

ТЕХНОЛОГИЯ УБОРОЧНЫХ РАБОТ



Хозяйственная служба



- Чтобы работа этой службы была качественной, ее должен возглавлять профессиональный housekeeper.
- Это ключевая должность в любом средстве размещения. Руководитель службы горничных должен уметь управлять коллективом, мотивировать подчиненных, он должен обладать знаниями в области кадровой политики, правовых вопросах, вопросах финансовой политики, организации работы службы учета и анализа хозяйственной деятельности предприятия размещения, в том числе учета и сохранности огромных материальных ценностей.

- **Руководитель такого уровня должен обладать широким кругозором, иметь глубокие познания в области психологии, межличностных отношений, так как одной из важнейших задач такого руководителя является формирование надежной команды, поскольку в эту службу очень сложно подобрать честных, трудолюбивых и ответственных людей.**



Руководитель АХС обязан:

- Контролировать чистоту в гостевых комнатах и общественных помещениях отеля.
- Регулярно проводить обход помещений, входящих в зону ответственности данного подразделения.
- Проводить и контролировать такие мероприятия, как генеральная уборка, дополнительные ремонтные и отделочные работы в указанных помещениях.
- Решать вопросы по приему на работу, обучению, мотивации, контролировать работу персонала, отстранять от работы и увольнять в необходимых случаях.
- Регулярно проводить собрания в подразделении.
- Организовывать работу подразделения на основе стандартов, принятых в отеле, контролировать строгое выполнение сотрудниками должностных инструкций.
- Контролировать составление и выполнение графиков выхода на работу персонала службы.

- Ежедневно контролировать процедуру выдачи и приема служебных ключей с целью сохранности имущества клиентов и гостиницы.
- Своевременно делать заявки на необходимые для работы материалы, контролировать уровень материальных издержек.
- Контролировать подготовку и оформление номеров для VIP- персон, помещений для проведения банкетов, конференций и других мероприятий, запланированных в отеле.
- Вести соответствующую документацию, регулярно составлять и сдавать необходимые отчеты.
- Планировать ежегодный бюджет, включающий затраты на :
 - - закупку белья, униформы, предметов индивид. пользования для гостей,
 - - моющих средств и материалов для номерного фонда,
 - - закупку оборудования для ухода за полами,
 - - закупку матрацев, покрывал, драпировок, зеркал, предметов мебели.

- Если такой руководитель находится, то средства размещения, введенные в эксплуатацию 8-10 лет назад, выглядят так, как будто бы двери для приема гостей открылись вчера.



АХС – самое крупное по численности персонала подразделение гостиницы. В нем работают до 50% всех служащих отеля.





Основной задачей горничных является уборка номеров, независимо от того заняты они или нет.




В зависимости от типа гостиницы каждая горничная убирает и приводит в порядок от 16 до 20 номеров.

Для проведения уборочных работ горничная получает наряд на уборку номеров. Этот документ в средствах размещения имеет разное название.

Что необходимо указать в наряде:

- - номера комнат,
- - количество комнат в номере,
- - категорию номера,
- - характер выполняемых уборочных работ,
- - расценку за уборку.

A photograph of a hotel room. In the foreground, a white towel is folded into the shape of a swan, lying on a bed with a yellow and blue striped blanket. The swan's neck is long and curved, with a red flower at the tip. Its body is rounded, and its legs are tucked under. In the background, there is a wooden bedside table with a black telephone, a remote control, and a small white card. The wall behind the table is wood-paneled and decorated with blue star and crescent moon stickers. The bed has white pillows and a white blanket.

Технология работы
поэтажного персонала

Основные обязанности поэтажного персонала:

- Поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;
- Осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- Оказание вечернего сервиса(подготовка занятых комнат к ночному отдыху гостей);
- Организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;
- Предоставление услуг мини-бара (может предоставлять служба питания)

Меню подушек



Гарантия сна



Отель Бенджамин считает, что сон очень важен для здоровья гостей и гарантирует полноценный отдых как дома. Если Вам не удастся выспаться, отель предоставит вам один день проживания бесплатно!

- Графики выхода на работу персонала
АХС гостиницы

1 смена (утренняя или иначе дневная)	2 смена (вечерн яя)	3 смена (ночная)
С 7.00 до 15.30	С 13.00 до 21.30	С 21.30 до 7.00
С 8.00 до 17.30	С 14.00 до 22.00	С 22.00 до 8.30
С 7.00 до 16.00	С 14.00 до 22.30	С 22.30 до 7.00

- Наши средства размещения принимают и российских, и иностранных гостей.
- Залогом успеха и их процветания являются предоставление персоналом услуг, соответствующих требованиям российских стандартов качества ГОСТ Р 51185-98; ГОСТ Р ИСО 9001-96; ГОСТ Р ИСО 10011-93; МосСанПиН 2.1.2.043-98 и международных серий ИСО 9001:2000; ИСО 9004:2000.

