

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шабанурова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 06.08.2023 16:33:37

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ
МДК.05.01 «ОСВОЕНИЕ ОСНОВНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ ПО
ПРОФЕССИИ «ГОРНИЧНАЯ»**

Специальность 43.02.14 Гостиничное дело

Квалификация: специалист по гостеприимству

Пятигорск 2022

Методические указания для практических занятий по дисциплине «Освоение основных умений и навыков по профессии «Горничная» составлены в соответствии с требованиями ФГОС СПО к подготовке выпуска для получения квалификации Специалист по гостеприимству. Предназначены для студентов, обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

Пояснительная записка

Методические указания предназначены для проведения практических занятий по предмету **«Освоение основных умений и навыков по профессии «Горничная».**

Выполнение практических работ позволяет закрепить и систематизировать теоретические знания и приобрести практические навыки по отдельным темам дисциплины, способствует формированию навыков самостоятельной работы у студентов, а также формированию учебно-познавательной и социально-трудовой компетенций. Количество практических работ и их тематика составлена в соответствии с учебным планом. Каждое практическое задание содержит тему и цель работы, обеспечение занятия, содержание работы, литературу с указанием страниц, задачи для закрепления материала по соответствующей теме.

Цели и задачи:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения МДК должен:

иметь практический опыт:

- уборки номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей);
- учета оборудования и учета инвентаря гостиницы;
- представление гостю информации о гостиничных услугах; уметь:
- комплектовать тележку горничной, приемы использования тележки, методы загрузки;
- подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям
- определять различные методы уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера;
- определять процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;
- определять содержание и хранение приборов и оборудования, применяющегося для уборки;
- стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья;
- стандарты быстроты и четкости действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды;
- порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности;
- технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;
- порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов);
- взаимодействие со службой приема и размещения.

знать:

- структуру и организацию работы службы гостиничного фонда;
- оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда;
- виды белья и методы работы с ними;
- основы охраны здоровья и гигиены;
- ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств;
- характеристики оборудования для уборки;
- ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей;
- планировку здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели;
- установленный порядок соблюдения техники безопасности и инструкций;
- виды инвентаря и оборудования;
- структуру и расположение служб гостиничного фонда.

уметь:

- организовывать и контролировать уборку номеров, служебных помещений и помещений общего пользования;
- оформлять документы по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой:
- уборки номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей);

- учета оборудования и учета инвентаря гостиницы;
- представление гостю информацию о гостиничных услугах; уметь:
- комплектовать тележку горничной, приемы использования тележки, методы загрузки;
- подбирать и комплектовать белье, предметы личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям
- определять различные методы уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера;
- определять процедуру проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера;
- определять содержание и хранение приборов и оборудования, применяющегося для уборки;
- стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья;
- стандарты быстроты и четкости действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды;
- порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности;
- технология проверки наличия и активирования утерянной собственности гостей;
- порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов);
- иметь взаимодействие со службой приема и размещения.

Тема 1. Служба обслуживания номерного фонда

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1 Старшая горничная

Цель работы: изучить работу старшей горничной.

Контрольные вопросы:

1. Изучить обязанности служащих номерного фонда.

2. Старшая горничная, ее обязанности.

Методические указания

К обязанностям персонала служб обслуживания и эксплуатации номерного фонда клиентов относятся:

- 1) подноски багажа и его маркировка;
- 2) сортировка и передача приходящей на имя гостей корреспонденции;
- 3) заказ авиационных, автобусных или железнодорожных билетов;
- 4) предоставление информации о расписании движения городского, пригородного транспорта и транспорта дальнего следования;
- 5) прием заказов на организацию экскурсий, посещение музеев, театров, развлекательных центров, клубов, ресторанов;
- 6) предоставление информации о местных достопримечательностях и учреждениях сферы досуга и развлечений;
- 7) информирование гостей о возможности получения дополнительных услуг как в сервисных службах отеля, так и в близлежащих учреждениях;
- 8) предоставление автомобилей в аренду — с услугами водителя или без них;
- 9) помощь в экстренных случаях.

Заместитель руководителя службы — отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы.

Директор прачечной-Химчистки — отвечает за работу прачечной-химчистки внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя службы хозяйственного обеспечения и обслуживания, несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы номерного фонда и службы питания, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

Дежурный по этажу — возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке, оказывает помощь в размещении клиентов в номерах, отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, контроль качества уборки жилых и нежилых помещений, проверяет убранные номера, ведет прием или передачу сообщений гостям на этаже, оформление журнала дежурств, а также составление отчетов о неисправностях и состоянии номеров. В его обязанности входит обучение персонала, оптимальное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки.

