



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края
«НОВОРОССИЙСКИЙ КОЛЛЕДЖ СТРОИТЕЛЬСТВА И ЭКОНОМИКИ»
(ГАПОУ КК «НКСЭ»)



**РУКОВОДСТВО
ПО ОРГАНИЗАЦИИ ПРОВЕДЕНИЯ
ФАБРИКИ ПРОЦЕССОВ**

«Уборка номера гостиницы»

Новороссийск, 2024 г.



УТВЕРЖДАЮ

Директор колледжа

Павленко А.Р.

09 2024 г.

Методические рекомендации для проведения фабрики процессов «Уборка номера гостиницы» рассмотрены на заседании научно-методического совета ГАПОУ КК «Новороссийский колледж строительства и экономики» протокол № 1 от «2» 09 2024г.

Авторы-разработчики:

 Маслова А.С.
Методист ГАПОУ КК «НКСЭ»

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Общие вопросы организации фабрики процессов	4
1.1. Фабрика процессов как учебный объект	4
1.2. Нормативно-правовые документы, регламентирующие воспроизводимый на фабрике процессов внутриорганизационный процесс	4
1.3. Цели обучения на фабрике процессов	4
1.4. Целевая аудитория фабрики процессов	5
1.5. Инструменты бережливого производства, осваиваемые на фабрике процессов	5
1.6. Тренеры фабрики процессов	6
1.7. Место проведения фабрики процессов	6
2. Методология фабрики процессов	7
2.1. Организация учебной площадки фабрики процессов	7
2.2. Количество участников фабрики процессов	8
2.3. Роли участников фабрики процессов	8
2.4. Этапы фабрики процессов	8
2.5. Сценарий фабрики процессов	8
2.6. Программирование проблем в учебном процессе фабрики процессов	10
2.7. Реквизиты учебной площадки фабрики процессов	11
3. Технический пакет ведущего фабрики процессов	12
3.1. Общая инструкция для участников фабрики процессов	12
3.2. Рабочие стандарты участников фабрики процессов	12
3.3. Стандарты оснащения учебной площадки фабрики процессов	15
3.4. Технические инструкции подготовки учебной площадки фабрики процессов	15
3.5. Описание этапов фабрики процессов в разрезе каждого раунда и межраундных обсуждений	17
4. Методический пакет ведущего фабрики процессов	20
4.1. Программа фабрики процессов	20
4.2. Таблица распределения ролей	21
4.3. Формы документов, используемых в процессе	22
4.4. Методические материалы информационного	27
4.5. Методические материалы теоретического модуля	34

ВВЕДЕНИЕ

Данное руководство является сводным документом, который содержит всю необходимую информацию по подготовке учебной площадки и проведению фабрики процессов «Уборка номера гостиницы».

Вся информация руководства разделена на 4 содержательных блока:

1. Общие вопросы организации фабрики процессов.
2. Методология фабрики процессов.
3. Технический пакет ведущего фабрики процессов.
4. Методический пакет ведущего фабрики процессов.

1. ОБЩИЕ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ ФАБРИКИ ПРОЦЕССОВ

1.1. Фабрика процессов как учебный объект

Фабрика процессов - учебный объект практического обучения, представляющий собой учебную площадку, воспроизводящую определенный управляемый учебный процесс, в котором обучающиеся осваивают и отрабатывают умения, навыки и компетенции в области бережливого производства.

В настоящей фабрике процессов на учебной площадке с определенной степенью упрощения и схематичности имитируется реальный процесс уборки номера гостиницы «Студенческая».

Учебный производственный процесс максимально приближен к реальным условиям и учитывает принципы действующих нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс уборки гостиничного номера. В рамках этого процесса также моделируются типовые проблемы, характерные для реального процесса уборки.

Участники фабрики применяют инструменты бережливого производства для выявления и анализа проблем процесса, разрабатывают и внедряют улучшения с целью повышения его эффективности.

Фабрика процессов проводится в 3 раунда. В первом раунде участники воссоздают исходный процесс. В следующих раундах внедряются улучшения, разработанные в ходе межраундных обсуждений.

Каждый участник фабрики действует в соответствии с установленными рабочими стандартами, не выходит за рамки установленных стандартов.

1.2. Нормативно-правовые документы, регламентирующие воспроизводимый на фабрике производственный процесс

Основными документами, регламентирующими процесс «Уборка гостиничного номера» являются:

1. Федеральный закон "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ.

2. Приказ Минобрнауки России № 885, Минпросвещения России № 390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся» (вместе с «Положением о практической подготовке обучающихся»)

1.3. Цели и задачи обучения на фабрике процессов

Цели:

1. Повышение эффективности производства – научить участников выявлять и устранять потери, оптимизировать процессы и повышать производительность с использованием инструментов бережливого производства;

2. Развитие управленческих и аналитических навыков – обучить анализу процессов, принятию обоснованных решений и разработке стратегии улучшений;

3. Формирование культуры непрерывных улучшений – привить участникам стремление к постоянному совершенствованию рабочих процессов и внедрению инноваций;

4. Повышение качества продукции и услуг – научить снижать количество ошибок, дефектов и обеспечивать стабильно высокое качество конечного продукта или услуги.

Задачи:

1. Обучение инструментам бережливого производства – знакомство с Понятием Кайдзен; 7 видов потерь и ценности; инструменты 5S, информационный стенд SQDCM, стандартизированная работа, диаграмма Спагетти и их практическое применение;

2. Анализ текущих процессов – научить участников выявлять слабые места и неэффективности в реальных производственных или бизнес-процессах.

3. Разработка и внедрение улучшений – организовать работу над предложением конкретных улучшений и обучить методам их реализации.

4. Оценка результатов изменений – научить анализировать влияние внедрённых улучшений на показатели эффективности, такие как скорость, качество и затраты.

5. Развитие работы в команде – способствовать развитию навыков командного взаимодействия, коллективного обсуждения и принятия решений.

1.4. Целевая аудитория фабрики процессов

Целевой аудиторией фабрики процессов, имитирующей процесс Уборки номера в гостинице, являются студенты ГАПОУ КК «Новороссийский колледж строительства и экономики».

1.5. Инструменты бережливого производства, осваиваемые на фабрике процессов

1. Доска SQDCM;
2. Диаграмма Спагетти;
3. Стандартизированная работа;
4. Система 5С.

1.6. Тренеры фабрики процессов

Ведение фабрики процессов осуществляют 2 тренера, имеющие опыт работы в сфере образования, обладающие навыками улучшений процессов в образовании в соответствии с принципами бережливого производства, владеющие определенным набором тренерских и коммуникативных навыков.

1.7. Место проведения фабрики процессов

Учебная площадка фабрики процессов «Уборка номера гостиницы» создана на базе ГАПОУ КК «Новороссийский колледж строительства и экономики и расположена по адресу: г. Новороссийск, ул. Революции 1905 г., д. 25.

