

МДК 05

- Практическая работа № 11.

Технология уборки гостевого номера прописывается в стандартах отеля и может иметь различия в зависимости от его категории, но все же, результат всегда должен быть одним и тем же: чистота и порядок в номере, все оборудование в рабочем состоянии, а гость доволен комфортными условиями.

- Время, затраченное на уборку номера, - экономический показатель, поэтому важно определить, сколько требуется горничных и норму для каждой.

В среднем, на уборку одного номера горничная тратит от 15 до 30 минут, следовательно, за смену она должна убрать от 12 до 17 номеров.

Различают несколько видов технологии уборочных работ:

- Уборка номера после выезда гостя;
- Уборка номера во время проживания гостя (текущая);
- Уборка номеров VIP-гостей;
- Генеральная уборка номера.

Уборка выполняется «по кругу» слева направо, чтобы не пропустить ни одного объекта в помещении.

Чаще всего для уборки помещений номерного фонда используется метод «21 шаг». Он четко предписывает, в какой последовательности убирать номер, дает возможность экономить время, исключая повторные движения, и позволяет довести процесс до автоматизма:

Шаг 1. Готовность рабочей тележки горничной к началу работы. Перед началом рабочего дня горничная должна проверить комплектацию рабочей тележки на наличие

- необходимого количества комплектов постельного белья,
- корзиночек с моющимися средствами,
- флаконов с косметикой для ванных комнат,
- полного набора печатной продукции – всего, что потребуется в течение рабочего дня.

Как правило, во всех отелях существуют свои стандарты по комплектации рабочей тележки.

Шаг 2. Вход в номер. Горничная останавливается перед номером, проверяет,

- нет ли на двери таблички «Не беспокоить»,
- сверяет с рабочим листом статус номера (выездной или жилой) и тип кровати.
- Затем она стучится в дверь и четко произносит название своей службы и оповещает гостя, что войдет в номер.
- Если там никого нет, горничная должна взять в одну руку корзиночку с моющими средствами, а другой открыть дверь ключом. Войдя, она оставляет дверь открытой и ставит корзиночку с моющими средствами около ванной комнаты, а тележкой перекрывает вход в номер.

Шаг 3. Предварительная обработка сантехники. Каждая гостиница сама выбирает ассортимент моющих средств, но в соответствии со стандартами гигиены, принятыми во всем мире, места общего пользования необходимо обязательно дезинфицировать.

Горничная входит в ванную комнату, спускает воду в туалете и заливает по ободку и в колодец туалета дезинфектант, который будет действовать, соединившись с водой, в течение 10–15 минут, пока происходит уборка гостевой комнаты.

Шаг 4. Удаление мусора и вынос посторонних предметов. Перед началом уборки необходимо удалить весь мусор, находящийся в номере. Грязную посуду собирают и составляют в раковине ванной комнаты под струей проточной воды, залив специальным моющим средством. Может быть и по-другому, если это предусмотрено стандартом гостиницы.

Или:

Посуду складывают в специальные контейнеры, крепящиеся к тележке горничной, и отвозят в посудомоечный цех на кухне.

Мусорные корзины в жилой зоне номера и в ванной комнате освобождают от мусора, затем собирают мусор со столов и открытых поверхностей, очищают пепельницы. (Осторожно с пепельницами)

Шаг 5. Информирование о неисправностях в номере. После того как удален весь мусор и посторонние предметы, необходимо оповестить техническую службу либо старшего смены о технических неполадках в номере.

Делать это надо в начале работы, чтобы во время уборки сотрудник технической службы пришел в номер и устранил неисправность.

Это позволит сэкономить время и повторно не заходить в номер после работ, проведенных технической службой.

Шаг 6. Найденные и забытые вещи гостя.

Горничная обязана проверить, не оставил ли гость в номере личные вещи.

Если таковые имеются, она информирует старшего смены и помечает в рабочем листе, в каком номере были найдены забытые вещи гостя.

Их оформляют в соответствии с процедурой, разработанной в гостинице и учитывающей законодательство страны проживания.

Шаг 7. Смена постельного белья, заправка кровати.
Постельное белье в выездном номере меняется полностью, как и полотенца в ванной комнате.

- Использованное постельное белье снимается лицевой стороной наружу,
- собирается в один ком,
- слегка прижимается
- и относится либо в специальную тележку для использованного белья,
- либо в специальный мешок, имеющийся на тележке для сбора белья.
- Из тележки горничная берет сразу весь комплект чистого белья - пододеяльник, простыню, наволочки и прочее.
- Перед тем как начать застилку чистого постельного белья, необходимо тщательно проверить, чисты ли поверхности матраса, наматрасника, подушек, одеяла, покрывала.
- Застилка постели производится по стандартам, принятым в данной гостинице.
- Внешний вид кровати должен быть привлекателен, покрывало застелено ровно, без складок.

