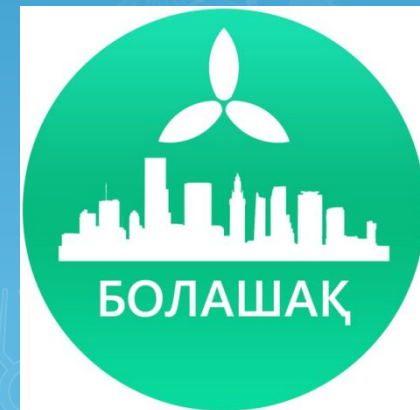


**Мейманхананың әкімшілік
шаруашылық қызметінің негізгі
технологиялық құжаттары**



1. Housekeeping Report
басқаша: Room Status Report.
Housekeeping Report.

2. Тазалықшының жеке
тапсырмалары.

Күн сайын тазалықшылардың 1-ші таңертеңгілік ауысымының басына, қабылдау және орналастыру қызметінің түнгі аудиторлары Housekeeping қызметі үшін Housekeeping Report – ағымдағы күнге жұмысты бөлу кезінде әкімшілік шаруашылық қызметінің бастығы және оның көмекшілері осыны басшылыққа алатын негізгі жұмыс құжатын дайындайды. Housekeeping Report – мейманхананың номер қорының ағымдағы жағдайы туралы есеп.



Шетелдік менеджменті бар жетекші отандық мейманханалар өз жұмысында Fidelio мейманхананы басқарудың автоматтандырылған жүйесін қолданады. Бұл компьютерлік жүйенің «Номер қорын басқару» модулі жұмыс үшін қажетті, уақыттың кез келген кезеңіндегі кез келген есептілікті және статусын алуға мүмкіндік береді.

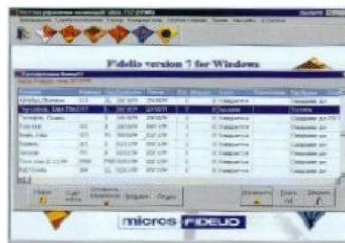
ПО Fidelio компании HRS
www.hrs.ru



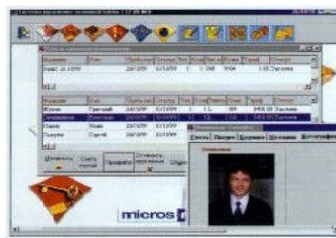
Fidelio Front Office



«Тарифы и наличие комнат»



Модуль «Бронирование»



«Профайлы и история гостей»

Housekeeping Report-тан өзге « Номер қорын басқару» модулі Housekeeping қызметінің жұмысы үшін мүмкіндіктердің толық жинағын береді:

- ✓ бөлмелердің атқаратын міндеті және барлық бөлінулер бойыншы есептер;
 - ✓ тазалықшыларға тапсырма;
- ✓ тазалықшылардың жұмысы бойынша есептер;
- ✓ телефон интерфейсі арқылы бөлмелердің мәртебесін өзгерту;
- ✓ экранға бөлмелердің мәртебесін шығаруға арналған функционалдық клавишалар;
 - ✓ жылдам жинау операциясы;
 - ✓ адамдар тұруға кіргізілмейтін және жөндеудегі бөлмелер.

Room status	Room №	№ of quest	Arrival date	Departure date	Departure time	VIP quest name	Remark
OCC/DTY	7716	2	16/11/03	19/11/03		Brown Mr. Tod Mrs.	NS
OCC/DTY	7719	1	17/11/03	18/11/03		White Mrs.	
OCC/DTY	7748	1	16/11/03	31/12/03		* Green Mr.	Hypoallergenic bed
OOO	7760		06/11/03	12/12/03		Out-of-order	
VAC/CLN/INSP	7706						AE
OCC/DTY	7725	1	07/11/03	14/11/03	21:00	Smith Mr.	NS
OCC/DTY	7731	1	17/11/03	19/11/03	23:00	Betty Mrs.	NS
OOO	7732		09/11/03	19/11/03		Out-of-order	
OCC/DTY	7733	1	08/11/03	15/11/03		Moss Mr.	Sleep out
VAC/CLN/INSP	7734		16/11/03				OS

Номер қорының бос еместігі туралы есептің үзіндісі

Шетелдік менеджменті бар мейманханаларда ағылшын тіліндегі компьютерлік бағдарламалар қолданылады. Housekeeping қызметінің басшысының және оның көмекшілерінің міндеті: ағылшын тіліндегі құжаттарды есептерді жақсы түсіну және ақпараттарды бағынышты қызметкерлерге түсінікті түрде жеткізу.