Ответственные за уборочные работы:

- Менеджер хаускипинга
- Заместитель менеджера
- Супервайзер (шеф горничных)
- горничные
- Прачечная
- Шеф прачечной
- Работники прачки
- Швейная мастерская



В гостиницах высоких категорий обслуживания (люкс) имеются стюарды. В их обязанности входит обеспечение каждого номера свежими полотенцами, придание

Схема работы супервайзера:

- Супервайзер приходит на работу за 5-10 мин до начала рабочего дня; надевает униформу; получает ключи на входе для персонала ключи от офиса Housekeeping; забирает всю корреспонденцию, поступившую в адрес АХС;
- Получает на Reception отчет о текущем состоянии номерного фонда гостиницы от ночного аудитора;
- Контролирует работу ночной смены горничных;
- Подготавливает задания для горничных, работающих в вестибюле; выдает ключи персоналу прачечной-химчистки;
- Принимает заказы от клиентов на стирку, глажку, химчистку их личных вещей, контролирует сроки исполнения заказов;
- Составляет отчеты по работе горничных;
- Изменяет статус комнат посредством телефонного Интерфейса;
- Составляет отчеты по несоответствию состояния комнат (незаселенные комнаты, «комнаты на ремонте»)

- Суперайзер ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема;
- Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы;
- В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера;
- По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка;
- О готовности номера сообщается в службу приема.

На уборку номера отводится
20-30 мин в зависимости от
его размера и оснащённости.
Качество уборки инструктируется
старшей
горничной, а
иногда специальным
контролером.



Правила безопасности, которые должны

соблюдать горничные:

- не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим;
- всегда держать ключи от номеров при себе, не оставлять их на рабочей тележке;
- при уборке номера дверь в него должна быть открыта, но вход перекрыт рабочей тележкой;
- горничная должна докладывать о подозрительных клиентах (мало багажа, не ночевал в номере).



- Весь персонал гостиницы, и особенно горничные, работающие в жилой зоне, должны быть очень наблюдательными;
- Замечать нестандартные, неадекватные действия посетителей;
- Обо всех подобных фактах сообщать в службу охраны гостиницы.

Для уборки используют специальное оборудование и инструменты:

- пылесосы, ведра на колесиках,
- швабры с отжимом,
- щетки для потолка,
- щетки для радиаторов отопления,
- щетки для краев ковра, где скапливается пыль, трудно удаляемая пылесосом,
- губки для мойки посуды и губка-салфетка, не оставляющая волокон, для стекол и т.п.



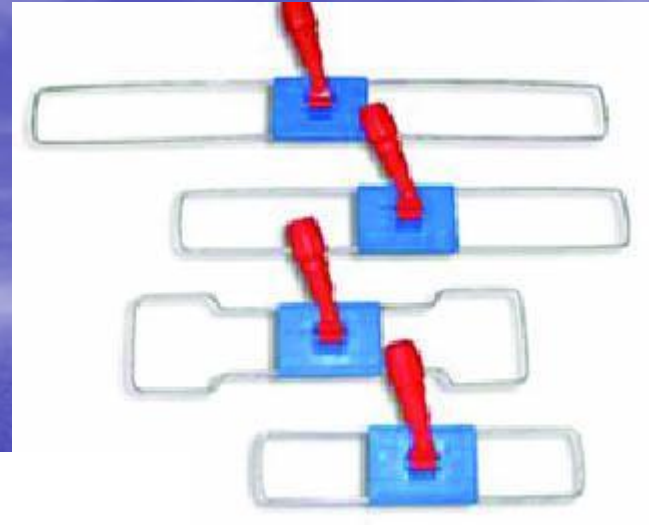


Флаундеры и мопы

ШВАБРЫ ОТЖИМНЫЕ



флаундеры (плоские швабры), предназначенны для сухой и влажной уборки поверхностей (пол, стены, потолки). Флаундер является самой удобной моделью инвентаря для мытья пола больших площадей и помещений заставленных мебелью витринами, стеллажам