2. МЕТОДОЛОГИЯ ФАБРИКИ ПРОЦЕССОВ

2.1. Организация учебной площадки фабрики процессов

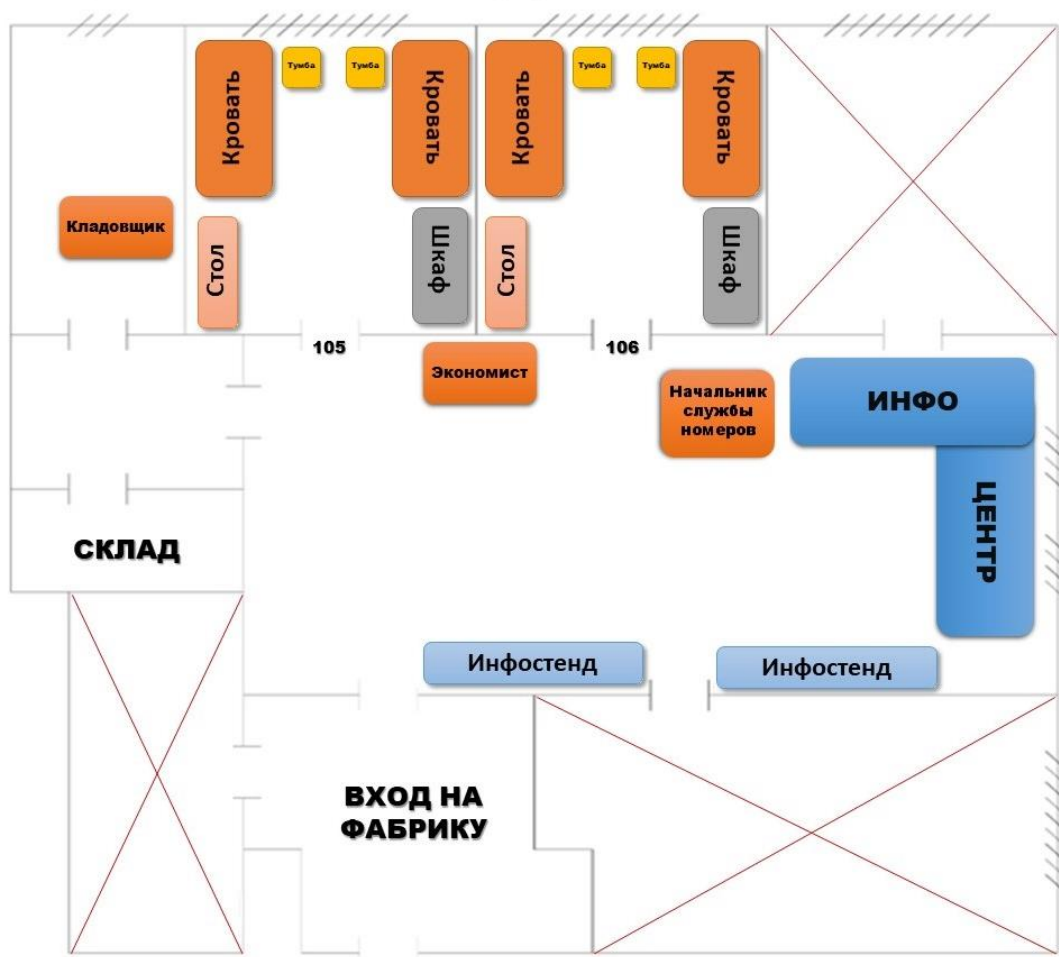
Структура учебной площадки фабрики процессов:

1. Гостиничные номера (105; 106);
2. Инфоцентр;
3. Стойка начальника службы номеров;
4. Рабочее место экономиста;
5. Склад;
6. Рабочее место кладовщика.

Схема расстановки рабочих мест участников фабрики процессов:



ПЛАН ГОСТИНИЦЫ «СТУДЕНЧЕСКАЯ»



2.2. Количество участников фабрики процессов

В имитационном процессе «Уборка гостиничного номера» принимают участие 7 человек.

2.3. Роли участников фабрики процессов

В процессе предусмотрены следующие роли:

1. Начальник службы номеров
2. Горничная № 1
3. Горничная № 2
4. Экономист
5. Менеджер по улучшениям № 1
6. Менеджер по улучшениям № 2
7. Менеджер по улучшениям № 3
8. Кладовщик

Учебная площадка предусматривает возможность участия 1 команды.

2.4. Этапы фабрики процессов

Фабрика процессов реализуется в следующие этапы:

1. Вводная часть.
2. Первый раунд.
3. Обсуждение и анализ результатов 1-го раунда.
4. Обучение инструментам БП.
5. Внедрение улучшений.
6. Второй раунд.
7. Обсуждение и анализ результатов 2-го раунда.
8. Обучение инструментам БП.
9. Внедрение улучшений.
10. Третий раунд.
11. Обсуждение и анализ 3-го раунда.
12. Подведение итогов.

2.5. Сценарий фабрики процессов

Фабрика процессов реализуется по следующему сценарию:

1. Подготовительный этап:

- 1.1. Подготовка рабочих мест сотрудников гостиницы;
- 1.2. Подготовка информационного центра.

2. Вводная часть:

- 2.1. Сбор участников фабрики процессов в информационном центре.
- 2.2. Вступительное слово тренеров фабрики процессов:
 - Тренеры встречают студентов, представляются и вкратце делятся своим опытом в области бережливого производства;
 - Тренеры проводят общее ознакомление участников с процессом фабрики: объясняют, что такое фабрика процессов, раскрывают цели и задачи, а также этапы, которые предстоит пройти;
 - Тренеры информируют участников о правилах фабрики процессов,

включая продолжительность игры, количество игровых раундов и время завершения;

- Тренеры доводят до участников основные правила работы на учебной площадке, проводят инструктаж по технике безопасности.

3. Постановка задачи - определение целевых показателей: за 20 минут необходимо провести генеральную уборку двух гостиничных номеров.

4. Распределение ролей.

Тренер называет роль, участник - поднимает руку. Если роли останутся не востребованы, тренер сам назначает участников на эти роли.

5. Проведение инструктажа участников, ознакомление с должностными инструкциями.

6. Описание раундов

6.1. Первый раунд:

1. Начальник службы номеров объявляет о начале рабочего дня.

2. Менеджеры по улучшениям № 1, № 2 и № 3 начинают хронометраж рабочего времени, фиксируя данные в соответствующей таблице для последующего анализа.

3. Начальник службы номеров инструктирует горничных о задачах на текущий день: провести генеральную уборку в номерах 105 и 106 после отъезда гостей.

4. Все сотрудники знакомятся с должностными инструкциями и приступают к выполнению своих обязанностей.

5. Горничные направляются на склад для получения инвентаря и расходных материалов, необходимых для уборки.

6. Кладовщик рассчитывает количество требуемых материалов и инвентаря для полноценной уборки и подготовки номеров.

7. Кладовщик выдает горничным инвентарь, фиксируя выдачу в журнале учета под роспись горничных.

8. Горничные направляются в номера после получения инвентаря.

9. Кладовщик передает журнал учета экономисту.

10. Экономист производит расчет затраченных материалов и инвентаря.

11. Начальник службы номеров контролирует процесс генеральной уборки, проводимой горничными.

