

УБОРКА НОМЕРНОГО ФОНДА

Презентация Черновол Н.Н

ВИДЫ УБОРОК НОМЕРНОГО ФОНДА

- Текущая уборка без смены белья/SO (stay over) производится ежедневно, во всех номерах, в которых проживают Гости, кроме дня выезда;
 - текущая уборка со сменой белья/SE (stay exchange) – производится по специальному графику согласно требованиям Государственной системы классификации гостиниц и иных средств размещения во всех номерах, в которых проживают Гости, кроме дня выезда;
- Уборка после выезда Гостя/VD (vacant dirty) – осуществляется после освобождения номеров Гостями;
- Генеральная уборка/GMR (general made room) – производится по специальному графику в зависимости от особенностей отеля и интенсивности движения номерного фонда, а также после ремонта или реконструкции номера.
- Промежуточная уборка ((вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе гостя).

ОЧЕРЕДНОСТЬ УБОРКИ НОМЕРОВ В ОТЕЛЕ

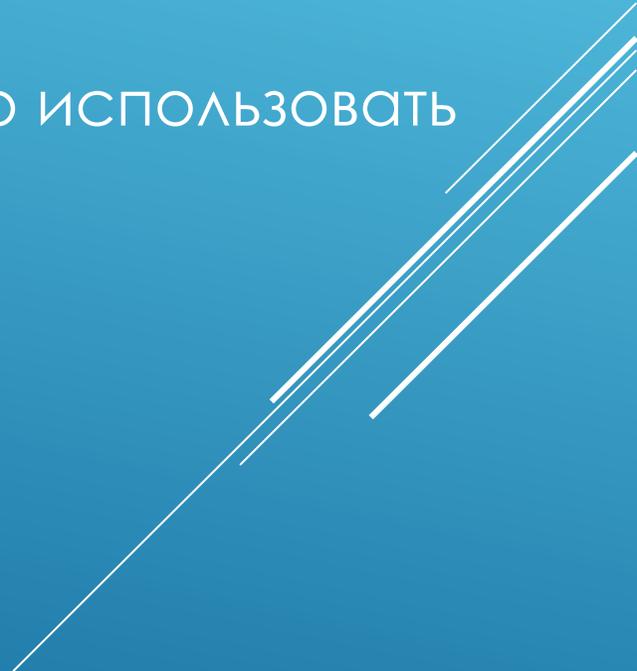
- 1) Уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер" (англ. "Please make up my room");
- 2) Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте);
- 3) Уборка в номерах, занятых гостями.

Обслуживание необходимо проводить во время, когда гости отсутствуют в номере, для этого предварительно необходимо согласовать с клиентами время уборки. Если гости находятся в номере, необходимо получить разрешение на уборку.

ПЕРЕД ТЕМ КАК ВОЙТИ В НОМЕР ГОРНИЧНОЙ СЛЕДУЕТ:

- постучать в дверь и сказать: «Горничная» (если в номере проживает иностранный Гость , то «Housekeeping»)
подождать около 10 секунд и постучать вновь, если на ручке двери висит табличка « Не беспокоить»

Стучать в дверь необходимо рукой. Запрещается для этого использовать ключ и другие предметы.



ЕСЛИ ГОСТЬ В НОМЕРЕ :

- и сам открывает дверь, горничная должна поприветствовать его (англ, «Good morning/ afternoon, Mr....») и поинтересоваться тем, хочет ли он, чтобы его номер был убран сейчас или позже (англ. «Would you like your room cleaned now? Or should I come back later? »).

Если гость не возражает против уборки, горничная приступает к работе.

- если гость просит произвести уборку позже, горничная переходит к уборке другого номера.

- если гость спит, ей следует выйти из номера.

- если гость возвращается в то время, когда горничная работает, горничной следует спросить, не лучше ли ей вернуться к работе позже.

АЛГОРИТМ УБОРКИ НОМЕРНОГО ФОНДА

- Уборка должна осуществляться по часовой или против часовой стрелки, для того, чтобы ни один предмет обстановки не был пропущен, уборка санузла должна осуществляться сверху вниз.