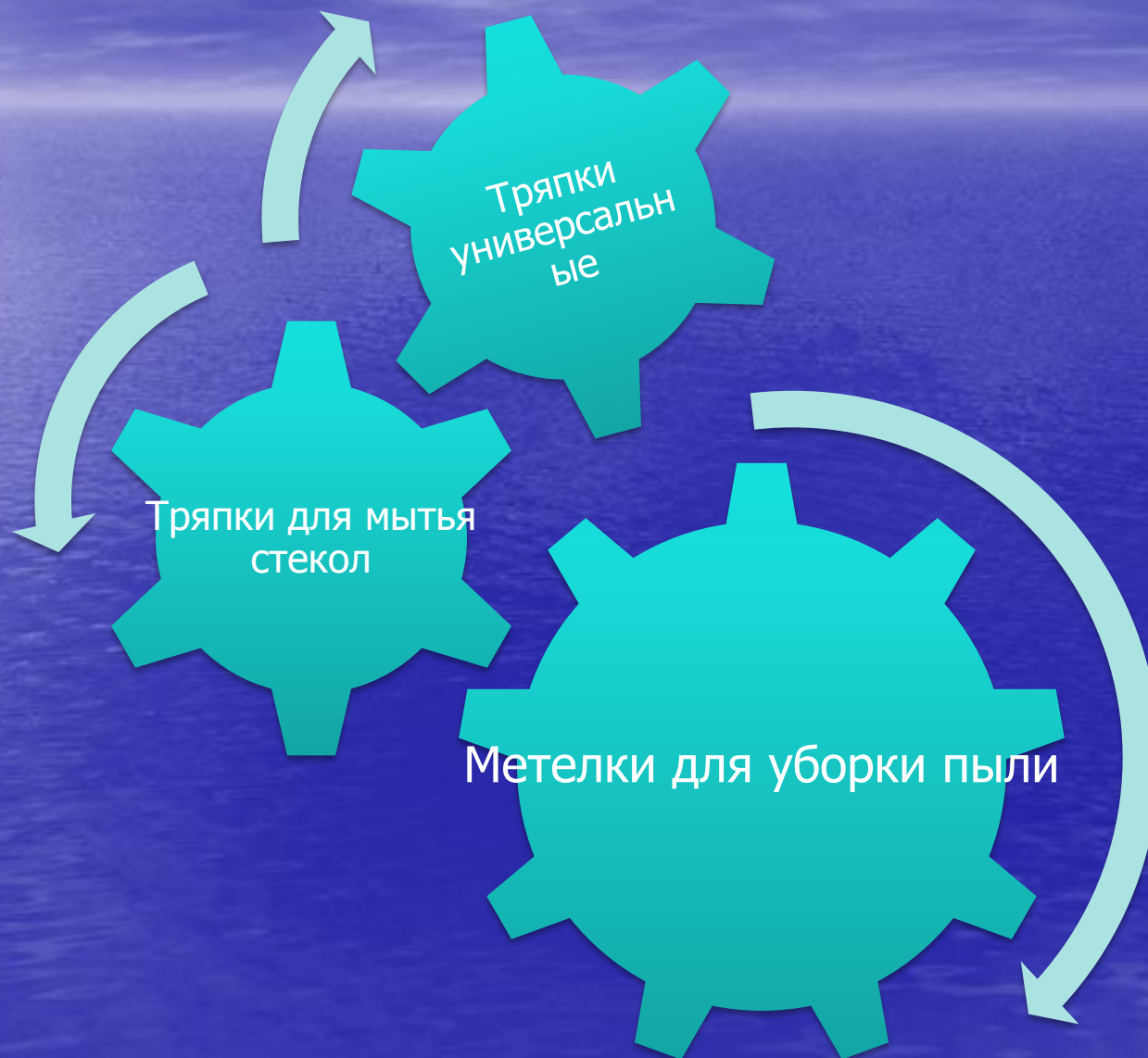
При проведении уборочных работ горничная снабжается различными уборочными материалами:

- - для поддержания блеска полированных поверхностей мебели;
- - для чистки ковров и ковровых покрытий;
- - для мытья полов мраморных, мозаичных, паркетных, глазурованных плиток;
- - для мытья дощатых, окрашенных масляной краской полов и линолеумов;
- - для чистки медных, латунных, бронзовых изделий;
- - для мытья стекол;
- - для мытья санузлов;
- - для удаления пыли пылесосами или шлангами централизованной системы пылеудаления



Уборка производится с помощью специальных химических составов для чистки и дезинфекции, полироли для мебели, шампуни для ковров, двуокиси углерода для замораживания и удаления жевательной резинки, пестицидов для борьбы с насекомыми и т.д. Следует учитывать, что некоторые вещества при неумелом обращении и при их смешивании выделяют газы (хлор) и опасны для здоровья. **Поэтому храниться они должны под замком!**

Тряпки для уборки





Салфетки предназначены для уборки различных поверхностей. Салфетки изготовлены из натуральных или искусственных волокон. За счет того, что салфетки изготовлены из нетканного материала, они не оставляют на убираемой поверхности ворсинок, которые у них просто отсутствуют. Тряпки работают как в сухом, так и влажном виде.

Для четкой организации труда горничных принята следующая последовательность уборки номеров.

- В первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «**Просьба убрать мой номер**»;
- Затем уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, стоящих на ремонте;
- Далее убираются номера после выезда клиентов;
- После этого производится уборка в номерах, занятых гостями.

Уборка забронированных номеров

Этот вид уборки производится накануне дня приезда вечером или ночью, в день приезда гостя рано утром, ежедневно 1 раз в сутки за определенное число дней перед приездом гостя.

Уборка забронированных номеров

- Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:
 - 1) проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;
 - 2) спустить воду во всех сантехнических приборах, а затем насухо их вытереть (чтобы не пересыхали и не трескались резиновые и пластмассовые части сантехнических приборов);
 - 3) протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а так же в наличии полной выкладки предметов сангигиены;
 - 4) Забронированные номера должны быть убраны до 12.00 часов.

- Третим этапом убираются номера, освободившиеся после выезда гостя.
- После окончания уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.



- После того, как гости ушли по делам и покинули номера, горничные начинают заниматься уборкой в жилых номерах.
- Жилые номера должны быть убраны до 16.00 часов



Виды уборки номерного фонда:

- - текущая ежедневная уборка жилых номеров;
- - уборка номера после выезда гостей;
- - промежуточная уборка (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP – персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов);
- - генеральная уборка;

- **Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, должна надеть чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.**
- **Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению.**

- Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом:
- сверху кладется выкладка предметов гостеприимства
- затем чистое белье
- на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства
- грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки
- с другой стороны закрепляется мешок для мусора.



