

СТРУКТУРА СЛУЖБЫ HOUSEKEEPING: СОСТАВ, ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ И ЗАДАЧИ



НЕ ПИСАТЬ HOUSEKEEPING - ДОМАШНЕЕ ХОЗЯЙСТВО

- В гостиничном бизнесе встречаются различные названия службы, обеспечивающей уборку, поддержание чистоты и формирование ассортиментного ряда предметных услуг номерного фонда и общественных помещений, качественного состояния постельных и иных принадлежностей. В прежние годы такие службы именовались:
- **«служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы»,**
- **«служба горничных»,**
- **«служба гостиничного хозяйства»,**
- **«служба эксплуатации номерного фонда»,**
- **«поэтажная служба»**
- **«административно-хозяйственной службой».**

ГЛАВНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ НСКР



- обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых номеров, гостевых и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам.

ГЛАВНЫЕ ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ:



1. Подготовка номеров к размещению гостей по требуемым стандартам;
2. Уборка номеров по требованию гостей;
3. Контроль наличия в каждом номере необходимой комплектации, аксессуаров согласно стандартам;
4. Работа с забытыми вещами;
5. Работа по возмещению убытков за порчу имущества.

НЕ ПИСАТЬ

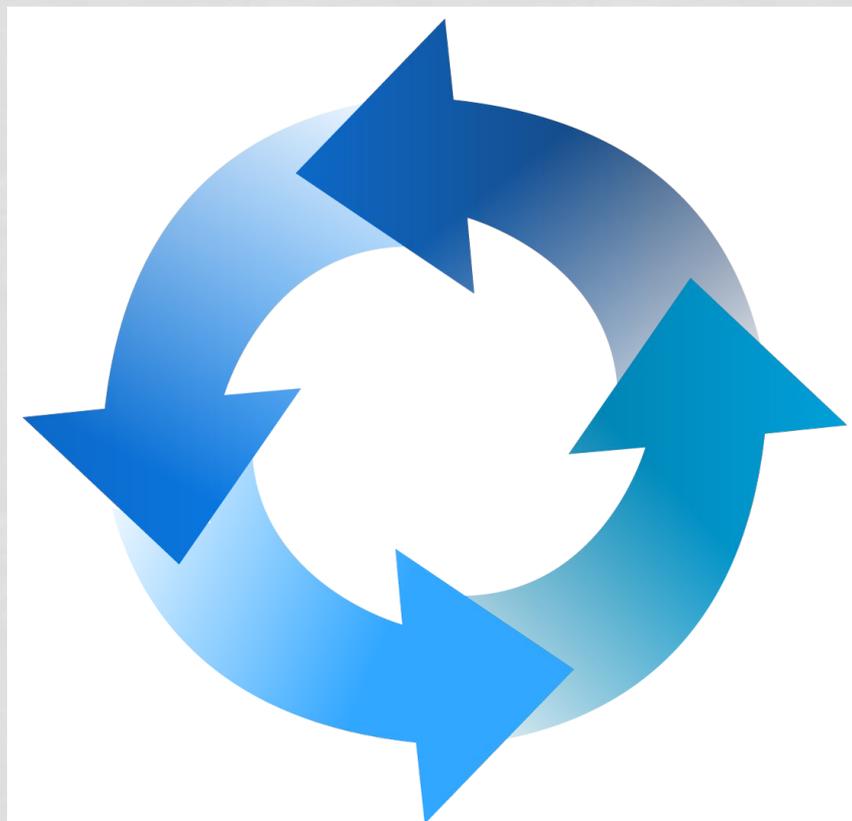
В СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ХОЗЯЙСТВЕННАЯ СЛУЖБА РУКОВОДСТВУЕТСЯ:

- Действующим законодательством РФ, в том числе: трудовым и гражданским кодексом.
- Системой государственных стандартов и нормативных документов, действующих на предприятиях средств размещения.
- Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ.
- Стандартами гостиницы.
- Законом о защите прав потребителей.
- Приказами, распоряжениями гостиницы.

