

The background image shows a blurred interior of a room, likely a hotel or office. In the foreground, there is a desk with two lamps. The lamp on the left has a white shade and a dark base. The lamp on the right has a yellow shade and a dark base. In the background, there is a computer monitor on the desk, a chair, and a window with white curtains. The floor is covered with a blue carpet featuring a yellow and white floral pattern. The text is overlaid in the center of the image.

**ТЕМА 21.  
ОРГАНІЗАЦІЯ  
ОБСЛУГОВУВАННЯ НА  
ЖИТЛОВИХ ПОВЕРХАХ**

## 21.1. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ НОМЕРІВ

Головна функція – надання послуг у номерах, забезпечення необхідного санітарно-гігієнічного стану і комфорту номерів, приміщень загального користування (вестибюль, хол, коридор, сходова, ліфтова зони та ін.), контроль за станом обладнання номерів, постільною білизною, форменим одягом працівників готелю.

Служба найбільш чисельна – охоплює до 50% всього обслуговуючого персоналу. Особливі вимоги висуваються до особистих якостей, культури обслуговування та чесності.

## Основні обов'язки служби:

- ▣ відповідальність за поповнення і оновлення інвентарю, обладнання у номерах та нежитловій частині готелю;
- ▣ планування витрат служби, які узгоджуються із загальними витратами і вносяться до окремого бюджетного плану відділу планування.

Очолює службу менеджер, або заступник директора готелю з обслуговування. Менеджеру служби підпорядковуються чергові на поверхах, старша покоївка, завідувач білизняною, покоївки, кастелянша, супервайзер, стюард, швачка, прибиральниці.

**МЕНЕДЖЕР  
СЛУЖБИ**

**ЗАВДУВАЧ  
БЛИЗНЯНОЮ**

**ЗАСТУПНИК  
МЕНЕДЖЕРА  
СЛУЖБИ**

**СТЮАРД**

**СУПЕРВАЙЗЕР**

**ДИРЕКТОР  
ПРАЛЬНІ**

**КАСТЕЛЯНША**

**СТАРША  
ПОКОЇВКА**

**ПЕРСОНАЛ  
ПРАЛЬНІ**

**ШВАЧКА**

**ПОКОЇВКИ**

**ПРИБИРАЛЬНИЦІ**

# ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОБОВ'ЯЗКИ ОСНОВНИХ ПРАЦІВНИКІВ (самостійно):

1. Менеджер служби номерного фонду.
2. Старша покоївка.
3. Покоївка.
4. Прибиральниця.
5. Завідувач білизняною.
6. Кастелянша.
7. Швачка.
8. Супервайзер.
9. Стюард.
10. Персонал пральні та хімчистки.



Служба обслуговування номерів повинна мати приміщення виробничого використання:

- ▣ Загальне службове приміщення (для організації і проведення керівником служби координаційної роботи, проведення навчання, тренінгів, корпоративних заходів, зберігання і контролю ключів службового використання).
- ▣ Технологічні приміщення для обслуговуючого персоналу (для зберігання інвентарю, засобів догляду за приміщеннями, перевдягання і зберігання особистих речей, відпочинку).

Для обліку обладнання у кожному номері передбачений спеціальний опис у вигляді окремої картки, де зазначені дані про стан номера (*структура інвентарю, несправності, зниклі речі та ін*).

У європейських готелях двічі на рік здійснюють інвентаризацію:

- ▣ облік постільної білизни, одіял, рушників, халатів та інших виробів з тканини, білизни, що використовується в ресторані, на збереженні у кастелянші, у пральні;
- ▣ облік посуду, предметів інтер'єру та ін.

**Мета інвентаризації** – з'ясування забезпеченості служби інвентарем, необхідності його зміни та бюджетних витрат на його заміну.

## 21.2.ВИДИ ПОСЛУГ НА ПОВЕРСІ І ТЕХНОЛОГІЯ ЇХ НАДАННЯ

Основною послугою на поверсі є прибирання номерів.

Форма організації діяльності покоївок може бути як індивідуальною, так і бригадною.

Індивідуальна організація роботи передбачає замкнутий технологічний цикл, виконання всіх операцій у номері однією покоївкою.

Бригадна організація роботи передбачає розімкнутий технологічний цикл, тобто розподіл технологічних операцій за їхньою однотипністю (здійснення лише однієї операції).



## Основні типи прибирання:

- ▣ щоденне (поточне і проміжне);
- ▣ після від'їзду гостя;
- ▣ генеральне.

Прибирання здійснюється в суворій відповідності до технології з дотриманням інструкцій і встановленого порядку заміни білизни.

## Послідовність прибирання:

- ▣ прибирання заброньованих номерів;
- ▣ прибирання щойно звільнених номерів;
- ▣ прибирання зайнятих номерів.