Шаг 8. Финишное оформление кровати.
Кровати во всех номерах декорируются в соответствии со стандартами, принятыми в данной гостинице: застилают обычным или саше (укороченное покрывало), расставляют подушки, кладут валики.

После этого горничная оставляет буклет относительно меню подушек и другой декоративной продукции, используемой в гостиничной цепочке или в данной гостинице.

Шаг 9. Дополнительные удобства в номере. Горничная проверяет мини-бар, отмечает количество и наименование использованных продуктов, пополняет ассортимент(если нет специального работника).

Проверяет полную комплектацию имеющихся в номере чайных и кофейных наборов, сахара, сливок.

На этом этапе производится проверка всей печатной продукции в номере, так как гости могут делать пометки или использовать ее не по назначению.

Если по стандарту в номере предусмотрена периодическая пресса, необходимо проверить дату. Устаревшие журналы и газеты заменяют свежими.

- Шаг 10. Обработка и возвращение в номер посуды и прочих предметов многоразового пользования. Поскольку ранее горничная уже собрала грязную посуду и замочила ее в моющем растворе, то теперь она должна тщательно обработать ее, вытереть насухо специальной салфеткой и поставить на место.
- Таким же образом моют и ставят в жилой комнате все предметы, которые нуждались в водной обработке: мусорное ведро, пепельницы, подносы, загрязненные информационные таблички и прочее.

- Шаг 11. Работа в ванной комнате.
- Обработка раковины, столешницы, зеркал обычного и косметического.
- Работы в ванной комнате производятся по правилу «От менее загрязненной поверхности к наиболее загрязненной».
- Необходимо соблюдать последовательность раковина - ванная (душевая кабина) - туалет.

- Шаг 12. Уборка ванной (душевой кабины, биде). Для уборки поверхности ванны или душевой кабины используются ручные губки-спонжи, специальные спонжи на удлиненной ручке и резиновые скребки для зеркал. Поверхность смачивают водой, наносят универсальный моющий раствор по всей площади, соприкасающейся с телом (стены, купель ванны, пол душевой кабины), и на стены, на которых остаются капли воды, мыла, шампуня. Ручным спонжем обрабатывают мыльницы, держатели, мойку душа, все выступающие предметы. Если есть коврик с антискользящим покрытием, его обрабатывают с двух сторон.

Шаг 13. Обработка туалетной сантехники.
Ранее в унитаз (по ободок) было залито
специализированное моющее средство.
За время уборки жилой части номера
дезинфектант уже подействовал.

Шаг 14. Комплектация ванной комнаты. Окончив уборку сантехники, горничная проверяет, чем надо пополнить комплектацию ванной комнаты. Это могут быть:

- туалетная бумага,
- бумажные салфетки в специальных диспенсерах,
- косметические принадлежности,
- средства личной гигиены,
- а также набор махровых полотенец.

Шаг 15. Окончание уборки ванной комнаты. Убедившись, что все детали ванной комнаты убраны, вытерты насухо и комплектация завершена, горничная с помощью плоского мопа-спонжа заканчивает уборку, а именно протирает пол с моющим средством, пригодным для данного вида покрытия.

Шаг 16. Осмотр и удаление паутины, пыли в углах и средневысотных местах жилой зоны комнаты. Для проведения данной операции горничной понадобится специальный волосяной моп на удлиненной ручке. Необходимо учитывать, что, помимо скопления пыли в потолочных углах, на верхних складках гардин, возникают и сезонные проблемы, например, тополиный пух, который застревает в складках штор и на карнизах.

Шаг 17. Удаление загрязнений с зеркальных поверхностей.

После основной уборки номера прошло не меньше 15 минут, поэтому пыль уже осела. Теперь можно протереть все зеркальные поверхности в номере: зеркала, шкаф-купе, зеркальные панели, элементы декора с зеркальными фрагментами. Для этого используют средства, не оставляющие разводов, и специальные салфетки.

Шаг 18. Финишная уборка окон, подоконников, отопительных приборов. При необходимости такие же средства применяются и для обработки стеклянных поверхностей: окна, балконные двери. Рамы, подоконники, ручки, отопительные приборы также протираются.

Шаг 19. Удаление пыли со всех поверхностей в жилой зоне. Теле- и аудиоаппаратуру очищают от пыли специальными салфетками, мебель - салфетками, содержащими микрофибру и полироли с антистатическими свойствами.

Шаг 20. Обработка напольного покрытия. Убедившись, что все операции по уборке завершены, и номер полностью укомплектован, производят уборку напольного покрытия.

Если пол покрыт ковровым покрытием, паркетом, его чистят пылесосом, а затем поверхность без коврового покрытия протирают влажным mopом.

Шаг 21. Перевод номера в статус «Чистый».

В зависимости от технической оснащённости отеля горничная может использовать специальный набор цифр, и номер в системе становится «Чистым»;
или позвонить старшему смены и сообщить, что номер убран;
или отметить специальными знаками в своём рабочем листе, что номер убран.