Менеджер — специалист по контролю и надзору за деятельностью различных объектов как производственных, так и торговых, руководитель группы, звена. Он может входить в различные службы гостиничного предприятия, обычно в службу приема и размещения и службу гостиничного фонда. Может выполнять функции дежурного по этажу.

Горничная — занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы.

Норма уборки номеров одной горничной зависит от разных факторов: норм, установленных стандартами обслуживания сетевых гостиниц; категории гостиницы; структуры номерного фонда; политики руководства гостиницы, направленной либо на экономию, либо на повышение качества обслуживания.

Служащий по уборке помещений — работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, помогает горничным во время генеральной уборки.

Ночной дежурный — отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует. При необходимости осуществляет проверку сигнализации и безопасности на этажах отеля.

В обязанности кастелянши входят хранение и эксплуатация белья в гостинице. Все работы кастелянша выполняет по заданию заведующей бельевой. Выдача чистого и прием грязного белья производятся по графику в определенные дни и часы.

Кастелянша ведет количественный и сортовой учет белья на специальных карточках, открываемых на каждый вид белья. Грязное белье кастелянша в установленном порядке сдает в стирку, оформляя соответствующие документы.

Основным рабочим местом кастелянши является центральная бельевая, которая должна состоять из помещений для хранения чистого белья и для хранения грязного белья. Она должна быть обязательно оборудована рабочим столом с картотекой для оформления документации.

Кастелянша также производит ремонт и подглаживание белья. Для ремонта белья оборудуется рабочее место, состоящее из стола, на котором находится швейная машина, и гладильного стола.

Кастелянша подчиняется менеджеру хозяйственной службы, заведующему бельевой.

подразделения, следит за соблюдением корпоративной политики предприятия, выработанных стандартов и должностных инструкций.

Старшая горничная. Заведующая этажом. Администратор поэтажной службы.

Старшие горничные назначаются из общего числа горничных с выполнением функций бригадира.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Планирование, организация и контроль работы бригады горничных в гостиничных комплексах и иных средствах размещения

Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда
го Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения гостей.

Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных Оценка наличия запасов расходных и моющих материалов, необходимых для бесперебойной работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения.

Составление заявок на расходные и моющие материалы, ремонт и обновление уборочного оборудования.

Расчет и заказ постельного белья в соответствии с планом уборки.

Организация приема, хранения и использования бригадой горничных расходных материалов и уборочной техники.

Подготовка отчетов по использованию бригадой горничных расходных и моющих материалов.

Контроль условий хранения и соблюдения норм расхода материалов, условий применения моющего оборудования, используемого для уборки номерного фонда.

Осуществлять контроль текущей деятельности членов бригады горничных и своевременно выявлять отклонения в их работе.

Предупреждать факты хищений и других случаев нарушения членами бригады горничных трудовой дисциплины.

Осуществлять контроль исполнения просьб гостей в соответствии с журналом передачи смен.

Готовить отчеты о работе бригады горничных.

Тема 1. Служба обслуживания номерного фонда

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

Сменные горничные, дежурные по этажу.

Цель работы: изучить работу сменных горничных и дежурных по этажу.

Контрольные вопросы:

1. Дежурные по этажу, обязанности.
2. Сменные горничные, обязанности.

Методические указания

Дежурный по этажу возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке, оказывает помощь в размещении клиентов в номерах, отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, контроль качества уборки жилых и нежилых помещений, проверяет убранные номера, ведет прием или передачу сообщений гостям на этаже, оформление журнала дежурств, а также составление отчетов о неисправностях и состоянии номеров. В его обязанности входит обучение персонала, оптимальное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки.

В обязанности горничной входят содержание в надлежащей чистоте номеров и других помещений, наблюдение за сохранностью имущества, оборудования и инвентаря, а также прием от проживающих заказов на дополнительные бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения в соответствии с перечнем оказываемых гостиничных услуг.

В первую смену горничные производят уборку номеров в следующей последовательности: открываются форточки или окна, меняется вода в графине, меняется постельное белье или убирается постель для дневного содержания, протираются полы, чистятся ковры и мягкая мебель, протираются все полированные или лакированные поверхности, после уборки жилых комнат производится уборка санитарного узла.

