



Організація клінінгу в готелях (Hauskipping)

План лекції

1. Характеристика основних видів прибиральних робіт у готельному господарстві.
2. Технологія прибиральних робіт у житлових групах приміщень:
 - 2.1. Вимоги до рівня комфорту і належного санітарно-гігієнічного стану
 - 2.2. Складові технологічних циклів прибиральних робіт
 - 2.3. Нормативне забезпечення та контроль якості прибиральних робіт
 - 2.4. Організація білизняного господарства

1. Характеристика основних видів прибиральних робіт у готельному господарстві

Для швидкого та високоякісного прибирання готелю необхідно:

- висококваліфікований і професійний персонал;
- сучасний інвентар, прибиральні машини та механізми;
- сучасні санітарно-гігієнічні засоби для прибирання.



Основні прибиральні роботи на території підприємства готельного господарства організують і проводять впродовж часу, коли немає людського потоку, або він не дуже інтенсивний. В організації прибиральних робіт на прилеглих територіях існують певні особливості залежно від пори року.

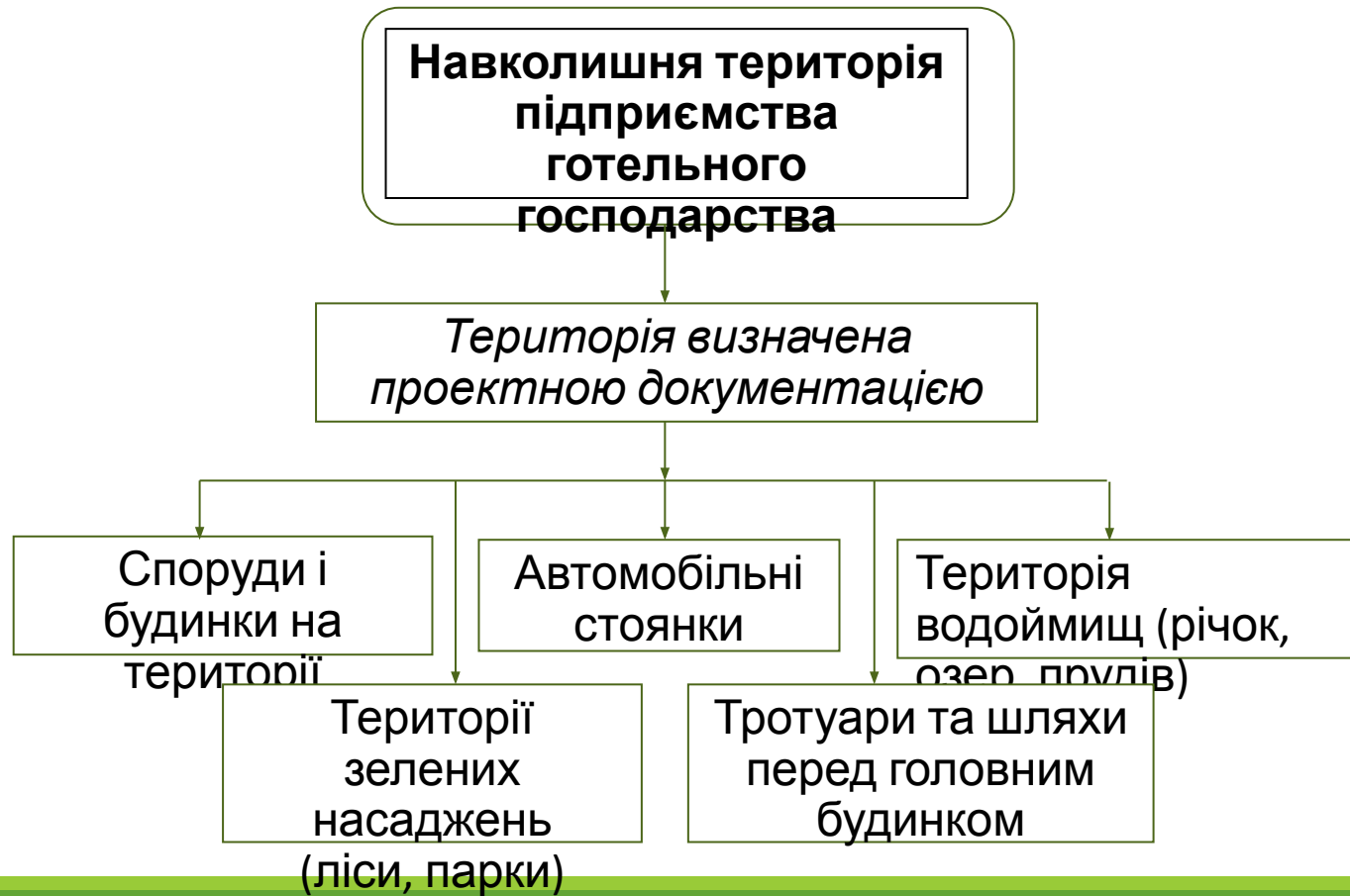


Поділ прибирання за приміщеннями

- ❖ прибирання площі центрального входу, вестибюлю та окремих приміщень вестибюльної групи;
- ❖ прибирання місць загального користування: сходів, коридорів, холів, адміністративних, службових і допоміжних приміщень;
- ❖ прибирання номерного фонду (житлових номерів та санвузлів індивідуального користування).



Закріплена територія - територія, що знаходиться за межами готелю, тимчасово за ним закріплена на договірних засадах для здійснення прибирання, санітарного очищення, озеленення і благоустрою.



Категорії персоналу для прибирання

- ❑ покоївки, що прибирають житлові номери;
- ❑ прибиральники, що прибирають коридори, холи, сходи, вестибюль;
- ❑ прибиральники виробничих і службових приміщень, майстерень і технічних служб;
- ❑ прибиральники навколишньої території (двірники, садівники).



Принципи здійснення прибиральних робіт



- поверховий персонал повинен як можна менше потрапляти на очі гостю;
- прибиральний інвентар та інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;
- покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.

