

# Організація готельного господарства

**Організація роботи обслуговуючих служб на житлових  
поверхах підприємств готельного господарства**

# Черговий по поверху готелю чи готельного комплексу.

- ▶ Розміщує у номерах на поверсі гостей, яких направляє адміністратор.
- ▶ Забезпечує виконання мешканцями та обслуговуючим персоналом на поверсі правил користування та внутрішнього розпорядку в готелі.
- ▶ Здійснює розрахунки за надані послуги.
- ▶ Зберігає, приймає та видає ключі від номерів.
- ▶ Здійснює контроль за чистотою приміщень, збереженістю майна та обладнання на поверсі, за економним витрачанням електроенергії і води.
- ▶ Наглядає за безперебійною роботою електромережі, водопроводу, каналізації та в разі виявлення несправностей вживає заходів щодо їх усунення (якщо ці роботи не виконуються іншими посадовими особами).
- ▶ Контролює вчасність виїзду гостей.
- ▶ Веде облік вільних номерів та місць у номерах і повідомляє чергового адміністратора про їх наявність.
- ▶ Видає перепустки на винесення речей під час звільнення номерів і місць.
- ▶ Складає акти про забуті гостями речі, документи, гроші та здає їх до камери схову або адміністратору.
- ▶ Приймає та здає чергування і гроші, одержані за послуги.
- ▶ Контролює якість виконання посадових обов'язків покоївками та прибиральницями на поверсі.

# Старша покоївка

До її компетенції входить розподіл роботи з урахуванням штатного розкладу, а також виконання всіх адміністративних функцій, покладених на неї керівництвом, а саме:

- ▶ здійснює контроль за справністю санітарно-технічного та іншого обладнання в закріплених за нею номерах і службових приміщеннях, утримання їх у чистоті та порядку;
- ▶ забезпечує цілість інвентарю та обладнання;
- ▶ організовує прибирання номерів;
- ▶ приймає номери від гостей при від'їзді;
- ▶ приймає замовлення на додаткові платні послуги;
- ▶ контролює цілість майна та інвентарю, що знаходиться на поверсі;
- ▶ несе відповідальність за зберігання білизни;
- ▶ викликає черговий персонал технічної служби для усунення можливих технічних пошкоджень.

# Покоївка

- ▶ Покоївки безпосередньо підпорядковується старшій покоївці.
- ▶ Форми організації праці: індивідуальна, бригадна. Індивідуальна організація роботи передбачає замкнутий технологічний цикл, виконання всіх операцій у номері однією покоївкою. Бригадна організація роботи передбачає розімкнутий технологічний цикл, тобто розподіл технологічних операцій за їхньою однотипністю (здійснення лише однієї операції).
- ▶ Прибирання номерного фонду здійснюється в такій послідовності: Спочатку роботи проводяться у заброньованих номерах, потім прибираються номери, які щойно звільнилися від гостей, в останню чергу виконується прибирання у зайнятих приміщеннях. Прибирання варто проводити, коли гість відсутній. Якщо ж він перебуває у номері, необхідно одержати у нього дозвіл на прибирання. Процес поточного прибирання складається із провітрювання приміщення, прибирання і миття посуду, прибирання ліжок, тумбочки, столу, видалення пилу, прибирання санітарного вузла. Якщо ж номер із кількох кімнат, процес прибирання завжди починається у спальні, продовжується у вітальні та інших приміщеннях. Завершується робота прибиранням санвузла.

# Види прибиральних робіт :

- ▶ Щоденне -поточне і проміжне прибирання номерів. Поточне прибирання охоплює провітрювання приміщень, прибирання і миття посуду, застеляння ліжок, прибирання стола, тумбочок, протирання порошу, прибирання санвузла, догляд за вазонами. Щоденне проміжне прибирання у номерах найчастіше здійснюється у другій половині дня на вимогу гостей за окрему плату або якщо це прибирання зазначене у розпорядку робочого дня.
- ▶ Після від'їзду гостя - при від'їзді гостей покоївка повинна перевірити чи не забули гості речі, перевірити стан обладнання у номері, замінити постільну білизну і рушники, замінити інформаційний матеріал, після цього прибирається номер;
- ▶ Генеральне - прибирання всієї житлової площі проводиться не менше одного разу у 10 днів. Генеральне прибирання здійснюється в період відсутності гостей у номері і пов'язується з вологим прибиранням, протиранням меблів, видаленням плям на підлозі, килимовому покритті, м'яких меблях, миттям санвузлів спеціальним розчином.

## Змінний супервайзер

- ▶ контролює роботу зміни покоївок для того, щоб бути впевненим, що приміщення прибрані згідно зі стандартами. До обов'язків супервайзера також входить передавання до служби прийому інформації про вільні і зайняті номери.

# Завідувач білизняною

- ▶ відповідає за зберігання білизни та іншого м'якого інвентарю, веде облік майна, що знаходиться в білизняній, видає чисту білизну покоївкам і приймає від них брудну, стежить за своєчасним ремонтом білизни, перевіряє її стан, готує до списання те, що стало непридатним, здає білизну до пральні та приймає її після прання. Підпорядковується директору готельного комплексу і його заступнику.

## Кастелянша

- ▶ готує брудну білизну до прання, зважує і підраховує білизну при здачі та отриманні з пральні, веде суворий облік білизни за видами та якістю. Підпорядковується безпосередньо завідувачці білизняною .



# Прибиральниця

- ▶ До обов'язків прибиральниць входить утримання в належному санітарному стані коридорів, сходових майданчиків, санвузлів, ванн і душових загального користування, вестибулів і холів, а також інших приміщень загального користування, що знаходяться на закріпленій ділянці. До їхніх обов'язків належить миття стін і підлог, дверей, вікон, меблів, килимових виробів, що знаходяться в службових приміщеннях і місцях загального користування; чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування тощо. Прибиральниці підпорядковуються старшій покоївці, черговому по поверху.

