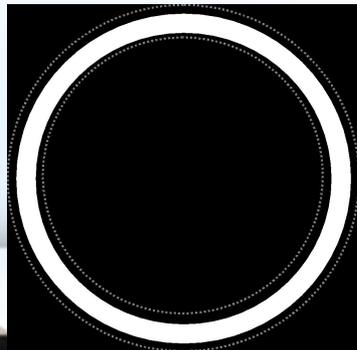




Тема 1.3

Содержание бельевого хозяйства



План



- 1. Белье: типы белья, комплектация, инвентарный контроль над бельем, замена белья.**
- 2. Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.**
- 3. Организация работы прачечной в гостинице.**



Цель



❖ **Формирование умений**

- **организовывать оказание персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды,**
- **контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей,**
- **комплектовать сервировочную тележку roomse-rvice,**



освоение знаний



- порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;
- правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в т.ч. при работе с моющими и чистящими средствами;
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания; порядок и процедуру отправки одежды в стирку и чистку, и получения готовых заказов;

Бельевое хозяйство гостиницы



включает в себя центральную бельевую чистого белья, центральную бельевую для грязного белья (отсутствует при наличии в гостинице прачечной);

поэтажные кладовые для грязного белья и суточного запаса чистого белья, склады (новое белье) - площади.

Площадь центральной бельевой должна быть:

- не менее 6 кв.м для гостиниц вместимостью 15-20 мест;

16 кв.м для гостиниц вместимостью 50-100 мест;

30 кв.м для гостиниц вместимостью 200-500 мест;

45 кв.м для гостиниц вместимостью 800-1000 мест.

Нормативы



- ◆ На предприятиях гостиничного хозяйства (вместимостью до 300 мест) определен норматив площади $0,33-0,39\text{ м}^2$ на одно койко-место.
- ◆ Установлена норма на шкафы (бельевые) в хозяйственных комнатах небольших гостиничных предприятий:
 - ◆ $0,06-0,04\text{ м}^2$ на одно место,
 - ◆ на гардеробные шкафы персонала: $0,07-0,05\text{ м}^2$ на одно лицо.

Помещения для белья



где находится чистое или грязное белье, должны быть окрашены масляной краской (за два раза) или облицованы глазурованной плиткой.

В комнатах для хранения чистого белья должны быть установлены шкафы или стеллажи, полки которых покрываются клеенкой или пластиком, а в помещениях для хранения грязного белья - напольные стеллажи высотой 30 см или деревянные лари, окрашенные масляной краской светлых тонов, раковины с подводкой холодной и горячей воды.

Помещение для сбора



- ◆ **чистого белья оснащают стеллажами, столом для проверки белья на целостность и оформления сопроводительных документов.**
- ◆ **для грязного белья оснащают контейнерами или тележками для сбора и сортировки белья, столом для оформления сопроводительных документов.**

FOR
SALE



- ◆ **Ежедневно выстиранное и выглаженную белье раскладывают в чистые коляски и с сопроводительными документами отправляют на этажи.**
- ◆ **Выстиранное белье доставляют по графику. Чистое белье размещают по наименованию на стеллажах в помещениях для чистой белья.**

FOR
SALE

Прием и выдача белья



- ❖ При приеме и выдаче чистого и грязного белья одним и тем же работником предусматривается наличие двух разных халатов для работы (при приеме и сортировке грязного белья должны использоваться индивидуальные средства защиты: косынка, халат, резиновые перчатки).



Прием и выдача белья



- ❖ **После приема грязного белья работник должен вымыть руки и сменить халат. Центральная бельевая, кладовые помещения, где находится чистое и грязное белье, должны ежедневно убираться: протираются стеллажи (шкафы) или лари, столы для персонала, моются полы; еженедельно проводится генеральная уборка с мытьем стен, дверей и удалением пыли с потолка.**

Комплектование белья



- ◆ на одно место осуществляют из расчета две простыни или одно простыню и пододеяльник;
- ◆ наволочка,
- ◆ один махровое полотенце и один льняной. В отелях высших категорий комплект белья дополнительно содержит: малый махровый полотенце; полотенце для лица; полотенце для ног салфетки для ванны. Списание белья определяется степенью износа, на который влияет качество самого белья, частота стирки, транспортировки, условия хранения.