*Для забезпечення ефективного прибирання приміщень, предметів та обладнання в них при мінімальних витратах праці і часу необхідно дотримуватись **певної послідовності** в роботі та **встановлених норм часу** на виконання окремих видів робіт.*

2. Технологія прибирання житлових приміщень готелю

У готелі повинні дотримуватися санітарно-гігієнічні норми і правила, встановлені органами епідеміологічного нагляду, зокрема з:

- ✓ чистоти приміщень,
- ✓ стану сантехнічного обладнання,
- ✓ видалення відходів,
- ✓ ефективного захисту від комах і гризунів,
- ✓ обробки білизни.



Нормативне забезпечення та контроль якості прибиральних робіт

Прибиранням готельних номерів, а також громадських приміщень (холів, фойє, переходів, коридорів та ін.) займається **служба експлуатації номерного фонду**.



За чисельністю зайнятого персоналу ця служба є найбільшою, як правило, тут працює до 50 % усіх працівників готелю. Очолює службу **менеджер**, якому підпорядковані покоївки, чергові на поверхах, супервайзери, стюарди та деякі інші категорії' працівників.

Функції прибирання приміщень безпосередньо покладаються на покоївок. Прибирання вони здійснюють у суворій відповідності до технології, дотримуючись інструкцій і встановленого порядку заміни білизни.





Структура служби експлуатації номерного фонду.

Складові технологічних циклів прибиральних робіт

Перед прибиранням покоївка повинна перевірити *заброньовані номери*, прибрані напередодні. Перевіряється якість прибирання номера, санітарного вузла, робота освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, системи кондиціонування. Також необхідно перевірити наявність рекламного і довідкового матеріалу.



Проводиться поточне щоденне прибирання номерів, зайнятих гостями.



Виконується проміжне (експрес) прибирання, якщо на нього є завдання.



Генеральне прибирання здійснюється за планом один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

Встановлені норми можуть бути змінені у випадку, якщо це визначено в завданні або на прохання гостя, який вивішує на ручку зовнішньої сторони дверей таблички

«Будь ласка, приберіть кімнату»