- **В номерах высшей категории, состоящих из нескольких комнат или номер двухэтажный, уборку начинают со второго этажа,**
- **затем убирают первый этаж; дальше убирают лестницу и заканчивают прихожей.**
- **Уборка гостиничных номеров проводится в отсутствие гостя, за исключением случая, когда гость себя плохо чувствует.**

Порядок уборки номера

спальня

Столовая
(если
есть)

кабинет

гостиная

прихожая

санузел

Ежедневная текущая уборка жилых номеров:

- - помещение номера проветривается в течение 20-30 минут: зимой открывается форточка, летом - окна;
- Отсортировывается ресторанный посуда, от посуды, которой укомплектован номер;
- - моется посуда, оставленная гостем и накрывается чистым полотенцем до конца уборки;
- - далее горничная приступает к уборке постели: снимается и перевертывается матрасник, встряхивается простынь, одеяло с пододеяльником, взбиваются подушки;
- - заправляется постель следующим образом:

- - расправляются подушки, и все закрывается одеялом с пододеяльником (обязательно закрывая подушки), затем все накрывается покрывалом;
- - удаляется пыль с мебели, столов, телевизора, телефона, холодильника, радиоприемника;
- - удаляется пыль из ковра, прикроватного коврика, с напольного покрытия, пола;
- - во время проведения уборки в номере категорически запрещается вставать на столы, диваны, кресла и прочую мебель;

Ежедневная текущая уборка жилых номеров:

Далее горничная вывешивает полотенца для каждого гостя:

- не менее двух в средствах размещения категорий одна, две звезды;**
- не менее трех - в трехзвездочной гостинице,**
- не менее пяти - в средствах размещения категории четыре, пять звезд;**
- выкладывает полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, сдаваемых гостем в стирку и химчистку.**

- **Завершается уборка в номере приведением в надлежащий порядок санузел;**
- **приступая к уборке санузла горничная должна надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук;**
- **Ежедневная уборка санузлов в номерах, согласно требованиям санитарных норм и правил, должна производиться в следующей последовательности:**
 - **- протирается навесная полочка, зеркала, полотенце-сушитель;**
 - **- протирается глазурованная, керамическая плитка;**

- - моется умывальник, ванна, биде, унитаз;
- - удаляется мусор из педального ведра, после чего оно моется;
- - моется резиновый коврик с добавлением дезинфицирующего препарата;
- - моется пол;
- после окончания уборки санузла:
- горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки;
- раскладывает на туалетной полочке стаканы по числу проживающих в номере и необходимый набор предметов гостеприимства в зависимости от категории гостиницы и стандартов (гель для душа, шампунь, мыло, зубная щетка и паста, тапочки, салфетки, туалетная бумага с резервным рулоном);



- Промежуточная уборка жилых номеров.
- такая уборка проводится во второй половине дня, после того, как гость ушел из номера.
- приводятся в порядок обеденный стол;
- - удаляется мусор из пепельницы, из корзинок;
- - если гость отдыхал, убирается постель;
- - моется ванная, если гость пользовался ею в течение дня и заменяются полотенца

- Чем выше категория средства размещения, тем больше внимания уделяет администрация качеству уборки жилых номеров, и промежуточная уборка номера может быть произведена несколько раз



- **Нельзя перекладывать документы, важные бумаги, закрывать и складывать книги, записи гостей;**
- **Трогать ноутбуки, фотоаппараты, ювелирные изделия, деньги;**
- **До отъезда гостя нельзя ничего выбрасывать из номера;**
- **Мусором является только то, что выброшено гостем в мусорное ведро или корзину!**



Генеральная уборка

Целью проведения генеральной уборки является следующее:

- Осуществить полную тщательную уборку с применением уборочного инвентаря, материалов, машин;
- Охватить уборкой те объекты и места жилого номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя;

- **Генеральная уборка номеров производится систематически с установленной периодичностью 7-10 дней.**
- **Во время генеральной уборки протираются от пыли стены, прочищаются вентиляционные решетки, пылесосом чистятся драпировки, перинки, протираются стекла окон, дверей, проводится мытье ковров, дорожек.**
- **Шторы на окнах чистятся пылесосом и два раза в год сдаются в химчистку, прачечную. Администрация средства размещения должна четко отслеживать периодичность генеральной уборки.**

В объем работ, производимых в генеральную уборку, входят:

- Мытье стен, протирка их насухо;
- Чистка вентиляционных решеток;
- Чистка драпировок, матрасов, перин;
- Чистка, мытье окон и дверей;
- Дополнительные работы: мытье полов, ковровых дорожек, покраска полов, натирание полов;

- Механизированная уборка потолка, стен, вентиляционных решеток;
- Мытье оконных внутренних рам 2 раза в год;
- Механизированная уборка и чистка штор;
- Стирка гардин;
- Мытье осветительных приборов;

Генеральная уборка проводится 1 раз в 7 – 10 – 14 дней.

Как правило, в гостинице за каждой горничной закреплено определенное число номеров, в которых она обязана проводить генеральную уборку в установленные сроки.