Шаг 1. Контроль работоспособности оборудования и систем номера.

Перед началом уборки необходимо включить полное освещение в номере, проверить осветительные приборы на предмет их работы, проверить работу телевизора, холодильника, телефона, фена, кондиционера, пульта;

- раздвинуть шторы, открыть форточки/окна, вынести посуду ресторана в специально отведенное место, освободить корзины от мусора. Если в номере есть балкон, убрать весь мусор, протереть перила.

Шаг 2. Замачивание санузла. Далее необходимо произвести первичную обработку санузла, надев предварительно резиновые перчатки красного цвета: собрать и вынести мусор, закрыть крышку унитаза и произвести смыв воды, нанести средство для мытья унитаза под ободок, равномерно распределить по чаше унитаза, оставить на 10-15 минут.

Шаг 3. Уборка жилой комнаты.

Далее, сменив перчатки на желтые, произвести сбор грязного постельного белья и полотенец, поместив в мешок для грязного белья.

- Личные вещи и предметы Гостя, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван/кресло, застелить кровать и аккуратно сложить их поверх покрывала (убирать одежду Гостя в шкаф не допускается).
- Упавшие предметы одежды Гостя следует поднять и повесить на спинку стула или аккуратно сложить (положить) на горизонтальную плоскость – стул, кресло, диван.
- На полу не должно остаться одежды и при обнаружении на нем мелких предметов следует их поднять и положить на видное место.
- В случае обнаружения в номере на видном месте больших сумм денег, драгоценностей, подозрительных предметов поставить в известность начальника службы эксплуатационного фонда или старшую горничную.
- Взять мешок с вещами гостя, приготовленных для прачечной

- Произвести заправку кровати чистым постельным бельем . Во время заправки кровати необходимо поднимать и переворачивать матрас (или перинку) .

-Приступить к протирке поверхностей.

Горничным следует протирать все деревянные поверхности (столы, тумбочки, стулья и так далее), не забывая открывать и протирать внутренние полки и ящички (сначала протирать поверхности, находящиеся на самом верху, чтобы пыль не опускалась на уже протертые места).

Обязательно протирать начисто все твердые поверхности (рамы картин, каркас телевизора, подоконники, мусорные корзины, дверные ручки), выключатели, розетки, настенные бра, дверные ручки, телефоны, в том числе телефонные трубки изнутри, все стеклянные поверхности (зеркала, столешницы стеклянных столиков и картины в стеклянных рамках).

Перед тем как протирать электроприбор их нужно отключить от электросети.



- Приступить к уборке пола.

Перед началом уборки пылесосом убрать с пола крупный мусор, сдвинуть мебель. Уборку пола пылесосом начинают от окна и двигаются к двери, не забывая обрабатывать ковер по краям и пространство за кроватями. По окончании горничная возвращает сдвинутую мебель на места.

При выявлении загрязнений на стенах и напольном покрытии необходимо поставить в известность Старшую горничную, уточнить природу пятна, получить разрешение на пятновыведение, специальные средства и произвести локальное удаление пятен с помощью специальных чистящих средств.

В случае уборки номера после выезда обработать возможные места соприкосновения гостя с предметами оснащения комнаты (телефонную трубку, пульт, выключатели, дверные ручки и др.) дезинфектором.

В случае наличия кухонного уголка приступить к его уборке.

Шаг 4. Уборка санузла.

При уборке унитаза используют резиновые перчатки красного цвета, по остальным поверхностям работают перчатками желтого цвета.

Необходимо взять протирачный материал и средства, предназначенные специально для уборки санузла.