12. Горничные выполняют генеральную уборку номеров.

13. Начальник службы номеров проверяет качество уборки по ее завершении, ставя отметки о выполнении или невыполнении в чек-листе.

Первое обсуждение между раундами

1. Участники собираются в информационном секторе и обсуждают затруднения, возникающие на отдельных шагах процесса. Фиксируют их.

2. Тренеры организуют сбор проблем.

3. На основании полученных результатов, участники совместно

заполняют разделы доски производственного анализа SQDCM:

- Безопасность(S);
- Качество (Q);
- Исполнение заказа (D);
- Затраты (C);
- Персонал, корпоративная культура (M);

4. Тренеры проводят совместное обсуждение предлагаемых улучшений. Участники определяют улучшения, которые будут внедряться в производственный процесс.

Второй раунд

Во втором раунде внедряются ранее предложенные улучшения, оценивается их эффективность, выявляются неучтенные потери.

Второе обсуждение между раундами

1. Участники собираются в информационном секторе для анализа 2 раунда.

2. Тренеры организуют сбор проблем. Анализ второго раунда полностью повторяет анализ первого, с той разницей, что проблем становится меньше, предложения конструктивные.

3. На основании полученных результатов участники совместно обновляют информацию разделов доски производственного анализа SQDCM.

4. Тренеры проводят совместное обсуждение предлагаемых улучшений. Участники определяют улучшения, которые будут внедряться в производственный процесс.

Третий раунд

Действия и последовательность третьего раунда изменяются в зависимости от улучшений, совместно предложенных участниками по итогам двух раундов.

Заключительная часть

1. Участники собираются в информационном секторе.

2. Участники совместно обновляют информацию разделов доски производственного анализа SQDCM.

3. Тренеры представляют динамику показателей выполнения заказа, качества работы и эффективности производственного процесса в каждом раунде.

4. Тренеры организуют дискуссию по итогам фабрики процессов, участники делятся своими мнениями о применимости инструментов бережливого производства на своих рабочих местах в повседневной жизни.

5. Участники заполняют анкеты обратной связи.

6. Участники организованно сдают инвентарь.

7. Тренеры прощаются с участниками фабрики.

2.6. Программирование проблем в учебном производственном процессе фабрики процессов

1. Затраты на ожидание:

- горничные слишком долго ожидают, когда им выдадут инвентарь и расходные материалы.

2. Лишняя транспортировка:

- нерациональная организация перемещения инвентаря для уборки по гостинице, что увеличивает время уборки и создает дополнительную нагрузку на сотрудников.

3. Излишняя обработка:

- уборка выполняется с ошибками и некачественно, что требует повторной уборки. Горничная не довела уборку до требуемого стандарта, и номер нужно убирать заново.

4. Избыточные запасы:

- хранение слишком большого количества чистящих средств и расходных материалов;

- избыточное количество постельного белья и полотенец на складе.

5. Ненужные движения:


- неэргономичная организация рабочего пространства в номере, неудобное расположение инвентаря на тележке, лишние наклоны и движения;

- излишние передвижения кладовщика до рабочего места экономиста.

6. Дефекты:

- некачественная уборка, пропущенные загрязнения, необходимость переделывать работу.

2.7 Реквизиты учебной площадки фабрики процессов.

1. Швабра, совок	
2. Резиновые перчатки	
3. Тряпки-ветошь (для сухой и влажной уборки)	

4. Мешки (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин)	
5. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средствами (средство «R2», «R3», «D10»)	
6. Освежитель для воздуха («R5»)	
7. Набор туалетных принадлежностей (шампунь, ополаскиватель, гель для душа)	
8. Комплекты чистого белья и полотенце, тапочками	

3. ТЕХНИЧЕСКИЙ ПАКЕТ ВЕДУЩЕГО ФАБРИКИ ПРОЦЕССОВ

3.1. Общая инструкция для участников фабрики процессов

1. Общие требования:

- не разговаривайте по телефону, переведите свой телефон в авиарежим или выключите его;
- содержите в порядке свои личные вещи, не загромождайте рабочие проходы и не создавайте помех для движения;
- ваша одежда должна быть в деловом стиле, соответствующем стандартам рабочего места;
- строго выполняйте команды тренеров, следуйте их указаниям без отклонений;
- действуйте строго в рамках вашей роли в фабрике процессов, не выполняйте работы, не относящиеся к вашему заданию.

2. Перед началом фабрики процессов:

- наденьте бейдж для идентификации;
- проверьте готовность рабочего места: убедитесь в собственной безопасности, уберите все лишние предметы, которые могут помешать выполнению работы;
- проверьте исправность рабочего оборудования.

3. Во время работы на фабрике процессов:

- будьте внимательны и аккуратны при выполнении заданий, следите за качеством своей работы;
- содержите свое рабочее место в чистоте и порядке, убирайте мусор и поддерживайте порядок.

4. После окончания работы на фабрике процессов:

- приведите в порядок свое рабочее место, руководствуясь стандартом рабочего места;
- сообщите тренерам обо всех недостатках, замеченных во время работы, чтобы устранить возможные проблемы в будущем;
- организованно соберите и разложите использованный инвентарь в соответствии с рекомендациями тренеров, чтобы подготовить рабочее место к следующему использованию.

3.2. Рабочие стандарты участников фабрики процессов

Рабочий стандарт

Начальника службы номеров «Гостиница «Студенческая»

Ваша роль: Вы являетесь Начальником службы номеров Гостиницы «Студенческая». Есть задание на генеральную уборку номера за 20 минут, которое Вы передаете горничным.

Ваша задача: контролировать процесс генеральной уборки номера и принять номер после его качественной уборки по чек-листу.

Подготовка к работе:

1 По команде Тренера надеть бейдж.

2 Занять свое рабочее место.

Основные рабочие манипуляции (20 минут):

1 После команды «СТАРТ» дайте задания горничным:

Горничная №1 убирает номер 105.

Горничная №2 убирает номер 106.

2 Выдайте ключи от номеров 105 и 106.

3 Во время уборки заходите в номера для контроля.

4 Следите за соблюдением техники безопасности и фиксируйте нарушения.

5 Когда горничная сообщит о завершении работы, проверьте уборку строго по чек-листу. За выполненный пункт ставьте 1 балл, за недочёты — 0.

6 В конце подсчитайте количество баллов.

7 Если есть недочёты, потребуйте их немедленного исправления.

Запрещается: выполнять функции, не связанные с деятельностью Начальника службы номеров, помогать, подсказывать.

Разрешается: перемещаться по номерам 105 и 106.

Завершение работы:

1 После завершения раунда привести рабочее место в порядок в соответствии со стандартом оснащения.

Рабочий стандарт

Кладовщика «Гостиница «Студенческая»

Ваша роль: Вы работаете в гостинице «Студенческая» в структурном подразделении «Склад» Кладовщиком.

Ваша задача вести учет на складе, выдать необходимый инвентарь и расходные материалы для выполнения генеральной уборки.

Подготовка к работе:

1 По команде Тренера надеть бейдж.

2 Занять свое рабочее место.