Периодичность чистки предметов комплектации номера

- *Покрывала - по мере необходимости, но не реже 4 раз в год;*
- *Одеяла - по мере необходимости, не реже 6 раз в год;*
- *Шторы в комнате – по мере необходимости, но не реже 1 раза в год;*
- *Шторы в ванной - по мере необходимости, не реже 1 раза в месяц*

Экспресс – уборка

Этот вид уборки производится по просьбе проживающего за отдельную плату.

*В объем работ экспресс – уборки
ВХОДЯТ:*

- Удаление мусора из номера;
- Уборка и мытье посуды;
- Протирка обеденного стола;

- Перестил постельного белья;
- Смена постельного белья;
- Уборка в санузле индивидуального пользования: мытье раковин, ванной, унитаза;
- Приготовление ванны;
- Смена полотенец;
- Мытье пола или механизированная уборка пола.

Уборка номера после выезда ГОСТЯ

Целью проведения уборки является
следующее:

- Полная замена предметов гостеприимства разового пользования;
- Замена справочных, информационных материалов;
- Убедиться в том:
- В номере ничего не пропало (действовать согласно инструкции);

- В номере нет забытых или оставленных вещей;
- Все техническое оборудование работает исправно (инженерно-техническая служба/заявки);
- Более тщательная уборка;
- Очистить, ионизировать воздух в номере с помощью специального оборудования;


Организация обслуживания

VIP-гостей в отеле

VIP-(very important person)-осбо
важная персона

- Знаменитости, выдающиеся деятели политики, культуры, искусства, спорта;
- Главы государств; президенты известных фирм, ведущие менеджеры туристических компаний;
- Постоянные клиенты отеля.

VIP

A photograph of two men in suits standing on a balcony with a view of the ocean. The man on the left is older, has a mustache, and is smiling. The man on the right is younger and has a neutral expression. They are both wearing dark suits, light blue shirts, and patterned ties. The background shows a clear blue sky and a calm sea.

К первой категории относятся политические деятели, артисты, крупные бизнесмены и др.

A large group of people, mostly men in suits and ties, are seated in rows, likely at a formal event or conference. They are looking towards the left side of the frame. The background is slightly blurred, showing more people in the audience.

VIP

Ко второй - персоны, которые могут оказаться полезными для бизнеса отеля (член совета директоров, сотрудник центрального аппарата гостиничной цепи, к которой принадлежит отель, менеджер крупной фирмы, который может впоследствии направить в отель для временного проживания своих командировочных и т.

- Отнесение гостей к тому или иному VIP-статусу занимается руководство отеля.
- Оно же определяет перечень и количество предметов гостеприимства (знаков внимания) или процент скидки на услуги гостиницы;
- Информация на VIP-гостей содержится в общей компьютерной системе отеля:
 - «История гостя»
 - «Система частного гостя»
 - «Архив»

VIP



Общие черты подобных клиентов:

1. высокая платёжеспособность,
2. потребность в дорогостоящих услугах,
3. чрезвычайно щепетильное отношение к качеству обслуживания.



Основная особенность VIP-клиентов - их стремление избежать контактов с широкой публикой! едят они обычно у себя в номере, если посещают бассейн, то только тогда, когда там не будет других постояльцев (об этом должна побеспокоиться администрация отеля), у дверей их номера выставляется дополнительная охрана, не допускающая почитателей и охотников за автографами и



Все ожидания гостя, сформированные пребыванием в лучших гостиницах, должны быть реализованы. Любые мелочи, любые предметы обихода и даже документы, с которыми сталкивается VIP-гость при оформлении, должны соответствовать высокому уровню европейского стандарта обслуживания



VIP-клиенты доставляют много дополнительных хлопот администрации, но они всегда платят более высокую цену за предоставляемые услуги, их проживание в отеле повышает его имидж, значительно увеличивает доход и влияет на темпы развития отеля



VIP

Администрация заранее готовится к встрече VIP –гостей:

- посылает в комнату шампанское, фрукты, цветы,
- организует дополнительную систему безопасности,
- предлагает дополнительные услуги, ориентировочный перечень которых зависит от фантазии руководства заведения и индивидуальных предпочтений клиента.



VIP

VIP-гости требуют
повышенного внимания
персонала отеля.

При заезде их встречает
либо генеральный
директор, либо
специальный VIP-
менеджер.



VIP

Во время проживания VIP-гостя в отеле ему могут готовить блюда в ресторане по индивидуальному заказу с подачей прямо в номер, предоставлять услуги Интернет; повышенный уровень комфорта номеров выражается в соответствующем оформлении номера, оснащённости его теле-, видеоаппаратурой и другой техникой.

При этом гостиница не ограничивает себя в ценовом диапазоне при выборе оборудования и предметов интерьера: все расходы будут учтены при формировании стоимости гостиничной услуги.



Статусы VIP-гостей

- 1. VIP 1:
- Предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера (улучшение условий проживания)
- Минеральная вода
- Карточка-приветствие от руководства отеля
- Небольшая упаковка с печеньем
- Блюдо с нарезанными фруктами, ножи и

● **1. VIP 2:**

- Услуги VIP 1 +
- В подарок халат, тапочки
- Маленькая композиция из цветов

● **2. VIP 3:**

- Услуги VIP 2+
- 20 граммов черной икры, водка в маленьком графине
- Бутылка шампанского в ведерке со льдом
- Поднос или корзина с фруктами
- Большая композиция из цветов.

