

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ УБОРКА НОМЕРОВ

Презентация Черновол Н.Н

ВЕЧЕРНИЙ СЕРВИС

В гостиницах категории не ниже 4 звезды производится вечерний сервис (Turndown services).

Его производят горничные вечерней смены. Вечернее обслуживание жилых номеров производится ежедневно, как правило, с 18 до 21 часа, по возможности в отсутствии гостей.



Подготовка номера заключается в следующем:

а) косметическая уборка номера

- проветрить помещение

- опустошить пепельницы и мусорные корзины

- убрать грязную посуду из ресторана, если заказывалось питание из ресторана

- привести в порядок посуду, которой укомплектован номер

- аккуратно сложить вещи гостей при необходимости

- протереть пыль в номере

- убрать в санузле (в т.ч. поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей).

Во время вечерней уборки номеров не следует пылесосить, так как это может помешать отдыху гостей.

б) подготовка постели ко сну, во время которой необходимо:

- аккуратно сложить покрывало и положить в шкаф на антресоль

- отогнуть угол одеяла с той стороны, с которой находится прикроватная тумбочка и телефон под углом 45°; при наличии одной большой кровати, если в номере проживают два человека, то угол одеяла отгибается с обеих сторон.

Если в номере имеются две кровати и проживает один гость, угол одеяла отгибается на одной кровати, если два гостя - на обеих

- если есть ночная рубашка или пижама, положить их на подушку.



- протереть поднос и ведро для льда, убедиться в чистоте щипцов для льда, пополнить ведро свежим льдом;
- задвинуть плотные шторы на ночь;
- включить торшер или ночную лампу (создать приглушенное освещение);
- развернуть телевизор в сторону кровати, чтобы гостю было удобно смотреть его лежа;
- расстелить прикроватный коврик, положить тапочки;
- настроить телевизор на внутренний канал, по которому демонстрируется рекламный ролик о гостинице;
- положить телевизионный пульт на прикроватную тумбочку;
- отрегулировать температуру в номере на 20–22°C;
- положить рядом с подушкой карту-меню обслуживания питанием в номере (Room Service Menu);
- положить на прикроватную тумбочку карточку-опрос клиентов о качестве обслуживания в гостинице (анкету), если гость планирует уезжать на следующий день;
- положить на тумбочку мини-упаковку шоколада (желательно молочного) или мятные конфеты (Mints).
- разместить на прикроватной тумбочке специальную карточку с пожеланиями спокойного и приятного сна, а также с прогнозом погоды на следующий день . В такой карточке помимо пожелания спокойной ночи на нескольких языках, даты и указания температуры, может быть отражено словами или с помощью пиктограмм состояние погоды (солнечно, облачно, осадки в виде дождя, осадки в виде снега и т.д.).
- выключить перед уходом из номера верхний свет.

В случае если гость в часы вечерней уборки оказывается в номере, следует выяснить у них, нуждаются ли они в вечернем сервисе. Если гость отказывается от уборки им нужно предложить сладости и пожелать «спокойной ночи».



УБОРКА В НОМЕРАХ, ЗАНЯТЫХ VIP-ГОСТЯМИ

Помимо основной уборки, за такими номерами в течение всего дня устанавливается "специальное наблюдение". Как только гость покидает номер, горничная старается попасть в номер, чтобы произвести экспресс-уборку.

Следует быстро, до возвращения гостя, проделать следующую работу:

- поменять полотенца (если необходимо);
- проветрить помещение;
- вынести мусор;
- привести в порядок пепельницы;
- протереть сантехническое оборудование;
- обработать помещение освежителем воздуха.

Количество таких экспресс-уборок не регламентируется.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УБОРКА НОМЕРА ПО ПРОСЬБЕ ГОСТЯ

- удаление мусора из номера;
- уборка и мытье посуды;
- уборка постели и замена постельного белья (при необходимости);
- уборка ванной комнаты;
- замена полотенец, халата;
- чистка ковровых покрытий и мытье пола.

В высококлассных гостиницах отдельные операции или полная дополнительная уборка номера производятся без дополнительной оплаты, в гостиницах более низкой категории за дополнительную уборку взимается плата соответственно прейскуранту.

