстве работ, необходимых для предотвращения катастрофы, производственной аварии либо устранения последствий катастрофы, производственной аварии или стихийного бедствия;

2) при производстве общественно необходимых работ по устранению непредвиденных обстоятельств, нарушающих нормальное функционирование централизованных систем горячего водоснабжения, холодного водоснабжения и (или) водоотведения, систем газоснабжения, теплоснабжения, освещения, транспорта, связи;

(в ред. Федерального закона от 07.12.2011 N 417-ФЗ)

3) при производстве работ, необходимость которых обусловлена введением чрезвычайного или военного положения, а также неотложных работ в условиях чрезвычайных обстоятельств, то есть в случае бедствия или угрозы бедствия (пожары, наводнения, голод, землетрясения, эпидемии или эпизоотии) и в иных случаях, ставящих под угрозу жизнь или нормальные жизненные условия всего населения или его части.

В других случаях привлечение к сверхурочной работе допускается с письменного согласия работника и с учетом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации.

…

Продолжительность сверхурочной работы не должна превышать для каждого работника 4 часов в течение двух дней подряд и 120 часов в год.

Работодатель обязан обеспечить точный учет продолжительности сверхурочной работы каждого работника.

**Статья 111. Выходные дни**

Всем работникам предоставляются выходные дни (еженедельный непрерывный отдых). При пятидневной рабочей неделе работникам предоставляются два выходных дня в неделю, при шестидневной рабочей неделе - один выходной день.

Общим выходным днем является воскресенье. Второй выходной день при пятидневной рабочей неделе устанавливается коллективным договором или правилами внутреннего трудового распорядка. Оба выходных дня предоставляются, как правило, подряд.

(в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

У работодателей, приостановка работы у которых в выходные дни невозможна по производственно-техническим и организационным условиям, выходные дни предоставляются в различные дни недели поочередно каждой группе работников согласно правилам внутреннего трудового распорядка.

(в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

…

**Статья 113. Запрещение работы в выходные и нерабочие праздничные дни. Исключительные случаи привлечения работников к работе в выходные и нерабочие праздничные дни**

(в ред. Федерального закона от 30.06.2006 N 90-ФЗ)

Работа в выходные и нерабочие праздничные дни запрещается, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Кодексом.

Привлечение работников к работе в выходные и нерабочие праздничные дни производится с их письменного согласия в случае необходимости выполнения заранее непредвиденных работ, от срочного выполнения которых зависит в дальнейшем нормальная работа организации в целом или ее отдельных структурных подразделений, индивидуального предпринимателя.

Привлечение работников к работе в выходные и нерабочие праздничные дни без их согласия допускается в следующих случаях:

1) для предотвращения катастрофы, производственной аварии либо устранения последствий катастрофы, производственной аварии или стихийного бедствия;

2) для предотвращения несчастных случаев, уничтожения или порчи имущества работодателя, государственного или муниципального имущества;

3) для выполнения работ, необходимость которых обусловлена введением чрезвычайного или военного положения, а также неотложных работ в условиях чрезвычайных обстоятельств, то есть в случае бедствия или угрозы бедствия (пожары, наводнения, голод, землетрясения, эпидемии или эпизоотии) и в иных случаях, ставящих под угрозу жизнь или нормальные жизненные условия всего населения или его части.

Привлечение к работе в выходные и нерабочие праздничные дни творческих работников средств массовой информации, организаций кинематографии, теле- и видеосъемочных коллективов, театров, театральных и концертных организаций, цирков и иных лиц, участвующих в создании и (или) исполнении (экспонировании) произведений, в соответствии с перечнями работ, профессий, должностей этих работников, утверждаемыми Правительством Российской Федерации с учетом мнения Российской трехсторонней комиссии по регулированию социально-трудовых отношений, допускается в порядке, устанавливаемом коллективным договором, локальным нормативным актом, трудовым договором.

(в ред. Федерального закона от 28.02.2008 N 13-ФЗ)

В других случаях привлечение к работе в выходные и нерабочие праздничные дни допускается с письменного согласия работника и с учетом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации.

В нерабочие праздничные дни допускается производство работ, приостановка которых невозможна по производственно-техническим условиям (непрерывно действующие организации), работ, вызываемых необходимостью обслуживания населения, а также неотложных ремонтных и погрузочно-разгрузочных работ.

…

Привлечение работников к работе в выходные и нерабочие праздничные дни производится по письменному распоряжению работодателя.

Инструмент проверки

Внимание! отмеченные звездочкой номера могут быть иначе распределены между горничными и сохранением общего количества номеров на одну горничную.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: 26.05 | | | Фамилия: Иванова | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая | 203, 307 | |  |
| после выезда гостя | 203, 208, 209, 210, 301, 306, 308, 309 | |  |
| генеральная | - | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: 27.05 | | | Фамилия: Иванова | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая | 203, 307 | |  |
| после выезда гостя | 205, 207, 302\* | | до 10:00 |
| генеральная | - | | - |
| Уборка помещений общего пользования | | | | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: 27.05 | | | Фамилия: Тихонова | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая | - | |  |
| после выезда гостя | 303, 304, 305\* | | до 10:00 |
| генеральная | - | |  |
| Уборка помещений общего пользования | | | | Нет |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: 28.05 | | | Фамилия: Петрова | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая | 201-210\* | | - |
| после выезда гостя | - | | - |
| генеральная | - | | - |
| Уборка помещений общего пользования | | | | - |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Сменное задание | | | | |
| Дата: 28.05 | | | Фамилия: Тихонова | |
| Задание | | | | Комментарии |
| Уборка номеров | текущая | 301-310\* | |  |
| после выезда гостя | - | | - |
| генеральная | - | | - |
| Уборка помещений общего пользования | | | | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| Верно указаны фамилии горничных, получающих каждое сменное задание | 3 балла |
| Фамилии горничных, получающих каждое сменное задание, указаны с одной ошибкой или пропуском | *1 балл* |
| Номера по видам уборки на все дни определены верно и вменены в сменное задание в соответствии с требованием об уборке не более 10 номеров в день одной горничной | 3 балла |
| *Номера определены по видам уборки на все дни и распределены по заданиям разных горничных с одной ошибкой или пропуском* | *1 балл* |
| Предусмотрен вызов дополнительного сотрудника для уборки номеров, освободившихся в 23:00 26.05 к 10:00 27.05 | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***7 баллов*** |