Основные рабочие манипуляции (20 минут):

1 Находиться на складе за своим рабочим столом.

2 Выдать инвентарь и расходные материалы, которые попросят Горничные для выполнения генеральной уборки номера.

3 После окончания уборки принять от Горничных грязные комплекты постельного белья и полотенец, инвентарь и расходные материалы. Посчитать их количество. Зафиксировать в журнале.

4 Вести учет на складе в журнале. Записывать все, что выдали Горничным в процессе раунда.

5 Предоставить Экономисту заполненный журнал учета выдачи инвентаря.

Запрещается: выполнять функции, не связанные с деятельностью Кладовщика, помогать, подсказывать.

Разрешается: перемещаться по складу и подходить к рабочему месту Экономиста.

Завершение работы:

1 После завершения раунда привести рабочее место в порядок в соответствии со стандартом оснащения.

Рабочий стандарт

Экономиста «Гостиница «Студенческая»

Ваша роль: Вы работаете в гостинице «Студенческая» в структурном подразделении «Финансовая служба» Экономистом.

Ваша задача ведение финансового отчета работы Гостиницы «Студенческая».

Подготовка к работе:

1 По команде Тренера надеть бейдж.

2 Занять свое рабочее место.

Основные рабочие манипуляции (20 минут):

1 Проверить наличие и правильность заполнения журнала учета.

2 Внести данные о доходах и расходах гостиницы в финансовую модель.

3 Провести анализ финансовых показателей гостиницы, таких как прибыль и убытки

Запрещается: выполнять функции, не связанные с деятельностью Экономиста, помогать, подсказывать.

Разрешается: перемещаться по всей территории Фабрики, пользоваться мобильным телефоном в качестве калькулятора.

Завершение работы:

1 После завершения раунда привести рабочее место в порядок в соответствии со стандартом оснащения.

Рабочий стандарт

Горничной «Гостиница «Студенческая»

Ваша роль: Вы работаете в гостинице «Студенческая» в структурном подразделении «Служба номеров» Горничной.

Ваша задача осуществить генеральную уборку номера за 20 минут.

Подготовка к работе:

1 По команде Тренера надеть бейдж.

2 Занять свое рабочее место.

Основные рабочие манипуляции (20 минут):

1 Получить задание у Начальника службы номеров **убрать гостиничный номер 105 и 106 за 20 минут к приезду важных гостей.**

2 Пройти на склад.

3 Получить у Кладовщика инвентарь и расходные материалы.

4 Пройти к гостиничному номеру.

5 После стука в дверь номера и объявления себя, войти в номер.

6 Осуществить генеральную уборку номера.

7 Сообщить о готовности номера Начальнику службы номеров.

8 В случае наличия замечаний от Начальника, немедленно их устранить и сообщить об этом.

Запрещается: выполнять функции, не связанные с деятельностью Горничной, помогать, подсказывать.

Разрешается: перемещаться по всей территории Фабрики.

Завершение работы:

- 1 Сдача полностью убранного номера Начальнику службы номеров.
- 2 После завершения раунда привести рабочее место в порядок в соответствии со стандартом оснащения.

Рабочий стандарт

Менеджера по улучшению № 1 «Гостиница «Студенческая»

Ваша роль: Вы работаете в гостинице «Студенческая» Менеджером по улучшению.

Ваша задача осуществлять контроль процессов с целью выявления потерь и дальнейшего их устранения для улучшения процессов.

Подготовка к работе:

- 1 По команде Тренера надеть бейдж.
- 2 Занять свое рабочее место.

Основные рабочие манипуляции (20 минут):

- 1 В ходе процесса следить за выполнением функций Горничной № 2 и отмечать хронометраж согласно листу хронометража.
- 2 Фиксировать значимую, незначимую работу и потери в процессе генеральной уборки номера.
- 3 Строить диаграмму Спагетти во время межраундных обсуждений.
- 4 Разработать предложения по улучшению процессов уборки номера.

Запрещается: выполнять функции, не связанные с деятельностью Менеджера по улучшению, помогать, подсказывать.

Разрешается: перемещаться возле участников Фабрики.

Завершение работы:

- 1 После завершения раунда привести рабочее место в порядок в соответствии со стандартом оснащения.

Рабочий стандарт

Менеджера по улучшению № 2 «Гостиница «Студенческая»

Ваша роль: Вы работаете в гостинице «Студенческая» Менеджером по улучшению.

Ваша задача осуществлять контроль процессов с целью выявления потерь и дальнейшего их устранения для улучшения процессов.

Подготовка к работе:

- 1 По команде Тренера надеть бейдж.
- 2 Занять свое рабочее место.

Основные рабочие манипуляции (20 минут):

- 1 В ходе процесса следить за выполнением функций Горничной № 2 и отмечать хронометраж согласно листу хронометража.
- 2 Фиксировать значимую, незначимую работу и потери в процессе генеральной уборки номера.
- 3 Строить диаграмму Спагетти во время межраундных обсуждений.

4 Разработать предложения по улучшению процессов уборки номера.

Запрещается: выполнять функции, не связанные с деятельностью Менеджера по улучшению, помогать, подсказывать.

Разрешается: перемещаться возле участников Фабрики.

Завершение работы:

1 После завершения раунда привести рабочее место в порядок в соответствии со стандартом оснащения.

Рабочий стандарт

Менеджера по улучшению № 3 «Гостиница «Студенческая»

Ваша роль: Вы работаете в гостинице «Студенческая» Менеджером по улучшению.

Ваша задача осуществлять контроль процессов с целью выявления потерь и дальнейшего их устранения для улучшения процессов.

Подготовка к работе:

1 По команде Тренера надеть бейдж.

2 Занять свое рабочее место.

Основные рабочие манипуляции (20 минут):

1 В ходе процесса следить за выполнением функций Кладовщика и экономиста и отмечать хронометраж.

2 Фиксировать значимую, незначимую работу и потери в процессе работы кладовщика и экономиста.

3 Строить диаграмму Спагетти во время межраундных обсуждений.

4 Разработать предложения по улучшению процессов уборки номера.

Запрещается: выполнять функции, не связанные с деятельностью Менеджера по улучшению, помогать, подсказывать.

Разрешается: перемещаться возле участников Фабрики.

Завершение работы:

1 После завершения раунда привести рабочее место в порядок в соответствии со стандартом оснащения.