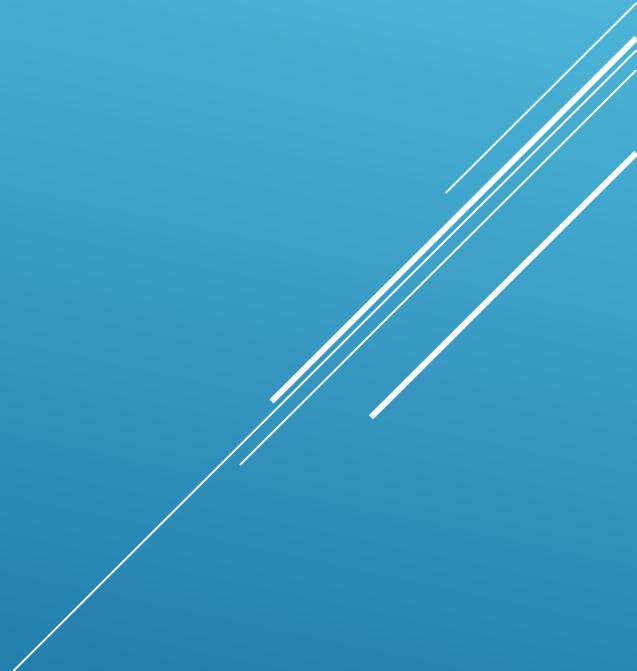
Далее необходимо универсальным очистителем произвести обработку всех поверхностей, кроме чаши унитаза. Очиститель наносится на предварительно смоченную водой поверхность специальной салфеткой или губкой. Оставляется на определенное время по инструкции по применению очистителя.

Далее смывается чистой слегка теплой водой (если не оговорено обязательное применение холодной воды), чистой ветошью или салфеткой из микрофибры в соответствии со специальной цветовой производителем натираются очищенные поверхности.

Если осуществляется уборка после выезда Гостя, необходимо перед натиркой поверхности нанести на нее дезинфицирующее средство.

- После – вымываются полочки с ванными принадлежностями и раковина, проверяется решетка слива на предмет скопления на ней грязи и волос, вытирается раковина насухо, краны, держатели для мыла, цепочки для пробок, сливные отверстия и другие металлические поверхности, промываются холодной водой и полируются стеклянные поверхности и зеркала сухой салфеткой или специальными салфетками из микрофибры без оставлений разводов и подтеков
- Затем приступить к обработке внутренней поверхности унитаза щеткойершиком для унитаза, затем спустить воду, произвести при помощи универсального очистителя протирку ручки спускового устройства, сиденья, внешней стороны и крышки унитаза, после чего закрыть крышку.
- В случае уборки номера после выезда обработать поверхности дезинфектором.
- Далее произвести мытье пола.
- После чего снять перчатки и произвести комплектацию санузла в соответствии с внутренними стандартами отеля чистыми полотенцами и расходными материалами.
- Далее освежить воздух в санузле и комнате.

Прежде чем покинуть номер, горничной следует :

- убедиться, что окна закрыты, свет погашен во всех помещениях, мебель расставлена по своим местам, в ванной все исправно, все принадлежности находятся на своих местах.
 - перед уходом из номера горничная делает соответствующую пометку в рабочий лист горничной или сообщает Старшей горничной.
Закрывает дверь номера и проверяет, что она заперта.
 - продезинфицировать ручку входной двери.
- 

ПРИ УБОРКЕ ГОРНИЧНОЙ МОЖНО:

- Мусор.

Опустошить все мусорные корзины и баки. Любой предмет, оставленный в них, должен рассматриваться как «выброшенный», а значит, его можно удалить из номера. Любые предметы, слишком крупные для мусорного контейнера (например, коробки из-под пиццы), но находятся на нем или рядом с ним, также могут расцениваться как мусор.

Если горничная не уверена, лучше оставить предмет до тех пор, пока гость не съедет.

- Одежда.

Любую одежду гостя брошенную на пол, под кровать или любой другой предмет мебели, можно аккуратно сложить и оставить на комод, столе или на кровати.

Обувь можно поправить и выставить вдоль плинтуса, где постояльцы об нее не споткнутся.

Не стоит ставить обувь и вешать одежду в шкаф, складывать в ящик или в чемодан. Вещи должны оставаться на виду владельца.