Горничные производят прием от выезжающих освободившихся номеров и подготавливают их для нового заселения.

Функциональные обязанности работников гостиницы

В зависимости от местных условий применяются следующие формы организации труда горничных:

1) индивидуальная, когда за каждой горничной закрепляются определенные номера для уборки и обслуживания проживающих;

2) бригадная, когда уборка и обслуживание номеров производятся бригадой горничных.

Старшие горничные назначаются из общего числа горничных с выполнением функций бригадира.

Должностные обязанности:

- убирать порученное число номеров, ванных и коридоров в соответствии со стандартами чистоты и гигиены, установленными в гостинице;

- проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, докладывая начальнику этажа обо всех подозрительных случаях;

- действовагасогласно правилам гостиницы:

- осуществлять контроль за использованием ключей горничной;

- приносить все забытые в номерах вещи в административно-хозяйственный отдел;

- соблюдать меры противопожарной безопасности и технику безопасности.

Отвечая за чистоту в порученных номерах, ванных и коридорах, должна:

1) подготовить тележку со всеми необходимыми средствами для уборки номеров, ванных и коридоров;

2) поддерживать тележку постоянно в аккуратном состоянии;

3) заправлять постели в номерах после каждого использования, следя при этом за тем, чтобы белье было чистым, выглаженным и в хорошем состоянии;

4) протирать деревянную мебель, зеркала, картины, телевизоры и полки в гардеробе.

Протирать влажной тряпкой все ящики;

5) смывать пятна с дверей и стен;

6) производить чистку ковровых покрытий пылесосом, в том числе под кроватями и мебелью;

7) вытряхивать и мыть пепельницы и корзины для бумаг. Протирать телефонный аппарат;

8) следить, чтобы дополнительные подушки и одеяла находились на месте;

9) пополнять необходимые запасы напитков для гостей в соответствии с установленными стандартами;

10) убирать ванную комнату, включая ванну, раковину, туалет, биде, плитку на стенах и на полу и полки. Протирать и доводить до блеска зеркала и металлические детали;

11) менять использованные полотенца и пополнять необходимые запасы в соответствии с установленными стандартами;

12) производить уборку пылесосом, вытирать пыль и смывать пятна со стен и пола в коридоре.

Находится под непосредственным контролем старшей горничной, косвенно под контролем директора по эксплуатации.

Кастелянша

В обязанности кастелянши входят хранение и эксплуатация белья в гостинице. Все работы кастелянша выполняет по заданию заведующей бельевой. Выдача чистого и прием грязного белья производятся по графику в определенные дни и часы.

Кастелянша ведет количественный и сортовой учет белья на специальных карточках, открываемых на каждый вид белья. Грязное белье кастелянша в установленном порядке сдает в стирку, оформляя соответствующие документы.

Основным рабочим местом кастелянши является центральная бельевая, которая должна состоять из помещений для хранения чистого белья и для хранения грязного белья. Она должна быть обязательно оборудована рабочим столом с картотекой для оформления документации.

Кастелянша также производит ремонт и подглаживание белья. Для ремонта белья оборудуется рабочее место, состоящее из стола, на котором находится швейная машина, и гладильного стола.

Кастелянша подчиняется менеджеру хозяйственной службы, заведующему бельевой.

подразделения, следит за соблюдением корпоративной политики предприятия, выработанных стандартов и должностных инструкций.

Заместитель руководителя службы — отвечает за состояние номеров отеля, готовит отчет о статусе номеров, непосредственно руководит персоналом по уборке, составляет график его работы.

Директор прачечной-Химчистки — отвечает за работу прачечной-химчистки внутри гостиницы и является вторым заместителем руководителя службы хозяйственного обеспечения и обслуживания, несет ответственность за обеспечение гостиницы чистым бельем для бесперебойной работы номерного фонда и службы питания, а также за выполнение заказов гостей по чистке и утюжке одежды.

Дежурный по этажу — возглавляет группу, состоящую из горничных и служащих по уборке, оказывает помощь в размещении клиентов в номерах, отвечает за состояние закрепленной за ним части номерного фонда, контроль качества уборки жилых и нежилых помещений, проверяет убранные номера, ведет прием или передачу сообщений гостям на этаже, оформление журнала дежурств, а также составление отчетов о неисправностях и состоянии номеров. В его обязанности входит обучение персонала, оптимальное распределение загрузки сотрудников во время генеральной уборки.