3.3. Стандарты оснащения учебной площадки фабрики процессов

3.3.1. Стандарт оснащения рабочего места начальника службы номеров:

1. Стойка
2. Бейдж
3. Комплект офисных канцелярских принадлежностей
4. Чек-лист

3.3.2. Стандарт оснащения рабочего места кладовщика:

1. Стол
2. Бейдж
3. Комплект офисных канцелярских принадлежностей
4. Журнал учета инвентаря и расходных материалов
5. Зона хранения инвентаря

3.3.3. Стандарт оснащения рабочего места экономиста:

1. Стол
2. Бейдж
3. Финансовая ведомость
4. Комплект офисных канцелярских принадлежностей

3.4 Технические инструкции подготовки учебной площадки фабрики процессов

Технические характеристики Фабрики процессов «Уборка номера гостиницы»:

1. **Площадь:**
 - Общая площадь: 15 квадратных метров (в среднем).
 - Площадь спальной зоны: около 10 квадратных метров.
2. **Высота потолков:**
 - Составляет 2,5 метра.
3. **Мебель и оборудование:**
 - **Кровать:** односпальная (размером 140х200 см).
 - **Шкаф или гардеробная стойка:** для хранения одежды и личных вещей.
 - **Туалетный столик или письменный стол:** с рабочей лампой и розетками.
 - **Кондиционер/отопление:** индивидуальное управление температурой.
 - **Набор полотенец** и туалетные принадлежности.
4. **Электропитание:**
 - **Розетки:** достаточное количество розеток для зарядки устройств.
5. **Освещение:**
 - **Основное освещение:** потолочные светильники.
6. **Звукоизоляция:**
 - **Окна:** двойные стеклопакеты для снижения шума.
 - **Стены:** изоляция для обеспечения тишины.
7. **Дизайн и отделка:**
 - **Полы:** ламинат.
 - **Стены:** обои.
 - **Потолок:** гладкий.
8. **Безопасность:**
 - **Пожарная сигнализация:** датчики дыма и аварийные выходы.
 - **Дверные замки:** обычные замки.
9. **Дополнительные услуги:**
 - **Уборка номеров:** ежедневная или по запросу.
 - **Обслуживание гостей:** круглосуточная стойка регистрации и поддержка.



Правила содержания номеров в гостинице.

Деятельность горничной регламентируется профессиональным стандартом № 33.021 Горничная, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 657н.

Все помещения гостиницы должны тщательно убираться специальным штатом горничных и уборщиц. До начала работы старшая горничная и горничная должны быть одеты в чистую и отглаженную форменную или спецодежду.

При уборке помещений гостиниц используют уборочные приспособления, уборочный инвентарь и уборочные материалы. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а также выкладки, набор которой зависит от категорийности гостиницы (рекламные материалы, набор письменных принадлежностей, мыло, шампунь, гель для ванны, дезодорант, шапочка для купания, минеральная вода и т.д.).

Экипировка тележки проводится в специальном помещении (склад) следующим образом: сверху кладется выкладка, затем чистое белье, внизу — средства для уборки, одноразовые полиэтиленовые мешки под мусор. Грязное белье можно собирать в большие полиэтиленовые пакеты или полотняные мешки, закрепленные с боковой стороны тележки. Транспортировка чистого белья в открытом виде запрещается.

Проводятся такие взаимосвязанные виды уборки номеров, как ежедневная текущая, промежуточная (по необходимости) и генеральная.

3.5 Описание этапов фабрики процессов в разрезе каждого раунда и междораундных обсуждений

Знакомство (10 минут)

Знакомство необходимо осуществлять посредством самопрезентации каждого участника. В рамках этой презентации каждый участник должен

назвать свою фамилию и имя, а также свои задачи на обучение и ожидания от Фабрики. Такой формат не только позволяет лучше узнать друг друга, но и дисциплинирует участников с точки зрения получения новых навыков и умений.

Тренер озвучивает цель – осуществить генеральную уборку номеров 105 и 106 за 20 минут, озвучивает задачи Фабрики, правила игры.

Далее тренер проводит инструктаж по технике безопасности.

Подготовка к 1-му раунду игры (5 минут)

Между участниками распределяются роли. Озвучивается роль, участник поднимает руку и получает бейдж. Рекомендуются обратить внимание на должности и активность участников.

Проведение 1-го раунда игры (20 минут)

Участникам озвучивается цель игры — оптимизация процесса уборки гостиничного номера. Ключевые показатели эффективности: время уборки, качество уборки, количество убранных номеров, затраты ресурсов.

Первый раунд начинается по команде тренера.

Участники выполняют уборку строго по Рабочим стандартам. Вносить изменения в процессе игры во время первого раунда запрещено. За соблюдением регламента следит тренер.

В первом раунде менеджеры по улучшениям наблюдают за процессом, фиксируют потери времени, ресурсов и неэффективные действия, но не проводят хронометраж. Запускается таймер.

Обсуждение и анализ результатов 1-го раунда игры (15 минут)

Начальник службы номеров подводит итоги первого раунда, анализируя причины возможного невыполнения цели (уборка 2 номеров за 20 минут). Обращается внимание на выявленные проблемы и сложности. Начальник озвучивает количество убранных номеров.

Результаты первого раунда, скорее всего, не покажут достижения цели.

Тренер задает провокационный вопрос: «Представьте, что нужно осуществить генеральную уборку номеров за 20 минут. Возможно ли это?» Этот вопрос призван стимулировать обсуждение, выявив как оптимистичные, так и пессимистичные прогнозы.

В этот момент проявляются типичные стратегии участников: те, кто склонны к отрицанию или поиску причин, будут действовать аналогично.

Тренер и участники, с помощью менеджеров по улучшению, анализируют полученные данные (время, затраты, качество), сопоставляя с поставленной целью. Обсуждаются проблемы и потенциальные решения. Ключевой момент — поиск *корневых* причин, без навязывания тренером конкретных решений.

Обучение инструментам бережливого производства (20 минут)

Тренер проводит обучение основам бережливого производства, рассматриваются понятия «ценность» и «потери», а также знакомит участников с принципом «Кайдзен».

Проводится обучение по использованию стендов оперативного управления SQDCM.

Тренер помогает заполнить стенды SQDCM по итогам первого раунда. Проводится обучение по использованию инструмента 5С, хронометраж.

Рекомендуется использование стендов SQDCM для фиксации проблем, их причин и потенциальных решений.

Стенды заполняются менеджерами по улучшению под контролем начальника службы этажей. В зоне «Инфоцентр» находятся стенды, на которых располагаются формы и инструкции.

Целевые показатели задаются тренером. Задача начальника службы этажей отслеживать достижение этих показателей по итогам каждого раунда.

При отклонении от целевых показателей проводится совместный анализ с остальными участниками. Каждая проблема рассматривается отдельно, анализируется. По каждой проблеме разрабатываются мероприятия, назначается ответственный и срок реализации.

Менеджеры по улучшению берут интервью у сотрудников гостиницы для выявления их удовлетворенности.

Интервью - способ сбора информации в социологических исследованиях, журналистике, маркетинге и других областях. Он предполагает систематизированное задавание вопросов опрашиваемому человеку для получения конкретных данных, мнений или взглядов.

Цель - получить ответы на вопросы и разработать рекомендации, предусмотренные целями и задачами исследования.

Внедрение улучшений (20 минут)

Участники проводят реализацию сформированных мероприятий. Планы обсуждения мероприятия могут корректироваться — это не критично. Тренер следит исключительно за регламентом, но, если тренер видит, что группа не успевает, можно выделить дополнительное время.

Важно, чтобы группа выполнила все мероприятия, которые, по мнению её участников, позволят достичь заданного плана по уборке гостиничных номеров.