## ЩОДЕННЕ ПОТОЧНЕ ПРИБИРАННЯ:

- ▣ провітрювання приміщення,
- ▣ прибирання і миття посуду,
- ▣ прибирання ліжок, тумбочки, столу,
- ▣ видалення пилу,
- ▣ прибирання санітарного вузла.

До обов'язків покоївки також входить перевірка збереження обладнання номера.

Якщо номер багатокімнатний, процес прибирання завжди починається у спальні, продовжується у вітальні та інших приміщеннях. Завершується робота прибиранням санвузла.

**ЩОДЕННЕ ПРОМІЖНЕ ПРИБИРАННЯ**  
проводиться в разі потреби і при наявності умов  
для прибирання.

**ПРИБИРАННЯ ПІСЛЯ ВІД'ЇЗДУ ГОСТЯ**  
передбачає додаткові функції покоївки:

- ▣ приймання номера,
- ▣ зміна білизни і рушників,
- ▣ заміна рекламної інформації в номері.

**ГЕНЕРАЛЬНЕ ПРИБИРАННЯ** номерного  
фонду і всієї житлової частини готелю  
проводиться не рідше, ніж один раз на 10 днів.

Середня норма прибирання покоївкою – 17 номерів на день.

При розрахунках необхідної кількості покоївок на день виходять із загальної кількості зайнятих у цей день кімнат (номери типу «люкс» та апартаменти рахуються за дві кімнати).

За нормативами Швейцарської асоціації власників готелів, на прибирання номера, в якому ще проживає гість, відводиться 20 хвилин, а на прибирання номера, що звільнився, – 30 хвилин.

## 21.3.ОРГАНІЗАЦІЯ І ПІДГОТОВКА НОМЕРІВ ДО ПОСЕЛЕННЯ

Щодня з 8 години ранку поверхові служби інформують рецепцію про стан номерного фонду. Протягом робочого дня відбувається постійний інформаційний зв'язок між рецепцією і поверховою службою.

Інформація надається:

- ▣про зайняті номери;
- ▣про вільні номери;
- ▣про номери на прибиранні;
- ▣про номери у простої;
- ▣номери на броні.



## Підготовка номерного фонду до поселення гостей (технологія):

- ▣звірка та корекція інформації про готовність номерного фонду до поселення (наявність даних про стан номерного фонду, рахунки та їх оплату, додаткові послуги, інформація про проживаючих);
- ▣планування ремонтних робіт в номерах та оформлення заявок на ліквідацію несправностей в інженерно-технічну службу;
- ▣проведення прибиральних робіт у номерному фонді за визначеною послідовністю;
- ▣передача інформації про готовність номерного фонду на рецепцію.

При підготовці до поселення враховують:

1. Принцип компактного поселення;
2. Особисті побажання гостя;
3. Групові форми заїзду туристів;
4. Ідентичність номерів.

формула прогнозу стану номерного фонду:

Загальна кількість номерів (-) кількість номерів, що на ремонті (-) кількість номерів, зайнятих достроково (-) кількість заброньованих номерів (+) кількість заброньованих номерів (X) % не прибувших (+) кількість номерів, звільнених достроково (-) кількість номерів, де продовжили проживання (=) **ВІЛЬНІ НОМЕРИ**

# ПРИБИРАННЯ ЗАБРОНЬОВАНИХ НОМЕРІВ

Мета проведення прибиральних робіт - забезпечення повної готовності номера до приїзду гостя, що його забронював.

Прибирання здійснюється напередодні дня приїзду ввечері або вночі, удень приїзду гостя рано-вранці, щодня 1 раз у добу, за певне число днів перед приїздом гостя.

До обсягу прибиральних робіт заброньованих номерів входить:

- ▣ сухе протирання;
- ▣ вологе протирання;
- ▣ вологе прибирання підлоги.

## 21.4.ОРГАНІЗАЦІЯ ВИЇЗДУ З НОМЕРІВ

Основні етапи організації виїзду гостей:

I. Прийом номера у гостя (покоївка, чергова по поверху).

II. Розрахунок за проживання та отримання додаткових послуг (адміністратор служби прийому та розміщення).

III. Проводи гостя (представник адміністрації готелю, швейцар, піднощик багажу).

## Основні технологічні операції:

- 1.Перевірка відомостей про виїзд гостя.
- 2.Перевірка стану номера після виїзду.
- 3.Уточнення інформації про телефонні переговори та додаткові послуги, не включені до рахунку.
- 4.Розрахунок за проживання та додаткові послуги.
- 5.Прийом ключа від гостя.
- 6.Остаточний розрахунок.
- 7.Піднесення багажу.
- 8.Трансфер.



ЩАСЛИВОЇ ДОРОГИ!