Весь гостиничный текстиль



- постельные принадлежности — подушки, одеяла, на матрасники, пледы;
- постельное белье — наволочки, простыни, пододеяльники;
- махровые изделия — полотенца, банные коврики, халаты, тапочки;
- декоративный текстиль — шторы, покрывала, декоративные подушки и др.



Комплектация



Количество постельного белья в обороте необходимое для условий максимальной загрузки гостиницы в сутки:

Вид постельного белья	Оборот
Наволочки	4 шт. / 1 чел.
Пододеяльники	4 шт. / 1 чел.
Простыни	4 шт. / 1 чел.
Полотенца банные	4 шт. / 1 чел.
Полотенца для лица	4 шт. / 1 чел.
Полотенца для ног	4 шт. / 1 чел.
Коврики для ванной	4 шт. / 1 чел.

Смена белья



Категория отеля	Смена постельного белья	Смена полотенец
★★★★★	ежедневно	ежедневно
★★★★	1 раз в 2 дня	ежедневно
★★★	1 раз в 3 дня	ежедневно
★★	1 раз в 3 дня	1 раз в 3 дня
★	1 раз в пять дней	1 раз в 3 дня
без звезд	1 раз в пять дней	1 раз в 3 дня

FOR
SALE

К гостиничному текстилю предъявляются жесткие требования



- ◆ **Качество и удобство в эксплуатации**
- ◆ **Антиаллергенность**
- ◆ **Плотность**

Минимально допустимая плотность подушки для гостиничного номера составляет 600...750 г/м², максимальная — 1 000 г/м².

Для одеял существует такая характеристика, как tog, который определяет теплоотдачу одеяла (thermal gradient).

Теплоотдача может колебаться от 4,5 до 12 единиц. Стандартной считается толщина для летнего одеяла, равная tog 4,5 единицы, для зимнего одеяла — tog 10 единиц.

Махровые изделия



- ◆ плотность постельного белья составляет **100...200 г/м²**, то плотность махровых изделий гораздо выше — **380... 1 000 г/м²**.
- ◆ Плотность махровых изделий должна соответствовать категории отеля.
- ◆ Для четырех- и пятизвездочных гостиниц эта характеристика составляет **450...600 г/м²**, для бюджетных отелей — **380... 450 г/м²**.
- ◆ Плотность банных ковриков должна быть намного выше, чем у полотенец, — **600... 1 000 г/м²**.
- ◆ Размеры полотенец:
 - ✉ размер лицевой салфетки составляет **30(40)х30(40) см**,
 - ✉ полотенца для рук— **50 х 80(90) см**, банного полотенца—**70 х 140 см**, банной простыни — **100 х 150 см**, коврика— **50х70(80) см**.
 - ✉ плотность халата составляет **420...450 г/м²**.

Материал белья



- ❖ Для изготовления постельного белья и полотенец администрация гостиницы должна использовать только высококачественные чистые и эстетически привлекательные ткани следующих видов:
хлопчатобумажные (ситец, бязь),
вискоза, лен, хлопок +
синтетические волокна, шелковые,
махровые.

Постельное белье



- ❖ должно соответствовать установленным нормам ГОСТа и категории номера.
- ❖ Размеры постельного белья:
 - пододеяльник - 215 x 143 см;
 - простыня - 214 x 150 см;
 - наволочка - 70 x 70 см;
 - полотенце (банное) - 120 x 143 см.

HOUSE
FOR
SALE

К категориям персонала



**работающим с постельным бельем,
относятся следующие должностные
лица:**

**заведующий бельевым складом,
заведующий бельевой,
бельевщица,
кастелянша,
швеи, штопальщицы,
прачки, работники гладильных,
горничные**

Меню подушек



Рис. 3.2. Виды подушек:

1 — ортопедическая; 2 — пухо-перовая; 3 — гипоаллергенная; 4 — валик для расслабления шеи; 5 — валик для расслабления ног; 6 — подушка для будущих и кормящих матерей; 7 — лечебная из лузги гречихи; 8 — плоский «чудо-валик»; 9 — ортопедическая шейная

Повторение пройденного материала



Ответьте письменно на следующие вопросы:

- 1. Как устроено бельевое хозяйство?**
- 2. Опишите, как происходит процедура приема и выдачи белья?**
- 3. Какие требования предъявляют к белью?**
- 4. На какие категории делится гостиничный текстиль?**
- 5. По каким критериям выбирают постельное белье, махровые изделия?**

2. Униформа

Униформа: типы униформы, комплектация униформы, инвентарный контроль над униформой.