Проведение 2-го раунда (20 минут)

Второй раунд игры проводится аналогично первому с учетом всех изменений. Начальник обслуживания номеров озвучивает цель на этот раунд. Менеджеры по улучшению фиксируют показатели и проводят хронометраж для стендов SQDCM.

Подведение итогов 2-го раунда (15 минут)

Начальник службы номеров подводит итоги первого раунда, анализируя причины возможного невыполнения цели (уборка 2 номеров за 30 минут). Обращается внимание на выявленные проблемы и сложности. Начальник озвучивает количество убранных номеров. Тренер, вместе с участниками, при помощи менеджеров по улучшению анализирует полученные данные и сопоставляет с целями. Выявляются проблемы, обсуждаются решения. Важно найти корневые причины, но тренер не должен «подталкивать» группу. Рекомендуется заполнить стенды SQDCM.

Обучение (15 минут)

Проводится обучение по построению диаграммы Спагетти. Участники строят диаграмму.

Улучшение (20 минут)

Участники строят диаграмму Спагетти, проводят мозговой штурм по улучшению процесса и анализируют мероприятия по снижению времени уборки номера за счет сокращения потерь.

Участники вносят изменения согласно проведенному анализу. Если необходимо, проводят тестовый (экспериментальный) цикл, чтобы подтвердить гипотезу об предлагаемых улучшениях. Задача тренера — допустить вас к заключительному раунду только при наличии уверенности, что цель будет достигнута.»

Проведение 3-го раунда (20 минут)

Участники работают по измененному процессу и согласно внедренным улучшениям, стараясь добиться максимальной эффективности.

Подведение итогов 3-го раунда (10 минут)

Подводятся итоги 3-го раунда. Участники выделяют факторы, которые позволили достичь поставленную цель.

Подведение итогов Фабрики процессов (10 минут)

Обсуждаются наиболее эффективные инструменты бережливого производства и те из них, которые участники возьмут в свою практику.

4. МЕТОДИЧЕСКИЙ ПАКЕТ ВЕДУЩЕГО ФАБРИКИ ПРОЦЕССОВ

4.1. Программа фабрики процессов

Время	Название блока
10.00-10.05	Сбор и регистрация участников ФП
10.05-10.15	Вводная часть (вступительное слово тренера, распределение ролей)
10.15-10.35	Первый раунд
10.35-10.50	Обсуждение и анализ результатов 1-го раунда
10.50-11.10	Обучение инструментам БП
11.10-11.30	Внедрение улучшений
11.30-11.50	Второй раунд
11.50-12.05	Обсуждение и анализ результатов 2-го раунда
12.05-12.20	Обучение инструментам БП

12.20-12.40	Внедрение улучшений
12.40-13.00	Третий раунд
13.00-13.10	Обсуждение и анализ результатов 3-го раунда
13.10-13.20	Подведение итогов. Торжественное открытие ФП

4.2. ТАБЛИЦА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ РОЛЕЙ

Роль	Имя
Начальник службы этажей	
Кладовщик	
Экономист	
Горничная 1	
Горничная 2	
Менеджер по улучшению 1	
Менеджер по улучшению 2	
Менеджер по улучшению 3	

4.3. ФОРМЫ ДОКУМЕНТОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ






Журнал учета инвентаря и расходных материалов гостиницы «Студенческая»

Дата	Наименование	Количество	Получил	Количество	Сдал
	Простынь				
	Наволочка				
	Пододеяльник				
	Полотенце (купальное)				
	Полотенце (для рук)				
	Средство «R2»				
	Средство «R3»				
	Средство «R5»				
	Средство «D10»				
	Мусорные пакеты				
	Тряпка-ветошь				
	Перчатки				
	Одноразовая косметика (шампунь, ополаскиватель, гель для душа)				
	Одноразовые тапочки				
	Комплект рекламы				

Гостиница «Студенческая»

353900, г.Новороссийск, ул. Революции 1905 года, 25

Тележка горничной должна быть укомплектована:

9. Швабра, совок	
10.Резиновые перчатки	
11.Тряпки-ветошь (для сухой и влажной уборки)	
12.Мешки (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин)	
13.Чистящие, моющие, дезинфицирующими средствами (средство «R2», «R3», «D10»)	
14.Освежитель для воздуха («R5»)	
15.Набор туалетных принадлежностей (шампунь, ополаскиватель, гель для душа)	
16.Комплекты чистого белья и полотенец, тапочками	

Общий вид тележки:





ЧЕК-ЛИСТ генеральной уборки номера для Горничной гостиницы «Студенческая»

№ комнаты _____ Дата «__» _____ 20__ г. Номер убран
(Фамилия) _____

Наименование работы	Отметка о выполнении
ВХОДНАЯ ДВЕРЬ И ДВЕРНАЯ РАМА	
1. Грязь\пыль\пятна	
2. Дверная ручка\дверной номер – пятна, отпечатки, грязь	
3. При входе в номер чувствуется неприятный запах	
4. Табличка «Не беспокоить» - в плохом состоянии\отсутствует	
СИСТЕМА КОНДИЦИОНИРОВАНИЯ И ВЕНТИЛЯЦИИ	
5. Грязь\пыль\паутина	
СТЕНЫ, ПОТОЛОК, БАТАРЕИ В НОМЕРЕ	
6. Грязь\пятна\отслоения\трещины\паутина	
ОСВЕТИТЕЛЬНЫЕ ПРИБОРЫ	
7. Пыль\грязь\перегорели\не работают	
ПОСТЕЛЬНОЕ БЕЛЬЕ, МАТРАЦ (ОДЕЯЛО, ПОКРЫВАЛО)	
8. Волосы\грязь\пятна\выцветшее\рваное\изношенное	
9. Мятое\плохо застеленное	
10. Матрац – грязный\в пятнах	
БАННЫЕ БЕЛЬЕВЫЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И ПРЕДМЕТЫ ГИГИЕНЫ	
11. Полотенца для рук – пятна\в плохом состоянии	
12. Купальные полотенца – пятна\в плохом состоянии	
13. Шампунь, кондиционер, гель для душа, тапочки и т.д. – использованы\отсутствуют	
ОКНА	
14. Окна – грязные\в пятнах\в отпечатках\открыты	
15. Оконная рама – грибок, отслаивание уплотнителя	
16. Подоконник – грязный	
ШТОРЫ\ЗАНАВЕСКИ	
17. Грязные\в пятнах	
18. Дырявые\нет крючков\неправильно повешены	
ЗЕРКАЛО	
19. Пыль\грязь\отпечатки пальцев	
ГАРДЕРОБ	
20. Пыль\волосы\мусор\грязь	
21. Вешалки – несоответствие по количеству\сломаны\отсутствуют	
МЕБЕЛЬ	
22. Кровать сломана\мусор	
23. Тумба – сломана\отсутствует\несоответствие по количеству\мусор	
24. Стулья – сломана\отсутствует\ несоответствие по количеству	
ПРОЧАЯ КОМПЛЕКТАЦИЯ НОМЕРА	
25. Корзина для мусора – грязная\пыльная\запах\мусор внутри	
26. Информационная папка – в плохом состоянии\грязная\отсутствует	
ВАЖНО! Перед уходом выключите электроприборы и свет	