КООРДИНАЦИЯ С ДРУГИМИ СЛУЖБАМИ

Хозяйственная служба всегда также работает в тесном контакте:

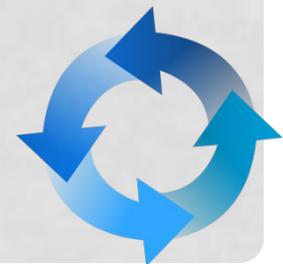
- со службой приема и размещения
- банкетной службой
- инженерно-технической службой
- службой безопасности
- лечебно-оздоровительный центр



ХОЗЯЙСТВЕННАЯ СЛУЖБА ВСЕГДА РАБОТАЕТ В ТЕСНОМ КОНТАКТЕ

Со службой приема и размещения (СПиР):

- Получение информации о планируемых заездах.
- Предоставление информации о выводе из эксплуатации номеров.
- Предоставление информации о готовности номеров к заселению (статус номеров).
- Работа с забытыми вещами гостей.
- Согласование с администратором вопросов оплаты ущерба причиненного гостями.



ХОЗЯЙСТВЕННАЯ СЛУЖБА ВСЕГДА РАБОТАЕТ В ТЕСНОМ КОНТАКТЕ

Со службой безопасности:

- Оповещение о подозрительных предметах.
- Оповещение о подозрительных гостях.
- Оповещение о всех подозрительных моментах, происходящих в гостинице.
- Проверка номеров, в которых гости в течение суток не подавали признаков жизни.



ХОЗЯЙСТВЕННАЯ СЛУЖБА ВСЕГДА РАБОТАЕТ В ТЕСНОМ КОНТАКТЕ

С инженерной службой:

- *Получение информации о своевременном выполнении графика ремонтных работ.*
- *Предоставление информации о неисправностях и заявок на ремонт оборудования в номерах.*
- *Предоставление информации о неисправностях рабочего инвентаря.*



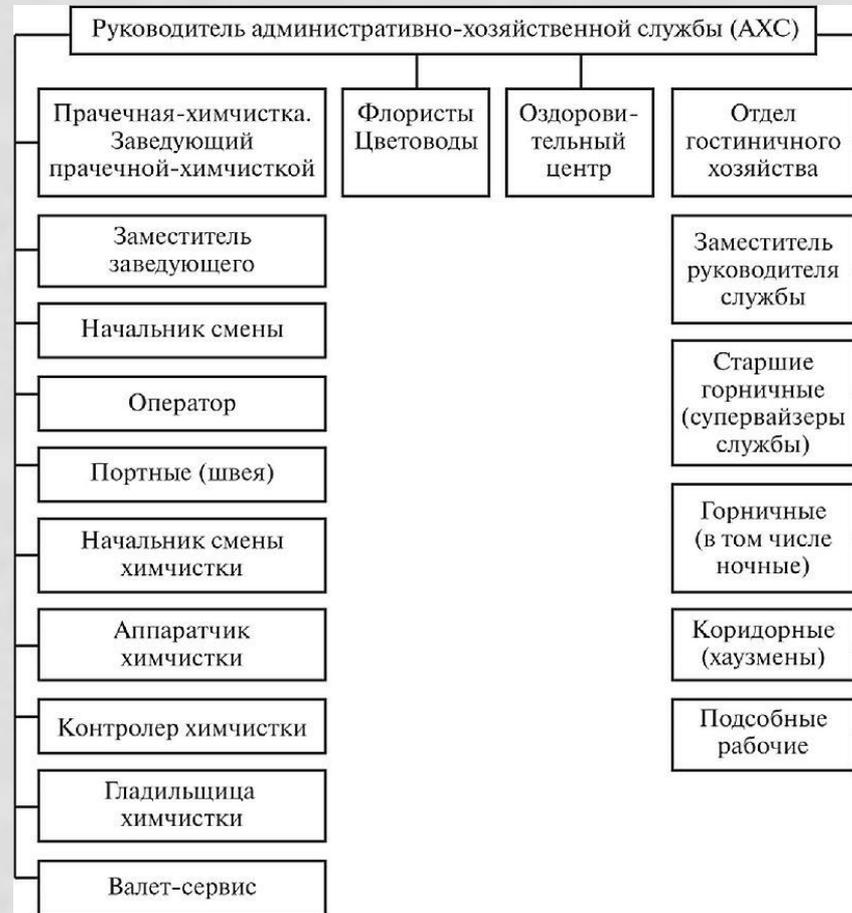
СТРУКТУРА СЛУЖБЫ:

ДЛЯ ОПТИМАЛЬНОГО ВЫПОЛНЕНИЯ ВСЕХ ЗАДАЧ В ОТДЕЛЕ ХАУСКИПИНГ ФОРМИРУЕТСЯ ЧЕТКАЯ ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СОТРУДНИКОВ, ЗНАЮЩИХ ТЕХНОЛОГИИ РАБОТ, ПРОВОДИМЫХ ПО ПРИНЯТЫМ В ГОСТИНИЦЕ СТАНДАРТАМ



НЕ ПИСАТЬ

СТРУКТУРА СЛУЖБЫ:



СТАНДАРТЫ



– это требования, установленные отелем или брендами, которые предъявляются к продукту и услугам.