Менеджер — специалист по контролю и надзору за деятельностью различных объектов как производственных, так и торговых, руководитель группы, звена. Он может входить в различные службы гостиничного предприятия, обычно в службу приема и размещения и службу гостиничного фонда. Может выполнять функции дежурного по этажу.

Горничная — занимается уборкой гостиничных номеров и подготовкой их для сна. Горничная должна убирать 10-13 номеров в день в гостиницах высокой категории и 18-20 номеров в гостиницах экономического класса. В обязанности горничной входит сбор из номера вещей, которые клиент хочет постирать или почистить, и передача их в соответствующие службы.

Норма уборки номеров одной горничной зависит от разных факторов: норм, установленных стандартами обслуживания сетевых гостиниц; категории гостиницы; структуры номерного фонда; политики руководства гостиницы, направленной либо на экономию, либо на повышение качества обслуживания.

Служащий по уборке помещений — работает в номерном фонде и ежедневно занимается уборкой коридоров, кабин лифтов и лестничных зон, служебных, торговых и складских помещений, а также других специализированных или общественных зон, помогает горничным во время генеральной уборки.

Ночной дежурный — отвечает за подразделение после окончания дневных работ. Он занимается подведением баланса операций отдела за прошедший день, проверяет, убраны ли все занятые номера, все ли оборудование в них функционирует. При необходимости осуществляет проверку сигнализации и безопасности на этажах отеля.

Тема 2. Организация уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 3

Порядок организации уборочных работ. Требования к качеству выполнения уборочных работ

Цель работы: изучить порядок организации уборочных работ и требования к качеству уборочных работ.

Контрольные вопросы:

1. Порядок организации уборочных работ.
2. Требования к качеству

Методические указания

■ Гостиница — это предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания, поэтому к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования.

К какой бы категории ни относилась гостиница, она постоянно должна быть чистой, равно как и прилегающая к ней территория. Это требует огромного повседневного труда персонала гостиниц по уборке территории, двора, жилых и административно-хозяйственных помещений. Поэтому важно знать, как лучше организовывать и проводить работы по благоустройству и уборке, обеспечению чистоты в гостиничном хозяйстве.

Для осуществления быстрой и высококачественной уборки с соблюдением всех санитарно-эпидемиологических норм гостиница должна располагать: высококвалифицированным профессионально подготовленным персоналом, полноценным инвентарем, современными уборочными материалами, современными видами уборочных машин и механизмов.

Важно правильно распределить время на уборочные работы. Необходимо, чтобы уборка проводилась быстро и без лишних затрат времени и усилий со стороны обслуживающего персонала.

Существует несколько важных принципов выполнения уборки:

- поэтажный персонал должен «как можно меньше попадаться на глаза» гостю;
- уборочный инвентарь и уборочные инструменты не следует оставлять в местах общего пользования;
- горничные, уборщицы не должны отвлекаться на личные дела во время уборки.

Соблюдение этих принципов является критерием уровня культуры обслуживания в данной гостинице.

Выделяют следующие категории уборочных работ:

- 1) уборка территории, прилегающей к гостинице;
- 2) уборка площади центрального входа, вестибюля и некоторых помещений вестибюльной группы (гардероб);
- 3) уборка мест общего пользования: лестниц, коридоров, холлов, административных, служебных и подсобных помещений;
- 4) уборка номерного фонда (жилых номеров и узлов индивидуального пользования).

Все виды уборочных работ осуществляются работниками службы обслуживания номерного фонда. Замена работников различных категорий друг другом может производиться только по распоряжению руководства при производственной необходимости. Заместитель директора службы обслуживания номерного фонда организует работу всего обслуживающего персонала гостиницы.

Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории персонала:

- горничные, которые убирают жилые номера;
- уборщицы, занятые на уборке коридоров, холлов, лестниц, вестибюля;
- уборщицы производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб.

Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп:

- уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- уборка санузлов общего пользования;
- уборка жилых номеров.

Выделяют следующие виды уборки жилых номеров (гостевых комнат):

- уборка после выезда гостя;
- ежедневная текущая уборка;
- генеральная уборка;
- уборка забронированных номеров;
- промежуточная или экспресс-уборка.

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе.

Последовательность уборки многокомнатного номера: спальня, гостиная, столовая, кабинет, прихожая, санузел.

Последовательность осуществляемых видов уборки: забронированные номера, текущая ежедневная уборка, после выезда, экспресс-уборка.

При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться следующего принципа: уборка осуществляется по часовой или против часовой стрелки для того, чтобы ни один предмет обстановки не пропустить.