ЧЕК-ЛИСТ
генеральной уборки номера для Начальника службы
номеров
гостинцы «Студенческая»

№ комнаты _____ Дата « » 20 г. Номер убран (Фамилия) _____

Наименование работы		Выполнено (1 балл)	На доработку (0 баллов)
ВХОДНАЯ ДВЕРЬ И ДВЕРНАЯ РАМА			
1.	Грязь\пыль\пятна		
2.	Дверная ручка\дверной номер – пятна, отпечатки, грязь		
3.	При входе в номер чувствуется неприятный запах		
4.	Табличка «Не беспокоить» - в плохом состоянии\отсутствует		
СИСТЕМА КОНДИЦИОНИРОВАНИЯ И ВЕНТИЛЯЦИИ			
5.	Грязь\пыль\паутина		
СТЕНЫ, ПОТОЛОК, БАТАРЕИ В НОМЕРЕ			
6.	Грязь\пятна\отслоения\трещины\паутина		
ОСВЕТИТЕЛЬНЫЕ ПРИБОРЫ			
7.	Пыль\грязь\перегорели\не работают		
ПОСТЕЛЬНОЕ БЕЛЬЕ, МАТРАЦ (ОДЕЯЛО, ПОКРЫВАЛО)			
8.	Волосы\грязь\пятна\выцветшее\рваное\изношенное		
9.	Мятое\плохо застеленное		
10.	Матрац – грязный\в пятнах		
БАННЫЕ БЕЛЬЕВЫЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И ПРЕДМЕТЫ ГИГИЕНЫ			
11.	Полотенца для рук – пятна\в плохом состоянии		
12.	Купальные полотенца – пятна\в плохом состоянии		
13.	Шампунь, кондиционер, гель для душа, тапочки и т.д. – использованы\отсутствуют		
ОКНА			
14.	Окна – грязные\в пятнах\в отпечатках\открыты		
15.	Оконная рама – грибок, отслаивание уплотнителя		
16.	Подоконник – грязный		
ШТОРЫ\ЗАНАВЕСКИ			
17.	Грязные\в пятнах		
18.	Дырявые\нет крючков\неправильно повешены		
ЗЕРКАЛО			
19.	Пыль\грязь\отпечатки пальцев		
ГАРДЕРОБ			
20.	Пыль\волосы\мусор\грязь		
21.	Вешалки – несоответствие по количеству\сломаны\отсутствуют		
МЕБЕЛЬ			
22.	Кровать сломана\мусор		
23.	Тумба – сломана\отсутствует\несоответствие по количеству\мусор		
24.	Стулья – сломана\отсутствует\ несоответствие по количеству		
ПРОЧАЯ КОМПЛЕКТАЦИЯ НОМЕРА			
25.	Корзина для мусора – грязная\пыльная\запах\мусор внутри		
26.	Информационная папка – в плохом состоянии\грязная\отсутствует		
ВАЖНО! Перед уходом выключите электроприборы и свет			

ИТОГО: _____ баллов

Нач. службы номеров

(Ф.И.О., подпись)



Таблица хронометражных наблюдений для Хронометражиста № 1

Дата наблюдения:		ФИО оператора :	
ФИО хронометражиста:		(хронометрируемого)	
Место наблюдения:			

№	Наименование операции	Начало работы	Окончание работы	Затраченное время	З	НЗ	П
1	Получает задание у начальника службы номеров						
2	Получает инвентарь на складе						
3	Осуществляет уборку номера:						
4	Собирает мусор						
5	Раскладывает вещи из номера по своим местам						
6	Выносит грязные полотенца из номера						
8	Смена постельного белья						
9	Протирает пыль						
10	Протирает подоконник						
11	Протирает зеркала						
12	Надевает мусорный пакет на ведро						
13	Протирает дверные ручки						
14	Восполняет комплекты рекламы						
15	Распыляет освежитель воздуха						
16	Сдает номер начальнику службы номеров						

Дополнительные операции

17							
18							
19							
20							











ПРИМЕЧАНИЕ:

З	(З) Значимая работа — это когда ты делаешь что-то важное и полезное для клиента
НЗ	(НЗ) Незначимая работа — это административная работа, бумажная работа или рутинные задачи, которые необходимы для поддержания бизнеса, но не создают непосредственной ценности для клиента.
П	(П) Потери — это все, что тратит ресурсы, но не добавляет ценности для клиента.

		Таблица хронометражных наблюдений для Хронометражиста № 2					
Дата наблюдения: ФИО хронометражиста:		ФИО оператора : (хронометрируемого)					
Место наблюдения:							
№	Наименование операции	Начало работы	Окончание работы	Затраченное время	З	НЗ	П
1	Получает задание у начальника службы номеров						
2	Получает инвентарь на складе						
3	Осуществляет уборку номера:						
4	Собирает мусор						
5	Раскладывает вещи из номера по своим местам						
6	Выносит грязные полотенца из номера						
8	Смена постельного белья						
9	Протирает пыль						
10	Протирает подоконник						
11	Протирает зеркала						
12	Надевает мусорный пакет на ведро						
13	Протирает дверные ручки						
14	Восполняет комплекты рекламы						
15	Распыляет освежитель воздуха						
16	Сдает номер начальнику службы номеров						
Дополнительные операции							
17							
18							
19							
20							
ПРИМЕЧАНИЕ:							
<div style="background-color: #008000; color: white; padding: 2px;">(З) Значимая работа — это когда ты делаешь что-то важное и полезное для клиента</div>							
<div style="background-color: #FFFF00; color: black; padding: 2px;">(НЗ) Незначимая работа — это административная работа, бумажная работа или рутинные задачи, которые необходимы для поддержания бизнеса, но не создают непосредственной ценности для клиента.</div>							
<div style="background-color: #FF0000; color: white; padding: 2px;">(П) Потери — это все, что тратит ресурсы, но не добавляет ценности для клиента.</div>							

		Таблица хронометражных наблюдений для Хронометражиста № 3					
Дата наблюдения:		ФИО оператора :					
ФИО хронометражиста:		(хронометрируемого)					
Место наблюдения:							
№	Наименование операции	Начало работы	Окончание работы	Затраченное время	З	НЗ	П
Кладовщик							
1	Кладовщик выдает инвентарь горничной № 1						
2	Кладовщик выдает инвентарь горничной № 2						
3	Кладовщик оформляет журнал учета выдачи инвентаря						
4	Кладовщик принимает от Горничных комплекты использованного инвентаря						
Дополнительные операции							
5							
6							
7							
8							
Экономист							
1	Проверяет наличие и правильность заполнения журнала учета						
2	Вносит данные о доходах и расходах гостиницы в финансовую модель						
3	Проводит анализ финансовых показателей гостиницы (прибыль и убытки)						
Дополнительные операции							
4							
5							
6							
7							
ПРИМЕЧАНИЕ:							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20px; height: 15px; background-color: green; border: 1px solid black;"></div> <div>(З) Значимая работа — это когда ты делаешь что-то важное и полезное для клиента</div> </div>							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20px; height: 15px; background-color: yellow; border: 1px solid black;"></div> <div>(НЗ) Незначимая работа — это административная работа, бумажная работа или рутинные задачи, которые необходимы</div> </div>							
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 20px; height: 15px; background-color: red; border: 1px solid black;"></div> <div>(П) Потери — это все, что тратит ресурсы, но не добавляет ценности для клиента.</div> </div>							