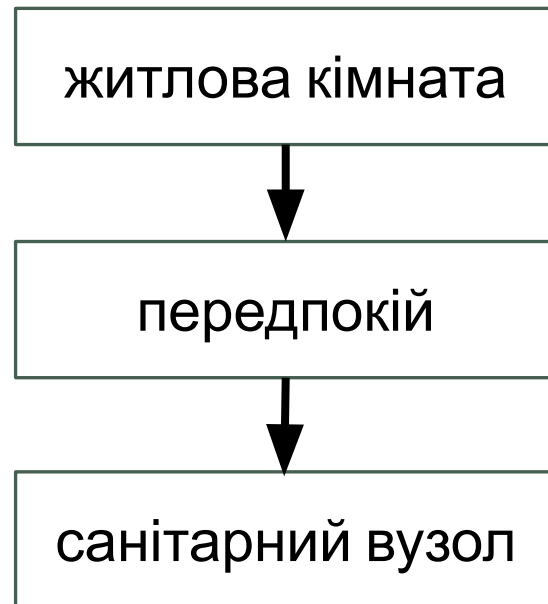
або

«Будь ласка, прошу не турбувати»

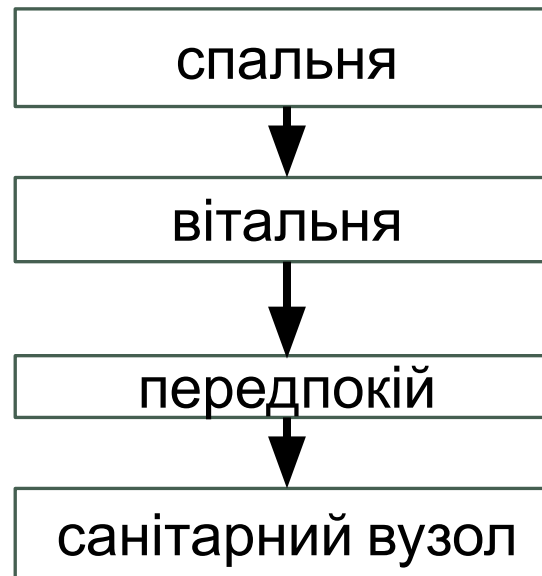


Хронологія технологічних операцій з прибирання в номерах

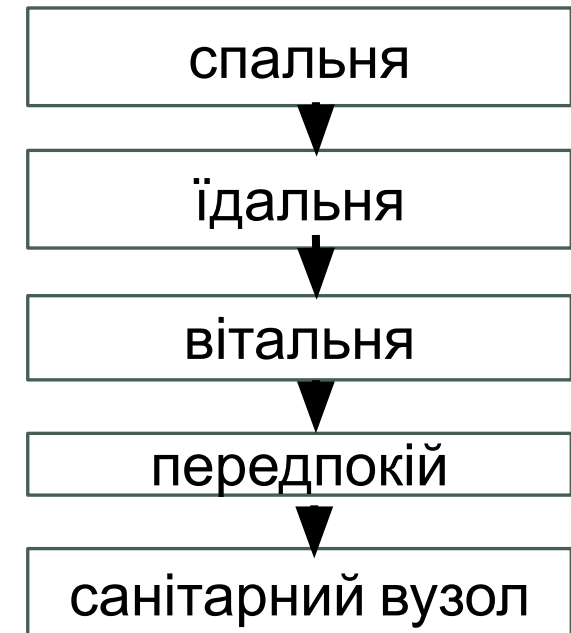
Однокімнатний номер



Двокімнатний номер



Багатокімнатний номер



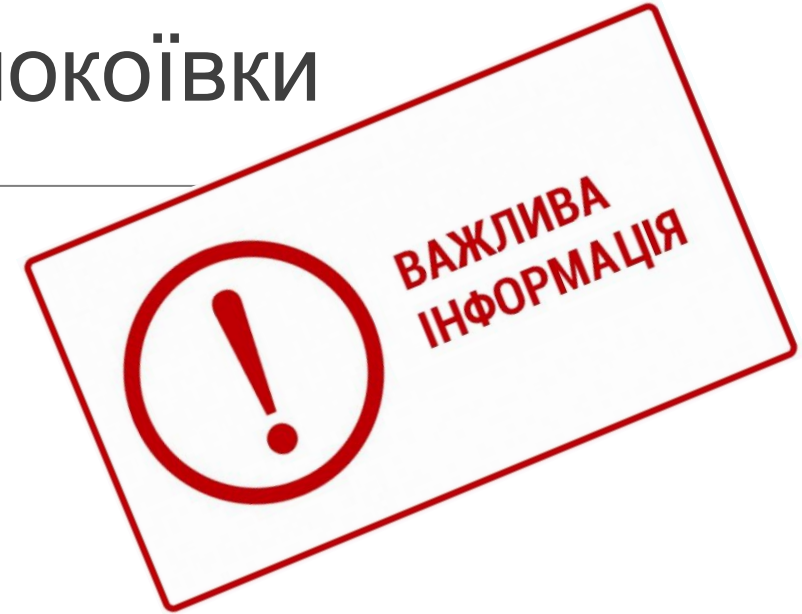
Інструкція прибирання номерів



1. Постукати в двері номера 3 рази, переконавшись у відсутності гостя, відкрити двері номера.
2. Відкрити вікно, прибрати сміття.
3. Прибрати ліжко, зібрати брудну білизну, застелити свіжу, вимити руки.
4. Вимити посуд, перевернути доверху дном, накрити рушником.
5. Прибрати санвузол, рухатися від чистих поверхонь до брудних.
6. Закрити вікно і провести прибирання пилу, рухатися зверху вниз.
7. Прибирання підлоги: спочатку вона підмітається, а потім проводиться прибирання пилососом.

Спеціальні правила безпеки для покоївки

- ❑ не відкривати дверей номера гостям, що забули ключ в номері, або робочим;
- ❑ завжди тримати ключі від номерів при собі, не залишати їх на робочому візку;
- ❑ при прибиранні номера двері в нього повинні бути відкриті, але вхід перекритий робочим візком;
- ❑ покоївка повинна говорити про підозрілих гостей (мало багажу, не ночував в номері).



До прибиральних робіт ВХОДИТЬ:



- ✓ сухе протирання,
- ✓ вологе протирання,
- ✓ вологе прибирання підлоги.



Метою прибирання заброньованих номерів є забезпечення повної готовності номера до приїзду гостя. Воно здійснюється напередодні дня приїзду ввечері або вночі або в день приїзду рано-вранці.

Поточне щоденне прибирання охоплює дезінфікування, провітрювання приміщень, заміну постільної білизни, прибирання обіднього столу, ліжка, письмового столу, вологе та сухе протирання, перевірка стану меблів та обладнання номерів, прибирання пилу з м'яких меблів, стін та підлоги за допомогою пилососа, прибирання санвузла, догляд за квітами у вазонах (за наявності).



