

ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ ДОКУМЕНТЫ СЛУЖБЫ ЭКСПЛУАТАЦИИ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ

Презентацию подготовила Черновол Н.Н

К началу 1-й утренней смены горничных для службы Housekeeping, ночными аудиторам службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report-рабочий документ, по которому руководитель службы эксплуатации номерного фонда (или его помощник) распределяют работу на текущий день.

HOUSEKEEPING REPORT – ОТЧЕТ О СОСТОЯНИИ ЗАНЯТОСТИ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ

Discrepancies

Filter

Section group: Please select... Section(s): Please select... Room/Type: Status: Departure, Check FO Status: Vacant, Occupied Rm. Status: Please select... Discrepancies: Skip?, Sleep?, Per

Date	Room	RT	Res. status	Status	Room status	FO St...	FO Status	HK St...	HK Status	FO Persons	HK Persons	Discrepancy
05/10/...	102	Single	CI				Occupied		Occupied	1	2	Persons?
05/10/...	103	Single	CI				Occupied		Vacant	1	1	Skip?
05/10/...	104	Single	CI				Occupied		Vacant	1	1	Skip?
05/10/...	111	Garden Suite	CO				Vacant		Occupied	1	1	Sleep?
05/10/...	101	Single	CO				Vacant		Vacant	1	1	
05/10/...	105	Single	CI				Occupied		Occupied	1	1	
05/10/...	106	Double	CI				Occupied		Occupied	2	2	
05/10/...	107	Double	CI				Occupied		Occupied	1	1	
05/10/...	108	Double	CI				Occupied		Occupied	2	2	
05/10/...	112	Garden Suite	CI				Occupied		Occupied	1	1	
05/10/...	114	Juniorsuite	CI				Occupied		Occupied	1	1	
05/10/...	116	King Deluxe	CI				Occupied		Occupied	1	1	

Change room status

HOUSEKEEPING REPORT – ОТЧЕТ О СОСТОЯНИИ ЗАНЯТОСТИ НОМЕРНОГО ФОНДА ГОСТИНИЦЫ

microsfIDELIO

Opera Demo Hotel, Small

12/27/05

10:31 AM

ODH

Housekeeping Detail Report

Room No.	Type	Status	AM/PM Section	FO Status	Reservation Status
101	DLX	Inspected	EAST / EAST	OCC	Arrived
103	DLX	Clean	EAST / EAST	OCC	StayOver
105	DLX	Clean	1 / 2	OCC	StayOver
1053	TK	Dirty		OCC	StayOver
1054	TK	Dirty		VAC	Not Reserved
107	DLX	Dirty		OCC	Due Out/ Arrival
109	DLX	Clean		OCC	Due Out/ Arrival
111	DLX	Clean		VAC	Arrival
113	DLX	Inspected		VAC	Arrival
115	DLX	Clean		VAC	Arrival
117	DLX	Clean		VAC	Arrival
119	DLX	Dirty		OCC	StayOver

СОКРАЩЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В HOUSEKEEPING REPORT

CL или CLN (от англ. clean) — чистый;

DI или DTY (от англ. dirty) — грязный;

OC или OCC (от англ. occupied) — занятый, жилой;

DP или DEP (от англ. departure) — выездной, гость уже выписался, DN — выездной, но гость еще не расплатился;

OO или OOO (от англ. out of order) — номер, находящийся в вынужденном простое, неисправный, в плохом состоянии (ремонт);

OS — этот статус может быть присвоен забронированным номерам, в ожидании особо важных гостей;

AE — ожидаемый («под заезд»); NS — комната для некурящих.

CL AE — чистый номер, готовый к заезду;

VAC / CLN / INSP - свободный, убранный, проверенный;

DI DN — комната грязная, гость еще не расплатился;

DI DP — номер выездной, грязный, гость расплатился и выписался;

CL OC — занят, чистый;

DI OC - занят, грязный;

DI DP AE — выездной, грязный номер, поставленный «под заезд»;

OS AE — номер для особо важной персоны, поставлен «под заезд» и т. д.

Обязанность руководителя Службы эксплуатации номерного фонда,
его заместителя или дежурного супервайзера
заключается в переносе информации
из Housekeeping Report в персональные задания горничных
(иначе: поэтажные планы, поэтажные листы, англ.
— Floor Reports) в упрощенном, доступном для понимания
подчиненных виде.

ОБРАЗЕЦ ПЕРСОНАЛЬНОГО ЗАДАНИЯ ГОРНИЧНОЙ

Supervisor sheet

5 floor

Name:

Date:

Room (ком- ната)	Beg status (начальный статус)	Remarks (примечания, замечания)	End status (новый статус)	Room (комната)	Beg status (начальный статус)	Remarks (примечания, замечания)	End status (новый статус)
501	OCC		OCC	516	DEP		CLW
502	OCC		OCC	517			
503	OCC		OCC	518			
504	OCC		OCC	519			
505	DEP		CLW	520			
506	DEP		CLW	521			
507	OCC		OCC	522			
508	DEP		OOO	523			
509	DEP		CLW	524			
510	DEP		CLW	525			
511	DEP		CLW	526			
512	OOO		OOO	527			
513				528			
514	DEP		CLW	529			
515	DEP		CLW	530			

Поэтажные планы составляются персонально для каждой горничной, где указывается дата, фамилия горничной и особым образом отмечаются номера комнат, в которых необходима та или иная уборка.

Иногда для большей наглядности картины занятости номеров каждому статусу номера присваивается свой определенный цвет. Так, в соответствии с принятым в службе порядком занятые номера (ОСС), к примеру, отмечаются **красным цветом**; номера, из которых выехали гости или выезд предполагается сегодня (DEP), — **желтым**; номера, поставленные на ремонт (ООО), — **зеленым** цветом и т. д.

Имея такое задание, горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или ином номере и в какой последовательности ее следует производить.

Ведущие отечественные гостиницы с иностранным менеджментом используют в своей деятельности автоматизированную систему управления гостиницей.

Модуль «Управление номерным фондом» в компьютерной системе позволяет получить любую отчетность и статистику за любой период времени, необходимые для работы, а так же :

- назначение комнат и отчеты по всем распределениям;
- задание горничным;
- отчеты по работе горничных;
- отчеты по несоответствиям состояния комнат; изменение статуса комнат
посредством телефонного интерфейса;
- функциональные клавиши для вывода на экран статуса комнат;
- операция быстрой уборки;

отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день;
перечень номеров, которые должны освободиться сегодня, и список занятых номеров;
информацию о заезде клиентов на текущий день;
сведения о предоставленных в предыдущий день услугах прачечной и химчистки в денежном выражении;
полный список проживающих клиентов по алфавиту;
данные о проживании гостей на конкретных этажах и т. д.