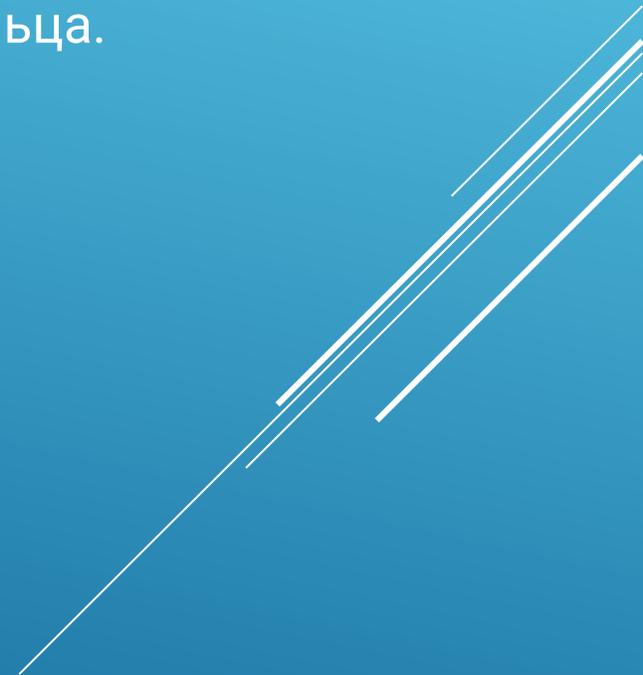
- Туалетные принадлежности.

Во время чистки раковины и ванны, горничная может поправить предметы личной гигиены постояльца.

Зубную пасту и щетки можно поставить в пустой стакан, чтобы они не контактировали с туалетным столиком.

Щетки для волос, расчески и косметику можно разложить на полотенце для рук, а бутылки с шампунем и кондиционером поставить на край ванны.

- НЕЛЬЗЯ класть предметы личной гигиены обратно в косметичку постояльца.



ПРИ УБОРКЕ НЕЛЬЗЯ:

- Ящики, чемоданы, кошельки, портфели и сумки.

Не передвигать, не осматривать, не открывать и не класть в выдвижные ящики вещи гостей, кошельки, портфели или любые виды сумок.

Подобные действия могут быть восприняты как потенциальная кража.

Шкафы можно открывать только для замены прачечных мешков, бланков для стирки и химчистки, либо же для возврата на место гладильной доски и утюга.

Стаканы или чашки с содержимым.

НЕЛЬЗЯ опустошать, мыть чашки, кружки или пластиковые стаканчики, в которых есть содержимое, даже если это вода.

Постояльцы часто могут оставлять там контактные линзы или драгоценные украшения. Вылив жидкость из этих емкостей, можно непреднамеренно избавиться от предметов, принадлежащих гостям.

Ценности, электроника и лекарства.

- НЕЛЬЗЯ трогать деньги, драгоценности, ключи, электронику или лекарства постояльца.

Передвинув или прикоснувшись к этим предметам, горничная может навлечь на себя подозрение в нечестных намерениях. Не смотря предупреждение отелей о том, что они не несут ответственности за ценные вещи, оставленные за пределами сейфа, жалобы о пропаже украшений и дорогих аксессуаров являются довольно распространенными.

Иногда гости специально провоцируют обслуживающий персонал в надежде получить компенсацию за поврежденную или пропавшую драгоценность.

- убирая номер, горничная ни в коем случае не должна запирается на ключ. Наоборот, дверь должна быть приоткрыта;
- нельзя менять бельё в присутствии гостя;
- нельзя убирать номер, используя полотенца для гостей;
- нельзя сидеть в присутствии гостя;
- не оставайтесь наедине с гостем при закрытых дверях;
- оставлять открытым номер после уборки;
- покидая этаж, не следует оставлять тележку в коридоре, необходимо запереть её в служебной комнате;
- запрещается в номере в личных целях пользоваться телефоном, туалетом, душем, смотреть телевизор, курить, принимать пищу, пользоваться мини-баром, лежать на кровати и находится в номере без уважительной причины;
- нельзя оставлять ключ в дверях снаружи
- нельзя разговаривать с гостем, особенно на личные темы, тему политики, религии, здоровья, работы в отеле и пр.