STANDARDS

СТАНДАРТ -

- 1) образец, эталон, модель, принимаемые за исходные для сопоставления с ними других подобных объектов;
- 2) нормативно-технический документ по стандартизации, в котором устанавливаются общие правила, принципы и требования, касающиеся объекта стандартизации .

К НИМ ОТНОСЯТСЯ:

- площади гостевых номеров,
- размер кровати, качество и количество комплектов постельного белья,
- дизайн и цветовая гамма интерьеров,



К НИМ ОТНОСЯТСЯ:

- марка и количество косметической и гигиенической продукции в ванной комнате,
- оснащенность полотенцами, халатами, тапками и многое другое, что входит в качественный сервис.



ПОНЯТИЕ СЕРВИСА ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ НАЛИЧИЕ И СТРОГОЕ СОБЛЮЖДЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ СТАНДАРТОВ:

– стандарт внешнего вида обслуживающего персонала. **Внешний вид сотрудника несет в себе огромную смысловую нагрузку.** Если сотрудник одет в опрятную униформу и аккуратно причесан то гость будет чувствовать уважение к себе.



НЕ ПИСАТЬ

**ПОНЯТИЕ СЕРВИСА ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ
ОБЯЗАТЕЛЬНОЕ НАЛИЧИЕ И СТРОГОЕ
СОБЛЮЖДЕНИЕ СЛЕДУЮЩИХ СТАНДАРТОВ:**



– стандарты поведения обслуживающего персонала.

Подразумевается, что персонал должен быть достаточно профессионален и компетентен, чтобы четко, быстро и культурно обслуживать гостя.

НЕ ПИСАТЬ

СТАНДАРТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

- это критерии, необходимые для обеспечения результативности системы менеджмента качества.



МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ

НЕ ПИСАТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

1. Быстрота обслуживания:

- сотрудники гостиницы должны быть всегда готовы предложить помощь гостям;
- все просьбы и жалобы разрешаются до того, как гости покинут отель.

2. Точность исполнения заказа:

- гостям следует предлагать точную и полную информацию и исполнять каждую просьбу

3. Предугадывать желание гостя:

- служащие должны быть знакомы с особыми пожеланиями гостей, чтобы автоматически ускорить их выполнение.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ НЕ ПИСАТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

4. Дружелюбие и вежливость:

- с любым посетителем, находящимся от вас в радиусе 2 м, надо первым поприветствовать;
- всегда, когда возможно, используйте титулы перед фамилией гостя (г-н, сэр и т.п.);
- следует устанавливать хороший зрительный контакт с каждым посетителем, всегда улыбаться, если гость находится в радиусе 8-10 м; за любое неудобство посетителю приносятся извинения.

5. Внимательность:

- дайте гостю понять, что он замечен, даже если вы заняты;
- следует быть предельно внимательным.

6. Стандарты внешнего вида предъявляются к форме одежды, прическе и гигиене сотрудников.

МЕЖДУНАРОДНЫЕ СТАНДАРТЫ НЕ ПИСАТЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

7. Конфиденциальность информации: соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем

8. Знание работы: любому сотруднику необходимо знать отель, помещения, часы работы и общую информацию.

9. Терпение:

- жалобы и комментарии надо выслушивать вежливо, внимательно и передавать руководству для принятия соответствующих мер;
- никогда не следует спорить с гостем.

10. Ответственность:

- в случае жалобы гостя нельзя обвинять другие отделы или лица;
- брать ответственность за решение проблемы следует на себя.