4.4. Методические материалы информационного стенда

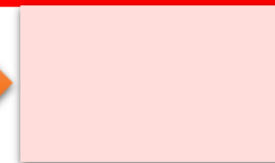
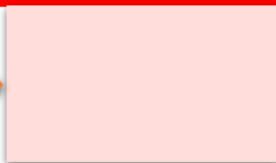
ДОСКА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ И ЗАДАЧ				
№ п/п	Проблема	Меры для устранения	Ответственный	Статус
				
				
				
				
				
				
				
				
				
				



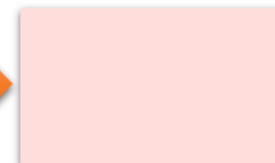
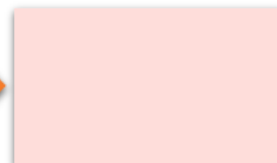
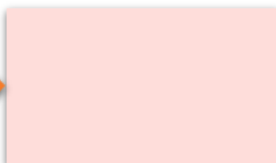
S - СОБЛЮДЕНИЕ ТЕХНИКИ БЕЗОПАСНОСТИ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ

**КОЛИЧЕСТВО
НАРУШЕНИЙ**

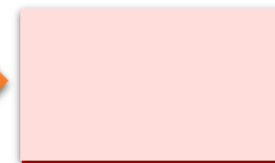
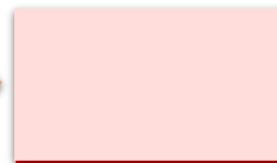
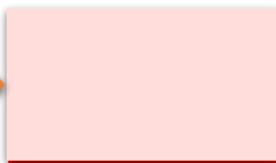
КЛАДОВЩИК



ГОРНИЧНАЯ № 1



ГОРНИЧНАЯ № 2



РАУНД 1

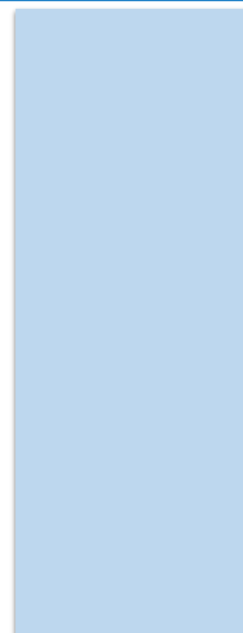
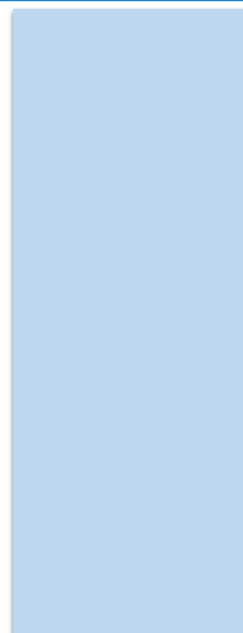
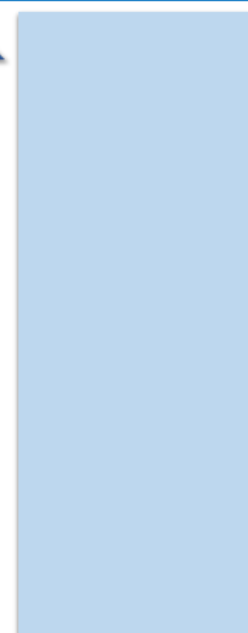
РАУНД 2

РАУНД 3

Q- КАЧЕСТВО УБОРКИ НОМЕРОВ

КОЛИЧЕСТВО БАЛЛОВ ЗА
УБОРКУ НОМЕРА

52
50
47
45
42
40
38
35
33
30
28
25
23
20
18
15
12
10
7
5
2



РАУНД 1

РАУНД 2

РАУНД 3

Количество принятых
номеров



Количество
доработок в номерах





D -ВРЕМЯ НА УСТРАНЕНИЕ БРАКА ПРИ УБОРКЕ

ВРЕМЯ НА ДОРАБОТКИ (МИН)

20
18
16
14
12
10
8
6
4
2

ГОРНИЧНАЯ № 1	ГОРНИЧНАЯ № 2

ГОРНИЧНАЯ № 1	ГОРНИЧНАЯ № 2

ГОРНИЧНАЯ № 1	ГОРНИЧНАЯ № 2

РАУНД 1

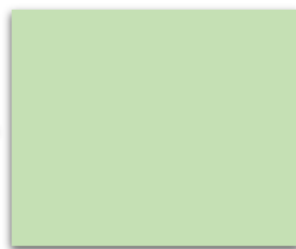
РАУНД 2

РАУНД 3

С-КОЛИЧЕСТВО РАСХОДОВ

КОЛИЧЕСТВО ЗАТРАЧЕННЫХ
РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ (РУБ.)

НОМЕРА
105 И 106



РАУНД 1

РАУНД 2

РАУНД 3

ПРИБЫЛЬ





М - УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ СОТРУДНИКОВ

		СВОЕЙ РАБОТОЙ	РАБОТОЙ КОМАНДЫ	РУКОВОДИТЕЛЕМ
1 РАУНД	😊			
	☹️			
2 РАУНД	😊			
	☹️			
3 РАУНД	😊			
	☹️			

4.5. Методические материалы теоретического модуля



8 ВИДОВ ПОТЕРЬ

Потери - любой вид деятельности, которая не создаёт ценности для клиентов.



Стандарт техники безопасности участников Фабрики процессов

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

Пожалуйста,
соблюдайте общие
требования техники
безопасности во время
работы



Соблюдай
чистоту на
Фабрике



Не брать
химию и
средства для
уборки без
СИЗ



Не вставай
на мебель



Не
разговаривай
по телефону



Не
принимай
пищу



Не покидай
Фабрику
без
разрешени
я

ПЕРЕД НАЧАЛОМ РАБОТЫ

- Осмотрите место работы, уберите всё, что может мешать работе
- Проверьте наличие необходимых предметов для выполнения работы

ВО ВРЕМЯ РАБОТЫ

- Будьте внимательны и аккуратны во время работы
- Содержите рабочее место в чистоте
- О неисправных канцелярских принадлежностях сообщите тренеру

ПО ОКОНЧАНИЮ РАБОТЫ

- Приведите в порядок своё рабочее место, руководствуясь Стандартом
- Сообщите тренеру о возникших недостатках и о принятых мерах по их устранению

НАС ПОВСЮДУ ОКРУЖАЮТ ПОТЕРИ!!!

ЛЮБУЮ РАБОТУ МОЖНО РАЗДЕЛИТЬ НА ТРИ СОСТАВЛЯЮЩИЕ



ЗАКАЗЧИК НЕ ГОТОВ ПЛАТИТЬ ЗА ПОТЕРИ