Проміжне (експрес) прибирання в номерах найчастіше здійснюється у другій половині дня на вимогу гостей за окрему плату або якщо це прибирання зазначене в розпорядку робочого дня.

В обов'язки покоївки входить видалення сміття з номера, протирання обіднього столу, перестилання ліжка, якщо гість відпочивав, механізоване прибирання підлоги, прибирання ванни (у разі користування нею гостя), миття склянок.

Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає білизну у спеціальному пакеті старшій покоївці, яка передає її в пральню. Старша покоївка оформляє квитанцію з переліком білизни і зазначає вартість прання, після цього кладе на стіл чистий бланк-замовлення на прання, вішає новий пакет для білизни в санвузлі. Якщо у номері виявлені несправності сантехнічного обладнання, електрообладнання, водопостачання, побутової техніки, необхідно дати заявку в диспетчерський пункт інженерно-експлуатаційної служби, здійснити запис у журналі і простежити за виконанням заявки.

Генеральне прибирання всієї житлової площі проводиться не рідше одного разу на 10 днів. Генеральне прибирання здійснюється в період відсутності гостей у номері і передбачає наступні операції:

- вибити матраци і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку;
- видалити пил зі стін пілососом, застосовуючи круглу щітку з довгим ворсом, прочистити вентиляційні решітки;
- вимити віконне скло, крім зовнішнього боку, і двері;
- простежити, щоб електрики щомісяця протирали від пилу електросвітільники і люстри в номерах;
- випрати тюль;
- видалити плями на килимі;
- провести роботи, передбачені поточним щоденним прибиранням.



Організація білизняного господарства

Білизняне господарство готелю є важливою і складною складовою сервісного обслуговування готелю і функціонує в кожному підприємстві готельного господарства **незалежно** від категорії готелю, наявності спеціального персоналу, оснащеності приміщень устаткуванням та інвентарем для чистої та брудної білизни (білизнопровід і білизнопідйомник, вантажопасажирські ліфти, візки для перевезення білизни).