Привилегии для участников программы: «Клуб звезд»

- 1. Серебряный участник** (при проживании в отеле более 25 дней:
 - **Регистрация въезда и оформление за специальной стойкой Reception**
 - **Халат в подарок**
 - **Бутылка минеральной воды**
 - **Свежие цветы**
 - **Приглашение на любую развлекательную программу в отеле**

- 2. Золотой участник программы:
- **СЕРЕБРЯНЫЙ +:**
- Карточка приветствие от генерального менеджера гостиницы при въезде;
- Свежие газеты.
- 3. Платиновый участник программы:
- **ЗОЛОТОЙ +:**
- Фирменная футболка гостиницы;
- Русский народный сувенир;

- 4. Бриллиантовый участник программы:
- **ПЛАТИНОВЫЙ +:**
- Бесплатный обед или ужин в ресторане гостиницы;
- Один бесплатный день проживания в гостинице.

- По продолжительности проживания постоянных клиентов в отеле VIP-гости подразделяются на :
- 1. VIP А: (по базовому тарифу не менее 3-х раз) - 10% скидка от базового тарифа на проживание, 10% скидка на услуги ресторанов и баров гостиницы, а также в центре красоты и здоровья;
- 2. VIP В: - 15% скидка
- 3. VIP С: - 20% скидка

- Процедура обслуживания VIP-гостей:
- Отдел бронирования подготавливает лист заезда (прибытия) VIP-клиентов;
- Информация передается во все службы отеля;
- Ответственность за VIP- обслуживание несет руководитель службы АХС, контрольно-генеральный директор отеля;
 - номер укомплектовывается всеми необходимыми предметами гостеприимства, подарками с логотипом отеля в соответствии со стандартом обслуживания;
 - назначаются опытные, ответственные горничные для обслуживания;

- Учитываются национальные традиции, обычаи VIP-гостей;
- Высшим руководством оформляется карточка-приветствие;
- Каждая служба размещает в номере необходимые для приема VIP-клиентов предметы в соответствии с эталонными фотографиями, которые есть в службах наряду с текстовыми материалами и пособиями;
- В течение всего срока пребывания комнаты VIP- гостей регулярно проверяются руководством в целях поддержания высоких стандартов обслуживания.

vip

VIP-клиенты доставляют много дополнительных хлопот администрации, но они всегда платят более высокую цену за предоставляемые услуги, их периодическое проживание в отеле автоматически повышает его имидж, значительно увеличивает доход и влияет на темпы развития отеля.



Помимо уборки номеров на хозяйственную службу возложена уборка холлов, коридоров, помещений ресторанов.

Эту работу выполняет специальный персонал с использованием более «тяжелой» и мощной техники, чем та, которая предназначена для уборки номеров. Существует два стандарта чистоты для общественных помещений гостиницы: нормальный (ежедневная уборка) и престижный (пыль удаляется два раза в день).

Технология уборки помещений общего пользования

К местам общего пользования относятся: вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы и места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя:

- Мытье полов с моющими средствами;
- Механизированная уборка полов;
- Натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами;
- Чистка стекол, дверей, подножных щеток, решеток, подоконников и зеркал;
- Удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков;
- Удаление мусора и мытье пепельниц;
- Удаление пыли и обработка столов, стоек.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности:

- Проветривание помещений;
- Удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, подцветочниц, зеркал и т.д.
- Удаление пыли с помощью пылесоса с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных;
- Мытье всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости.

Уборка санузлов

Уборка санузлов индивидуального пользования.

Уборка санузла осуществляется в следующей последовательности:

- Зеркало;
- Стеклянная туалетная полочка и туалетные принадлежности;
- Умывальник;
- Ванна;
- Кафельные плитки стен;
- Унитаз;
- Биде;
- Пол.

Уборка санузлов общего пользования.

В комплекс ежедневной уборки санузлов общего пользования входят:

- Протирание навесных стеклянных полочек с зеркалами;
- Мытье умывальников, унитазов, писсуаров;
- Протирание кафельных плиток вокруг сантехприборов;
- Протирание дверей и перегородок, мытье пола.



По мере необходимости, но не реже одного раза в неделю, полностью моются кафельные стены, перегородки, двери, а также ежемесячно протираются светильники.

При ежедневной уборке душевых общего пользования соблюдается следующий порядок:

- Протираются зеркала в комнатах для раздевания;
- Удаляется пыль с банкетов, вешалок для одежды;
- Протираются банкетки с легкодезинфицирующим покрытием;
- Моются настенные мыльницы, резиновые коврики;
- Протираются кафельные стены;
- Удаляется мусор из педальных ведер с последующим их мытьем, моются полы.

- Помимо ежедневной в гостиницах проводят периодические уборки помещений (например, весенняя уборка).
- Периодически производят мойку стен, чистку и починку мебели.
- Периодически один-два номера ставят на редекорацию с малярными работами, сменой обивки мебели, штор и т.п.
- Целью всех уборочных работ является не только поддержание привлекательного имиджа гостиницы.
- Чистота помещений сохраняет здоровье клиента, а забота о мебели, коврах и других предметах оснащения гостиницы продлевает срок их службы.