11. Численность персонала должна быть такой, чтобы обеспечить эффективное и непрерывное обслуживание гостей. При этом существуют следующие рекомендации по количеству работников на 10 гостиничных номеров:

- отели «пять звезд» — не менее 20 человек на 10 номеров;
- отели «четыре звезды» — не менее 12 человек на 10 номеров;
- отели «три звезды» — не менее 8 человек на 10 номеров;
- отели «две звезды» — не менее 6 человек на 10 номеров.

РУКОВОДИТЕЛЬ ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ

- Head
Housekeeper
- Housekeeping
Manager
- Executive
Housekeeper



НЕ ПИСАТЬ

РУКОВОДИТЕЛЬ ДОЛЖЕН

- контролировать чистоту в гостевых комнатах и общественных помещениях отеля;
- решать вопросы, связанные с приемом на работу, обучением, мотивацией, поддержкой сотрудников отдела; должен контролировать и оценивать работу, отстранять от работы и увольнять;
- контролировать составление и выполнение графиков выхода на работу персонала службы и отпусков;
- своевременно проводить инвентаризацию основных средств, постельного белья;
- контролировать подготовку и оформление номеров для VIP-персон;
- планировать ежегодный бюджет, включающий затраты на закупку белья, униформы, предметов индивидуального пользования, моющих средств;
- выполнять другие поручения по указанию руководства, которые соответствуют его компетенции и необходимы в связи с производственной ситуацией.

СУПЕРВАЙЗЕР-ЭТО



служащий отеля,
осуществляющий
контроль за
соблюдением
горничными
стандартов уборки

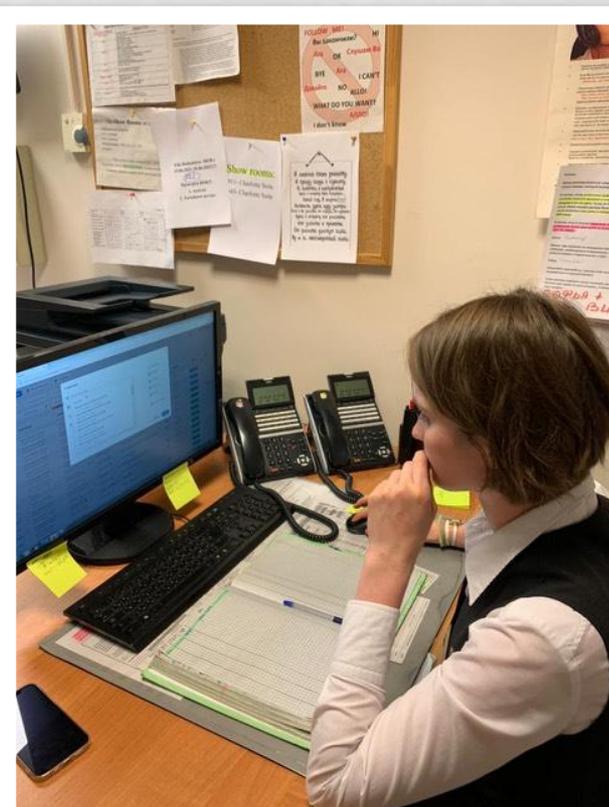
В ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СУПЕРВАЙЗЕРОВ ВХОДИТ:

- руководство горничными и мониторинг качества их работы. Инспекция номеров обычно проводится по стандарту, установленному в отеле;
- проведение инструктажа горничных о подготовке номеров для заезда гостей;
- оказание помощи подчиненным с целью осуществления ими обслуживания гостей отеля на высоком уровне;
- передача в службу приема и размещения информации о состоянии номерного фонда;
- оформление, учет и хранение забытых гостями отеля вещей;
- контроль внешнего вида горничных и соблюдения ими рабочего расписания и перерывов;
- контроль распределения и использования моющих средств;
- разрешение конфликтных ситуаций с гостями отеля в отношении работы горничных.

НЕ ПИСАТЬ

КООРДИНАТОР-ЭТО

сотрудник, обеспечивающий эффективную коммуникацию отдела обслуживания номеров со всеми службами отеля.



В ДОЛЖНОСТНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ КООРДИНАТОРА ВХОДИТ:

- Принимает звонки и заявки, связанные с работой хозяйственной службы;
- Выставляет статус номеров с программе Micros Fidelio на основании отчетов супрвайзеров;
- Выполняет просьбы гостей, связанные с проживанием;
- Оформляет сдачу и выдачу мастер-ключей;
- Оформляет сдачу и выдачу потерянных и забытых вещей
- Информировывает сотрудников хозяйственной службы обо всех изменениях в комплектации номеров гостиницы, рекламных акциях и пр.