HOUSE
FOR
SALE

Униформа



– это одежда сотрудников, непосредственно работающих с клиентами.

- ❖ Рабочая одежда – одежда таких сотрудников, как работники кухни, уборщики и прочие «вспомогательные» персонажи.
- ❖ Руководящий состав. Этот тип униформы представляет из себя классический костюм, двойку или тройку. На униформе этого класса редко вышивается логотип заведения.
- ❖ Костюмы высшего руководящего состава обычно бывают классического черного цвета, униформа менеджеров рангом ниже может быть сшита из ткани «фирменного» цвета гостиницы или ресторана. Одежда для руководящего состава часто шьется из более дорогих тканей, чем другие типы униформы (например, из стопроцентной шерсти).



Метрдотель



Униформа метрдотеля представляет из себя классический костюм или фрачную группу, предпочтение чаще отдается фраку или смокингу. На этот тип униформы может наноситься логотип.

HOUSE
FOR
SALE



Хостесс



помогает метрдотелю рассаживать гостей

Она должна быть одета более представительно, чем, например, официантки, однако ее одежда не должна затмевать наряды клиентов



HOUSE
FOR
SALE

Официанты



- ❖ Это сотрудники, которые одеты в униформу практически во всех заведениях. Классическим вариантом является «черный низ, белый верх».
- ❖ Костюм представляет из себя рубашку, жилетку или короткий пиджак (спенсер), брюки черного цвета или юбки.
- ❖ В качестве аксессуара традиционно используется галстук-бабочка, бантик. Возможно также использование красивых фартуков, которые позволяют униформе дольше сохранять свой внешний вид.



Бармены



- ◆ Особого внимания достоин специальный жилет для барменов.
- ◆ на передней его части почти незаметные, находятся ряды карманов, несколько карманов располагаются также на внутренней стороне изделия.
- ◆ Таким образом, этот элегантный классический жилет содержит до 15 отделений, в которые можно положить множество предметов, необходимых бармену для работы.



Служба приема гостей (портье), дежурные по этажу



- ❖ **Сотрудники этих служб, как правило, одеты в классические костюмы. Однако пиджаки или жилеты обычно выполняются из тканей фирменного или просто достаточно яркого цвета, и на них обязательно наносится логотип гостиницы.**



- ❖ **Таким же образом должны выглядеть и сотрудники охраны: это позволит им не выделяться среди остальных служащих.**



Шеф-повар и сотрудники кухни



- ❖ Форма работников кухни – это «рабочая одежда». Она состоит из брюк, куртки, головного убора и шейного платка.
- ❖ Поварская куртка – белая прямая, достаточно свободная двубортная куртка; обычно она рассчитана как на мужчин, так и на женщин. Пуговицы для этих курток имеют специальную конструкцию. Одежда для кухни включает в себя фартуки, которые могут быть разнообразных видов и размеров.
- ❖ Шеф-повар, помимо своей рабочей одежды, имеет парадную униформу для выхода в зал. Основной же



о костюма явл

та

Горничные



- ❖ Одежда горничных тоже относится к классу «рабочая одежда»
- ❖ Классический европейский вариант одежды для горничных – халатики неярких цветов, с фартуком или без него.
- ❖ В качестве головного убора можно использовать разнообразные косынки, кокошники и пилотки, которые не дают прядям волос падать на лицо.
- ❖ Обычно на каждую горничную приобретается по 2 комплекта одежды.



HOUSE
FOR
SALE



Форма горничной
дог. форма: 4,2 кг.

Ткань: хлопок, поликотон

Ткань декоративная: глянцевая в триль

Для стирки форма горничной из своденной ткани в стандартной машине 100°C. Мокрое белье 60 минут поддается программе «быстро» 60°.

В шкафу объемом 7 м³ поместится:

- Рубашка 2 шт. (0,8 кг)
- Футболка 2 шт. (0,6 кг)
- Брюки 1 пара (0,8 кг)
- Носки 5 пар (0,3 кг)