Передача дежурства в конце смены

- Техника ведения записей о незавершенной работе
- Техника ведения записей особых пожеланий
- Техника ведения записей ожидаемых поздних заселений и отъездов
- Техника передачи срочных и важных сообщений
- Техника фиксирования проблем и особых происшествий
- Культура межличностного общения
- Техника передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок

Должностные обязанности рабочих по техническому содержанию

здания:

- Содержание в чистоте прилегающей к гостинице территории;
- Мытье урн и корзин для мусора, контроль чистоты в местах курения;
- Уборка мусора во внутреннем дворе гостиницы;
- Мытье контейнера для мусора;
- Мытье окон в гостинице во время генеральных уборок;
- Чистка и мытье козырька центрального входа;
- Выполнение других дополнительных поручений руководителя АХС и его



**Поддержание чистоты и
порядка на территории гостиницы.**



Уход за фасадом здания

- Мытье окон в отелях с большой этажностью осуществляют специальные бригады альпинистов.**

В хозяйственную службу также входят прачечная и бюро забытых вещей. Перед сдачей белья в прачечную и по получении его оттуда, белье пересчитывается.

В крупных отелях белье делится на три категории в зависимости от стоимости номеров.

Забытые в номерах вещи клиентов хранятся в течение трех месяцев.



***В СОСТАВ УСЛУГ ПО БЫТОВОМУ
ОБСЛУЖИВАНИЮ ВХОДИТ:
СРОЧНАЯ СТИРКА И
ХИМЧИСТКА ОДЕЖДЫ***



**ОБЫЧНО В КАЖДОМ НОМЕРЕ В ПАПКЕ С РЕКЛАМОЙ ЕСТЬ
БУМАГА ДЛЯ ПИСЕМ, КОНВЕРТЫ, СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТАБЛИЧКИ,
КОТОРЫЕ МОЖНО ВЫВЕСИТЬ НА ДВЕРЬ, ЕСЛИ ГОСТЬ
ПРОСИТ ПОСТИРАТЬ, УБРАТЬ НОМЕР ИЛИ ПРОСТО НЕ ХОЧЕТ,
ЧТОБЫ ЕГО БЕСПОКОИЛИ
ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ МОЖНО ПОЛУЧИТЬ НА
РЕЦЕПЦИИ**



**В НОМЕРЕ В ПАПКЕ С РЕКЛАМОЙ ЕСТЬ БЛАНКИ
ЗАКАЗОВ НА СТИРКУ И ЧИСТКУ ОДЕЖДЫ
ТАМ ЖЕ ЕСТЬ ПАМЯТКИ О ТОМ, КАК СДАТЬ ОДЕЖДУ В
СТИРКУ: ЕСЛИ ГОСТЬ ХОЧЕТ СДАТЬ ОДЕЖДУ В СТИРКУ
ИЛИ ЧИСТКУ, ОН ДОЛЖЕН ПОЛОЖИТЬ ЕЕ В ПАКЕТ И
ВЫВЕСИТЬ СПЕЦИАЛЬНУЮ ТАБЛИЧКУ НА РУЧКУ
ДВЕРИ НОМЕРА ИЛИ СКАЗАТЬ ОБ ЭТОМ ДЕЖУРНОМУ
ПО ЭТАЖУ**



Оборудование прачечных – ХИМЧИСТОК:

- Стиральные машины (для обеспечения абсолютной гигиены гостинице необходимо иметь отдельную гигиеническую стиральную машину барьерного типа);
- Сушильные машины (сушильные барабаны, сушильные шкафы);
- Гладильные машины (гладильные катки);
- Сушильно-гладильные машины;
- Машины для сухой чистки. Растворитель – перхлорэтилен (ПХЭ), гидрокарбонат (углеводородный растворитель);
- Системы аква-чистки (чистка в воде с

- **Гладильные столы, прессы (пропаривание рабочей поверхности и вакуума);**
- **Пароманикены (для глажения верхней одежды: пиджаков, курток дубленок, платьев);**
- **Пароманикен для влажно-тепловой обработки брюк (топер);**
- **Утюги паровые профессиональные;**
- **Оборудование для упаковки изделий (в полиэтиленовую пленку)**

- *ОПЕРАТОР СТРИРАЛЬНЫХ МАШИИИ*
ОБЯЗАИ:

- Осуществлять сбор и сортировку гостинично-ресторанного белья в соответствии с технологией обработки (подбор партий белья по цвету, качеству, ассортименту);
- Взвешивать белье перед стиркой ;
- Регулярно пополнять бельевую комнату чистым постельным бельем, махровыми полотенцами, скатертями, салфетками;
- Ежедневно проводить уборку рабочих мест;
- Выполнять внутренние распоряжения и инструкции по подразделению.

• **ОПЕРАТОР ГЛАДИЛЬНОГО
ОБОРУДОВАНИЯ ОБЯЗАН:**

- Сортировать отстиранное бельё по ассортименту (наименованиям);
- Профессионально обслуживать гладильное оборудование;
- Качественно гладить все гостинично-ресторанное бельё;
- Возвращать на повторную обработку изделия с дефектами стирки;
- Гладить униформу сотрудников отеля;
- Строго соблюдать правила техники безопасности.