Білизняне господарство готелю зосереджено В:

- ❑ центральній білизняній,
- ❑ поверхових білизняних для збереження чистої та збирання брудної білизни,
- ❑ складах чистої білизни,
- ❑ білизняних для брудної білизни.



Білизнопровід сконструйований таким чином, що мішки з брудною білизною потрапляють до приймальної у пральні.

Якщо на підприємстві готельного господарства білизнопроводу немає, покоївка транспортує брудну білизну в контейнері або на візку в пральню, використовуючи службовий ліфт.

Що можна і чого не можна робити
покоївці???



Прибирати сміття з корзини?

Прибирати сміття біля корзини?

Зі столу?

Очистіть всі сміттєві корзини і баки. Будь-який предмет, залишений в них, повинен розглядатися як «викинутий», а значить, його можна видалити з номера. Будь-які предмети, занадто великі для сміттєвого контейнера (наприклад, коробки з-під піци), але знаходяться на ньому або поруч з ним, також можуть розцінюватися як сміття. Якщо ви не впевнені, краще залиште предмет до тих пір, поки гість не залишить готель

Прибирати одяг, що лежить на підлозі чи кріслі?

Будь-який одяг гостя, кинутий на підлогу, під ліжку або будь-який інший предмет меблів, можна акуратно скласти і залишити на комоді, столі або на ліжку. Взуття можна поправити і виставити вздовж плінтуса, де постояльці не спіткнуться. Не варто ставити взуття та вішати одяг в шафу, складати в ящик або в чемодан. Речі повинні залишатися на увазі власника.

Чіпати засоби особистої гігієни?

Під час чищення раковини і ванни, покоївка може поправити предмети особистої гігієни постояльця. Зубну пасту та щітки можна поставити в порожню склянку, щоб вони не контактували з туалетним столиком. Щітки для волосся, гребінці і косметику можна розкласти на рушник для рук, а пляшки з шампунем і кондиціонером поставити на край ванни. Однак, ніколи не кладіть предмети особистої гігієни назад в косметичку постояльця.

Чіпати цінності?

Чіпати електроніку?

Чіпати ліки?

Ніколи не чіпайте гроші, коштовності, ключі, електроніку або ліки постояльца. Пересунувши або доторкнувшись до цих предметів, ви можете накликати на себе підозру в нечесних намірах. Не дивлячись попередження готелів про те, що вони не несуть відповідальності за цінні речі, залишені за межами сейфа, скарги про зникнення прикрас і дорогих аксесуарів є досить поширеними. Іноді гості спеціально провокують обслуговуючий персонал в надії отримати компенсацію за пошкоджену або зниклу коштовність.

В одному готелі покоївка помилково викинула порожню (як їй здалося) коробку від лікарського препарату, в якій залишалось кілька дорогих і найголовніше, життєво важливих таблеток для гостя. Готелю насилу вдалося організувати доставку рідкісного лікарського препарату, але в протилежному випадку, все могло закінчитися більш трагічно. Також серед відгуків гостей зустрічаються скарги на те, що покоївки переставляють / закривають / відкривають / використовують електронні пристрої гостей.

Відкривати ящики? Гаманці? Сумки?

Не пересувайте, що не оглядайте, не відчиняйте і не кладіть в висувні ящики речі гостей, гаманці, портфелі або будь-які види сумок. Знову ж таки, подібні дії можуть бути сприйняті як потенційна крадіжка. Шафи можна відкривати тільки для заміни пралень мішків, бланків для прання та хімчистки, або ж для повернення на місце прасувальної дошки і праски.

Гостя одного готелю звинуватила обслуговуючий персонал в зриві святкування свого ювілею через те, що забула в номері клатч зі спеціально замовленими під вечірню сукню дорогоцінними сережками, який покоївка дбайливо поклала в ящик комода. Виїжджаючи, гостя не стала перевіряти ящики комода, так як була впевнена, що вона ними не користувалася.

Чіпати чашки?

Чіпати чашки з вмістом чогось?

Ніколи не спустошуйте і не мийте чашки, кружки або пластикові стаканчики, в яких є вміст, навіть якщо це вода. Постояльці часто можуть залишати там контактні лінзи або дорогоцінні прикраси. Виливши рідину з цих ємностей, ви можете ненавмисно позбутися предметів, що належать гостям.

Дякую за увагу!