## Швачка-штопальниця

- ▶ здійснює ремонт, штопання і маркування білизни. За потреби допомагає кастелянші в підготовці та відправленні білизни до пральні, а також у прийманні чистої. Підпорядковується завідувачці білизняною.

# Клінінг

У перекладі з англійської clean out- прибирання, чищення; cleaning- чищення. А якщо говорити точніше, то у наш час поняття "клінінг" придбало ширший сенс. Сьогодні клінінгом називається такий вид діяльності, як професійне прибирання приміщень і супутні види послуг. У комплекс послуг з прибирання може входити не тільки миття підлоги, миття вікон або хімчистка килимів, але і догляд за нерухомістю в комплексі. Зокрема, це експлуатація будівель і споруд професійними службами, контроль і обслуговування внутрішніх систем, запобігання аваріям.

# Поняття та складові технологічних процесів

- ▶ технологічні цикли,
- ▶ технологічні операції
- ▶ технологічні елементи.

Визначають «Технологічні інструкції з прибирання номерів»

# Технологічні цикли клінінга

В.1.1. Складові технологічних циклів клінінгу житлових помешкань готелю:

- ▶ поточне щоденне прибирання;
- ▶ проміжне прибирання;
- ▶ прибирання номерів після виїзду гостей;
- ▶ генеральне прибирання.

# Технологічні цикли клінінга

## В1.2. Нормативна хронологія технологічних циклів клінінгу

- ▶ 2.1. Перед тим як приступити до прибирання номерів, покоївка повинна перевірити заброньовані номери, прибрані напередодні. При цьому вона повинна перевірити якість прибирання номера, санітарного вузла, роботу освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, перевірити наявність рекламного і довідкового матеріалу.
- ▶ 2.2. Прибирання покоївка починає з номерів, що звільнилися після від'їзду гостей. Після прибирання вона негайно здає підготовлені до заселення номери в службу прийому і розміщення.
- ▶ 2.3. Проводиться поточне щоденне прибирання номерів, зайнятих гостями.
- ▶ 2.4. Виконується проміжне прибирання, якщо на нього є завдання.
- ▶ 2.5. Проведення генерального прибирання здійснюється за планом один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.
- ▶ 2.6. Встановлені норми можуть бути змінені у випадку, якщо це визначено в завданні або якщо гість вивісив табличку «Будь ласка, приберіть мою кімнату» на ручку з зовнішньої сторони вхідних дверей або, навпаки, вивісив табличку «Будь ласка, прошу не турбувати»

# Технологічні цикли клінінга

**В1.3. Нормативна хронологія технологічних операцій клінінгу в номерах визначає таку послідовність**

- ▶ 3.1. Багатокімнатний номер: 1) спальня, 2) їдальня, 3) вітальня, 4) східці (для дворівневих номерів), 5) санітарний вузол.
- ▶ 3.2. Двокімнатний номер: 1) спальня, 2) вітальня, 3) передпокій, 4) санітарний вузол.
- ▶ 3.3. Однокімнатний номер: 1) житлова кімната, 2) передпокій, 3) санітарний вузол.

# Технологічні цикли клінінга

## В1.4. Технологічні операції технологічного циклу клінінга

### Поточне щоденне прибирання".

- ▶ 4.1. Технологічні операції "Прибирання житлової кімнати".
- ▶ 4.2. Технологічні операції "Прибирання санітарного вузла".
- ▶ 4.3. Технологічна операція "Завершення прибирання номера".
- ▶ 4.4. Технологічна операція "Надання побутових послуг«
- ▶ 4.5. Допоміжна технологічна операція "Контроль за технічним станом номера".



# Технологічні цикли клінінга

В1.5. Технологічні операції технології клінінга "1.2. Проміжне прибирання".

- ▶ 5.1. Виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений у наряді, або на прохання гостя.
- ▶ 5.2. При проміжному прибиранні номерів виконати такі роботи: видалити сміття з попільниць, із кошика та з підлоги; якщо харчування подавалося в номер, упорядкувати стіл; прибрати постіль, якщо гість відпочивав; помити ванну, якщо гість користувався нею протягом дня; вимити склянки.

# Технологічні цикли клінінгу

## В1.6. Технологічні операції технології клінінгу"1.3.Прибирання номерів після виїзду гостя«

- ▶ 6.1 .Технологічна операція "прийняття номера": перевірити, чи немає забутих гостями речей: у ліжку, письмовому столі, платтяній шафі, санітарному вузлі; уважно перевірити цілість майна готелю; зняти з ліжка ковдру, простирadlo, перевернути перину.
- ▶ 6.1.1.При виявленні ушкодження майна або забутих речей: покоївка негайно доповідає про це бригадиру або завідуючому корпусом; про псування майна обов'язково складають акт.
- ▶ 6.1.2.Забуті речі обов'язково здають у службу приймання й обслуговування за актом.
- ▶ 6.1.3.Категорично забороняється залишати забуті клієнтами речі на поверсі або відносити їх додому.
- ▶ 6.2. Провести технологічну операцію в обсязі, вказаному в розділі "Поточне щоденне прибирання"

# Технологічні цикли клінінга

В 1.7. Технологічні операції технології клінінга "1.4. Генеральне прибирання".

- ▶ 7.1. Генеральне прибирання номерів проводиться один раз на 10 днів.
- ▶ 7.2. При генеральному прибиранні номерів потрібно виконати такі технологічні операції: вибити матраци і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку; видалити пил зі стін пилососом, 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.
- ▶ 7.3. Провести роботу в обсязі, зазначеному в розділі "Поточне щоденне прибирання".