НЕ ПИСАТЬ

HOUSEMEN (ХАУСМЕН)

Основные обязанности:

- пополнение жилых этажей чистым бельем;
- помощь горничным в уборке номерного фонда;
- уборка общественных зон гостиницы;
- выполняют просьбы гостей в случае необходимости в дополнительных аксессуарах.



В СТРУКТУРУ ДАННОЙ СЛУЖБЫ МОГУТ ТАКЖЕ ВХОДИТЬ:

- **Прачечная**
- **Химчистка**

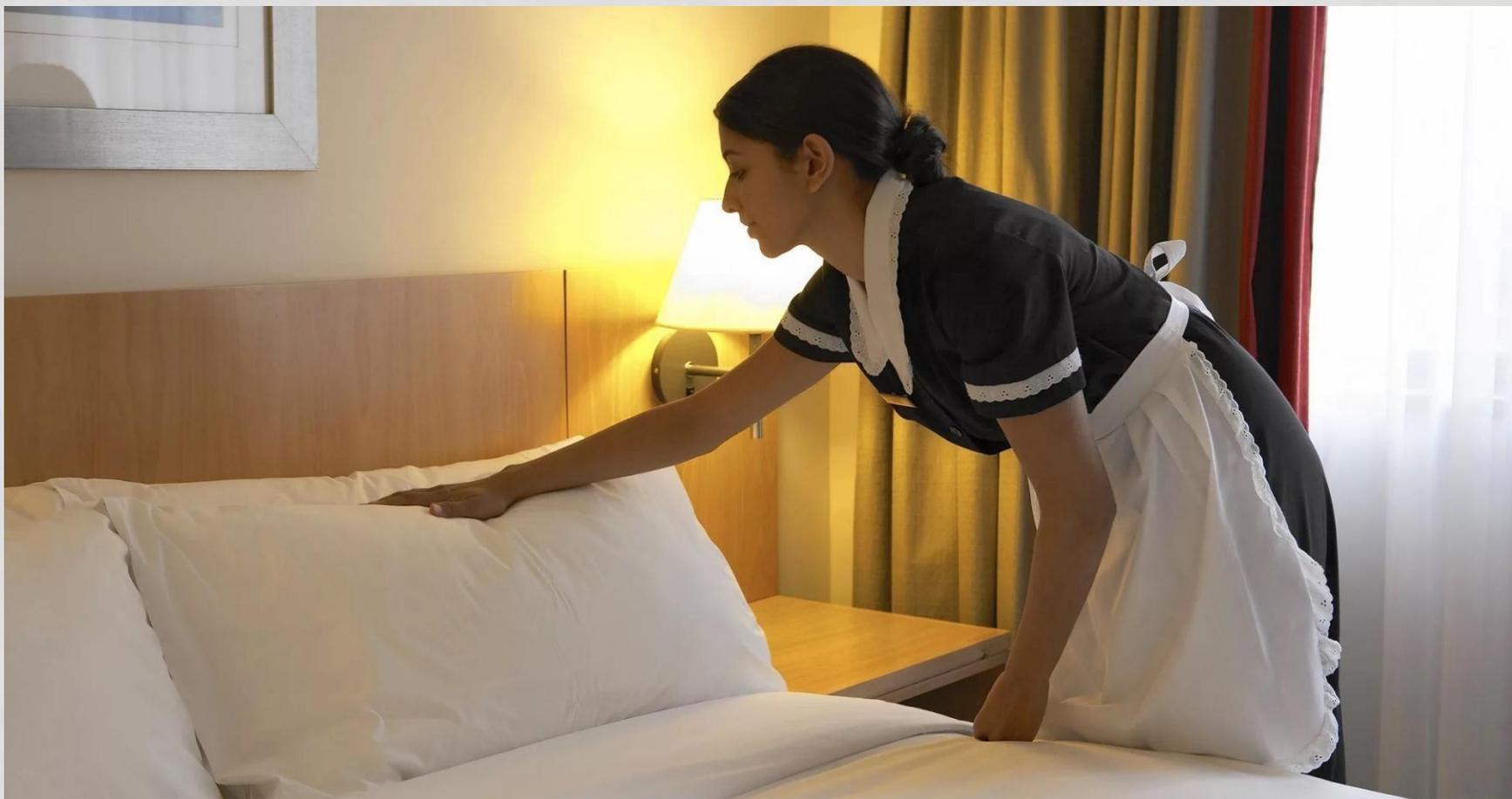
Создание данных служб зависит от размера, категории гостиничного предприятия и некоторых других факторов.



