ЭФФЕКТИВНАЯ МОСКВА

План пилота

Уборка номера

Долгая подготовка номера к заселению

> **Ответственный: Руководитель службы номерного фонда.**
>
> Границы пилота: Один этаж и один тип номера. Замерьте работу до изменения, протестируйте новый стандарт и повторите замеры на сопоставимой выборке.

Что и как замерить

Отдельно измерьте время уборки, ожидание материалов, проверки и передачи статуса. Сравнивайте номера одной категории и вид уборки.

Показатель: Минуты от назначения до готовности, минуты работы горничной и доля номеров, принятых с первого раза.

Контроль качества: Фиксируйте повторную уборку, жалобы и время ожидания проверки.

Что проверить в пилоте

Организация процесса: Испытайте стандарт уборки с фотографиями контрольных точек. Соберите тележку под типовую операцию и согласуйте единый статус готовности номера.

Цифровое решение: Битрикс24

Передавайте задания и статус «проверен» между службой номерного фонда и стойкой. Протестируйте уведомление о задержке.

Роботизация: Уборочный робот Ounitech Q3

Сервисный робот. Робот убирает полы в коридоре или холле, если их уборку выполняет та же смена. Сотрудники ведут уборку номеров и сложных участков. Проверьте высвобождение времени и готовность номеров к заезду.

Шаги пилота

- [ ] Зафиксируйте исходные показатели и условия замера.
- [ ] Проверьте предлагаемое изменение в пределах пилота.
- [ ] Повторите замер и сравните результат при сопоставимой загрузке.
- [ ] Проверьте качество и решите, можно ли распространить изменение.

ЭФФЕКТИВНАЯ МОСКВА

Инструменты и решения

Долгая подготовка номера к заселению

Хронометраж

Зафиксируйте начало и конец каждого шага, причину паузы и условия наблюдения. Сравнивайте операции одного типа при сопоставимой загрузке.

Хронометраж

Стандарт операции и чек-лист

Опишите нормальный ход работы, исключения и контрольные точки. Испытайте инструкцию с исполнителем в реальной смене и поправьте по итогам.

Стандартизированная работа (СОК, СОП) · Метод предотвращения ошибок (Poka Yoke)

Диаграмма «Спагетти»

Нанесите маршрут одного цикла, включая возвраты за инвентарём и переходы к лифту. После перестановки замерьте тот же маршрут и число возвратов.

Диаграмма спагетти

5С для организации хранения

Уберите лишнее, промаркируйте ячейки и соберите комплект под типовую операцию. Укажите, кто и когда пополняет остаток, и проверьте время поиска после изменений.

Система 5С — организация рабочего пространства

Решения полного цикла

Подготовка номера к заезду гостей

Выберите исходный показатель для своей площадки. После изменений повторите замер при сопоставимой загрузке.

Заметки по итогам пилота