ГЛАЖЕНИЕ ОДЕЖДЫ



**В ГОСТИНИЦАХ БОЛЕЕ НИЗКОЙ КАТЕГОРИИ МОЖНО
ВЗЯТЬ УТЮГ НАПРОКАТ
ГОСТЬ САМ ГЛАДИТ В НОМЕРЕ ИЛИ В СПЕЦИАЛЬНОЙ
КОМНАТЕ, ГДЕ ЕСТЬ ГЛАДИЛЬНАЯ ДОСКА**



СРОЧНЫЙ РЕМОНТ ОДЕЖДЫ



• ПОРТНАЯ ОБЯЗАНА:

- Нести обязанность за безупречное состояние гостинично-ресторанного белья и униформы сотрудников отеля;
- Оказывать помощь другим сотрудникам прачечной химчистки в обеспечении отеля бельем в необходимом количестве и безукоризненном состоянии;
- При обнаружении пятен на изделиях возвращать на повторную обработку;
- Оказывать услуги по пошиву, мелкому ремонту и переделке одежды по просьбе гостей с обязательным вставлением счета;
- Подгонять по размеру униформу для сотрудников;

• ПОРТНАЯ ОБЯЗАНА:

- Осуществлять ремонт драпировок, покрывал, а также ремонт обивки мебели;
- Осуществлять штопку гостиничного белья;
- Осуществлять перешив списанного и поврежденного белья на тряпки для уборки;
- Изготавливать вещи для специальных мероприятий, проводимых в гостинице

- На постельное и ресторанное белье приходится приблизительно 70% всего постельного белья;
- На махровые изделия (полотенца, коврики для ног, халаты, салфетки)- 25%;
- На униформу и личное белье проживающих – 5%

- **Расчет количества постельного белья :**

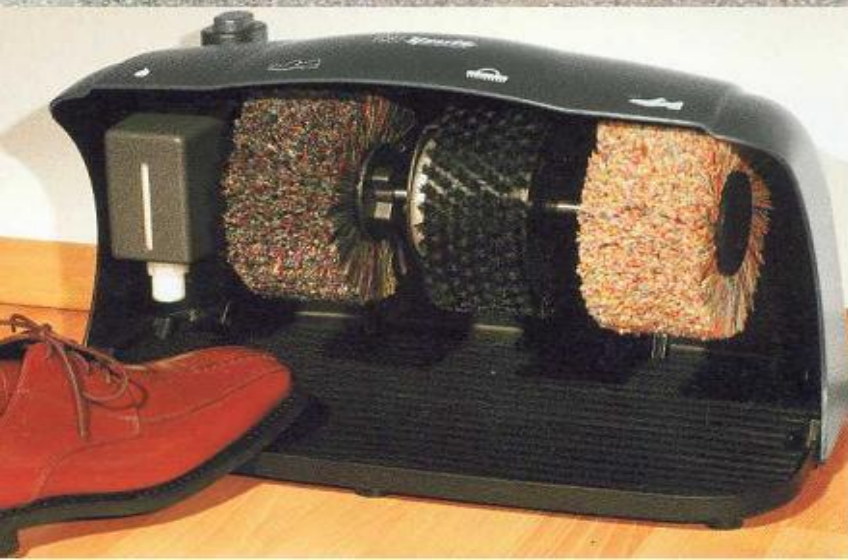
- --- четыре комплекта белья на каждое спальное место---

- **ЧЕРЕЗ КАЖДЫЕ ДВА ГОДА
ПОСТЕЛЬНОЕ БЕЛЬЕ ПОДЛЕЖИТ
ЗАМЕНЕ**

***СРОЧНЫЙ РЕМОНТ И ЧИСТКА ОБУВИ
МАСТЕРСКИЕ ПО РЕМОНТУ ОБУВИ
ЕСТЬ ВО МНОГИХ ГОСТИНИЦАХ***



***В ХОЛЛАХ ВЫСОКОКЛАССНЫХ
ГОСТИНИЦ СТОЯТ АППАРАТЫ ДЛЯ
ЧИСТКИ ОБУВИ***



***В НОМЕРАХ ЕСТЬ ЩЕТКИ ДЛЯ ЧИСТКИ
ОБУВИ И ОДЕЖДЫ***



Если в отеле есть игровая комната с гувернантками, где клиенты могут оставить на время своих детей, то эта служба также входит в состав хозяйственного подразделения.



**ОКАЗЫВАЯ УСЛУГИ, ПЕРСОНАЛ ДОЛЖЕН ПРОЯВЛЯТЬ
ТАКТ И КОРРЕКТНОСТЬ
СЕРВИС СЛЕДУЕТ СТРОИТЬ И ПО ПРИНЦИПУ СПРОСА,
И ПО ПРИНЦИПУ ПРЕДЛОЖЕНИЯ
НЕ В КОЕМ СЛУЧАЕ НЕЛЬЗЯ НАВЯЗЫВАТЬ УСЛУГИ**



***И НЕПРЕМЕННО, ГОСТИ
ГОСТИНИЦЫ ВЕРНУТЬСЯ ВНОВЬ***





**Благодаря работникам
административно-хозяйственной
службы гости отеля ощущают
себя в гостинице комфортно и
уютно**