Housekeeping Report-та көптеген қысқартулар қолданылады, әртүрлі мейманханаларды негізгі мәртебиелер былайша көрсетуі мүмкін:

- **CL** немесе **CLN(clean)** –таза;
- **DI** немесе **DTY(dirty)** – лас;
- **OC** немесе **OCC(occupied)** – бос емес, тұратын;
- **DP** немесе **DEP(departure)** – шығатын, мейман шығып та кетті, **DN**-шығатын, бірақ мейман әлі ақы төлеген жоқ;
- **OO** немесе **OOO(out of order)** – мәжбүрлі бос тұрған, жарамсыз, нашар күйдегі номер (жөндеу);
- **OS**- бұл мәртебе ерекше маңызды меймандарды, күтіп, брондалған номерлерге берілуі мүмкін;
- **AL** – күтіп тұрған (кіруге);
- **NS** – темекі тартпайтындарға арналған бөлме.

Көп жағдайда ескертулерде (Notes, Specials, Remarks) sleep out деген жазбаны көруге болады, бұл « мейман тіркелген, бірақ түнеген жоқ» дегенді білдіреді немесе turn down деген жазбаны көруге болады, бұл «кешкі жинау қажет» дегенді білдіреді. Басқа да көптеген жазбаларды көруге болады.



Қызмет басшысы, оның орынбасары және супервайзерлер үшін номерлердің келесі мәртебелері түсінікті болуға тиіс:

№ 301 CL AE – таза, кіруге дайын номер;

№ 305 VAC/CLN/INSP – бос, жиналған, тексерілген;

№ 412 DIDN – бөлме кір, мейман әлі есеп айырысқан жоқ;

№ 504 DIDP – мейман шығатын номер, кір, мейман есеп айырысып, шығып кетті;

№ 511 CLOC – бос емес, таза;

№ 628 DIOC - бос емес, кір;

№ 629 DIDPAE – мейман шығатын, кір, «кіруге қойылған» номер;

№ 630 OSAE – ерекше маңызды персоналға арналған номер, «кіруге қойылған» және т,с,с.

Тазалықшыларға тапсырмаларды дайындау үшін жауапты қызметкер жұмысты анық және мейлінше әділ бөлуге тиіс. Тазалықшының жинау нормалары бос еместіктің жағдайына байланысты шамамен 12-16 номер. «Апартамент» жинау екі бір бөлмелі номерді жинау секілді есептеледі. «Сюит» номерін жинау, үш бір бөлмелі номерді жинау секілді есептеледі.



Уақыт бойынша жинау нормасы:

✓ бір бөлмелі бос емес номер шамамен 15-20 минут;

✓ клиент шығып кеткеннен кейін бір бөлмелі номер – шамамен 25-30 минут



Номердің жиналу сапасын бақылауды жүргізу үшін супервайзерлер де тиісті тапсырмалар алады. Жұмыстың көлеміне байланысты супервайзерлер бір, екі және одан көп парақ алады, бұл бірнеше қабаттың тазалықшылардың жұмысын бақылауды және тексеруді білдіреді.



Тазалықшылармен супервайзерлер үшін тапсырмаларды бөлу жөніндегі жұмыс қатаң 1-ші ауысымның басталуына аяқталуы тиіс. Бұл сәтке қарай бүкіл персонал біркелкі формада болуға тиіс. Тапсырмалармен бірге тазалықшылармен супервайзерлер жұмыс үшін қажетті қызмет кілттерін алады.



Назарларыңызға рахмет!

