



СЛУЖБА ОБСЛУГОВУВАННЯ НОМЕРНОГО ФОНДУ



Значення служби обслуговування номерного фонду

- чистоту номерів;
- санітарний стан приміщень;
- комфорт проживання гостей;
- збереження матеріально-технічної бази.





Організаційна структура служби

Керівництво:

- Executive Housekeeper (керівник служби)
- Assistant Housekeeper

Основний персонал:

- Супервайзер поверху
- Покоївка (Room Attendant)
- Пральня (Laundry staff)
- Стюард громадських зон
- Міні-бар-атендент

A photograph of a bedroom with a bed, a wicker sofa, and a chair. The room has a warm, rustic feel with wooden accents and neutral tones.

Форми організації праці

Централізована модель (для великих готелів)

це така форма організації роботи служби Housekeeping, за якої управління, планування, розподіл персоналу та контроль якості здійснюються з єдиного центру управління (офісу служби), незалежно від кількості поверхів чи корпусів готелю.

Основні ознаки централізованої моделі

- Єдиний керівний центр (Executive Housekeeper + офіс служби)

- Графіки роботи формуються централізовано

- Контроль стандартів здійснюється через супервайзерів

- Єдиний склад білизни та інвентарю

- Використання PMS для координації (Opera, Fidelio тощо)

- Стандартизовані SOP (Standard Operating Procedures)

A photograph of a bedroom with a bed, wicker furniture, and a wooden door. The room is decorated with warm tones and has a rustic feel.

Форми організації праці

Децентралізована модель (курортні комплекси)

це форма організації роботи служби Housekeeping, за якої повноваження та відповідальність розподіляються між окремими корпусами, зонами або підрозділами готелю, що мають власних координаторів або старших покоївок.

Вона характерна для:

- resort-готелів,
- готелів клубного типу,
- SPA-комплексів,
- апарт-готелів,
- готелів з бунгало або віллами.



Форми організації праці

Аутсорсинг служби прибирання

це модель організації, за якої готель передає функції Housekeeping (повністю або частково) зовнішній спеціалізованій компанії на підставі договору.

Тобто персонал прибирання формально не є штатними працівниками готелю.

Які функції можуть передаватися на аутсорсинг?

- Прибирання номерів

- Прибирання громадських зон

- Пральня

- Генеральні прибирання

- Клінінг після ремонтів

Функції та посадові обов'язки

Executive Housekeeper:

- планування графіків;
- контроль стандартів;
- бюджетування;
- управління запасами;
- навчання персоналу.



Функції та посадові обов'язки



Покоївка:

- щоденне прибирання;
- заміна білизни;
- комплектація номеру;
- повідомлення про несправності (через PMS).

Супервайзер:

- перевірка номерів;
- контроль якості;
- координація покоївок.

Функції та посадові обов'язки

Стюард громадських зон (Public Area Attendant)

це працівник служби обслуговування номерного фонду (Housekeeping), який відповідає за чистоту та санітарний стан публічних (загальних) приміщень готелю.

На відміну від покоївки, він не обслуговує житлові номери, а працює з просторами, які формують перше враження гостя.

Міні-бар- атендент

це працівник служби обслуговування номерного фонду (Housekeeping), який відповідає за контроль, поповнення, облік та якість продукції в міні-барах номерів готелю.

У готелях 4–5* це, як правило, окрема штатна одиниця; у 3* функції можуть виконуватись покоївкою.



- Поточне (Stay-over)
- Після виїзду (Check-out cleaning)
- Генеральне
- Вечірній сервіс (Turndown)



Види
прибирання:

Алгоритм прибирання номера:

- Перевірка статусу в PMS
- Провітрювання
- Збір сміття
- Заміна білизни
- Прибирання ванної кімнати
- Вологе прибирання
- Контрольна перевірка



Стандарти якості та контроль

- Чек-листи
- Рейтингові листи
- Таємний гість
- Аудит стандартів



Норма часу:

- 3* готель - 20–30 хв
- 4* - 30–40 хв
- 5* - 40–60 хв





Сучасні тенденції (інновації)

- Digital housekeeping (мобільні додатки)
- PMS інтеграція
- Екологічні засоби
- Роботи-прибиральники
- Контроль через QR-системи