В ЗАДАЧИ СЛУЖБЫ ПРАЧЕЧНОЙ И ХИМЧИСТКИ ВХОДИТ:

1. предоставление услуг прачечной и химчистки;
2. выполнение заказов гостей в необходимые сроки;
3. обеспечение номеров гостиницы, ресторанов и баров чистым бельем;
4. химчистка аксессуаров из номеров (гардинно-тюлевое полотно, шторы, покрывала);
5. обеспечение сотрудников чистой форменной одеждой.

ГОРНИЧНАЯ



ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ГОРНИЧНОЙ:

- Тщательная уборка номеров.
- Уборка общественных, гостевых и служебных помещений.
- Сортировка белья.
- Комплектация рабочей тележки.
- Поддержание санитарно-гигиенического состояния служебных помещений в службе хаускипинг

ГОРНИЧНАЯ ОБЯЗАНА:

- Знать и соблюдать Технологию уборки номерного фонда гостиницы.
- При выездной уборке номера проверить наличие в нем мебели, оборудования, инвентаря и их исправность.
- В случае обнаружения в номере забытых вещей, ценностей, документов проинформировать об этом старшую горничную или координатора.
- При появлении на этаже неизвестных или вызывающих подозрение лиц, принять меры к установлению их личности (попросить ключ от номера).

ГОРНИЧНАЯ ОБЯЗАНА:

- При авариях или других чрезвычайных обстоятельствах немедленно информировать руководителя службы
- В установленные сроки производить замену белья и отчитываться за его сохранность.
- Строго выполнять правила пожарной безопасности, правила и нормы личной гигиены и санитарии.

НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ В СЛУЖБЕ НСКР

- Рабочий день в данной службе начинается в 7:30-9:00 утра.
- Супервайзер или координатор составляет рабочий лист для горничных, знакомится с документами о «движении номеров», «хаускипинг репорт».



НАЧАЛО РАБОЧЕГО ДНЯ В СЛУЖБЕ НСКР

- Переодевшись в униформу горничные собираются на **ежедневную пятиминутку**, где обсуждают:
 - ✓ События этого дня (мероприятия, которые будут проходить в гостинице);
 - ✓ Итоги прошлого дня;
 - ✓ Девиз дня;
 - ✓ Получают текущие задания на день.
- Ежедневно горничная должна убирать 12-16 номеров



РАБОЧИЙ ЛИСТ

ДАТА

Фамилия горничной

Название гостиницы

Время работы

Номер	Статус номера	Количество комнат	Время уборки	Замечания	Подпись

СТАТУС НОМЕРОВ:

- Забронированный номер
- Выездной номер
- Жилой
- Свободный чистый
- Свободный грязный
- VIP номер
- Поздний отъезд



СТАТУС НОМЕРОВ:

- **CL** или **CLN** (clean) - чистый
- **DI** или **DTY** (dirty) - грязный
- **DN** - выездной, но гость еще не расплатился,
- **OC** или **OCC** (occupied) - жилой, занятый
- **OO** или **OOO** (out of order) - номер, находящийся в вынужденном простое (ремонт)
- **DP** или **DEP** (departure) - выездной, гость уже выписался
- **OS**- забронированный номер для VIP-гостей
- **AE**- ожидаемый под заезд

ВНЕШНИЙ ВИД ГОРНИЧНОЙ

- Униформа
- Обувь
- Макияж
- Прическа
- Украшения



ВНЕШНИЙ ВИД ГОРНИЧНОЙ

- 1. Волосы убраны/зачёсаны.
- 2. Одежда фирменная, в хорошем состоянии и подогнана по фигуре – платье, юбка – туника, брюки –туника.
- 3. Бейдж
- 4. Обувь закрытая, в тон форме, из натуральных материалов, каблук до 3 см.
- 5. Руки чистые; ногти аккуратно подстрижены; лак для ногтей спокойного, не вызывающего цвета;
- 7. Запах духов не резкий, свежий.
- 8. Макияж и украшения незаметны.