Итоговая проверка качества соответствия уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

Тема 2. Организация уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 4

Техническое оснащение уборочных работ. Подготовка номеров к заселению.

Цель работы: изучить техническое оснащение уборочных работ. Подготовка номеров к заселению.

Контрольные вопросы:

1. Техническое оснащение уборочных работ.
2. Подготовка номеров к заселению.

Методические указания

Гостиничный уборочный инвентарь. Гостиничные стандарты предписывают: «В жилых и общественных помещениях отелей должна обеспечиваться возможность пылеуборки (влажная уборка, сухая уборка с применением гостиничных пылесосов или систем централизованного пылеудаления). Содержание пыли в воздухе в жилых помещениях гостиниц должно быть не более 0,15 мг/м³. В гостиницах вместимостью свыше 500 мест и в гостиницах категорий 4 звезды и 5 звезд следует предусматривать централизованное пылеудаление (система вакуумной уборки) из жилых и основных общественных помещений».

Уборочный инвентарь помогает сохранить чистоту гостиничного комплекса. Необходимые средства бытовой химии избавят от неприятных запахов, пятен и вернут чистоту номеру, что оценят постояльцы.

Основным преимуществом для гостиниц является бесшумная уборка. Поэтому, приобретая пылесосы нужно учитывать уровень шума. Ведь одной из важнейших задач является покой клиента. Пылесос должен быть многофункциональным, с телескопической рукояткой для удаления пыли с высоких поверхностей. Различные насадки позволяют выполнять работы разной сложности (напольное покрытие с различным ворсом, удаление пыли с потолков, лестниц, камня, жалюзи).

«Многофункциональное уборочное оборудование необходимо оснащать всеми необходимыми средствами бытовой химии. Обычно в полный пакет входят антистатика, пятновыводители для текстиля и дерева, дезинфицирующие средства. Для стеклянных поверхностей необходим спрей, который не будет оставлять разводов, а для полированного дерева специальный полироль с антистатическим эффектом. Если в отеле имеется паркетное покрытие, то в запасе должен находиться воск, которым полы и деревянные поверхности натираются раз в месяц».

Отдельным уборочным оборудованием могут служить ведра с отжимным механизмом, приспособления для мытья окон. В их состав входит резиновый скребок на телескопической ручке, который можно заменить на поролоновый. Наравне с ним может использоваться скребок из микрофибры для заключительной обработки оконной поверхности.

Поломоечные машины обеспечат превосходную мойку для полов с твердыми, ворсовыми и эластичными покрытиями везде, где в гостинице нужны блестящие и гигиенически чистые полы. Наряду с электрическими машинами применяют модели с аккумуляторным электропитанием в помещениях, где отсутствует электричество или затруднено использование электрических удлинителей с питанием от электросети. Пылесосы для сухой чистки находят применение повсюду в гостиницах, т.к. обладают большой вместимостью и выбором принадлежностей для уборки в любых условиях. Модели с электрощеткой идеально подходят для ежедневной уборки ковровых покрытий.

Уборочное оборудование для гостиниц разнообразно по своим характеристикам и сферам применения. Качественное уборочное оборудование должно удовлетворять экологическим нормам, иметь защиту от переполнения фильтров, совместно работать с рядом чистящих средств и т.п. Профессиональное уборочное оборудование классифицируется по задачам использования:

- 1) оборудование для уборки полов (швабры, mopы, флаундеры, стяжки и сгоны, пылесосы);
- 2) инструменты для мытья окон (телескопические штанги, сгоны для окон, шубки и т.п.);

- 3) инвентарь для уборки санузлов;
- 4) уборочное оборудование для уборки прилегающей территории;
- 5) подметальные машины;
- 6) полировальное оборудование.

Тележки для горничных. У большинства горничных клининговой службы, обслуживающей отели Санкт-Петербурга и Москвы есть специальные уборочные тележки, оснащенные большими колесами, оборудованными тормозами, что обеспечивает хорошую управляемость. Это сервисные тележки и тележки для смены и уборки белья. Обычно они оборудованы сменными мешками для грязного белья и полками для чистого белья. Они очень удобны и включают в себя отсеки для грязного белья, чистых постельных принадлежностей, ведро, веник, швабру со специальным отжимом, полочки для бытовой химии, которая используется при уборке. Такие тележки очень легки и мобильны, так как колеса оснащены амортизаторами. По желанию, можно выбрать моющиеся мешки или мешки с пластиковыми крышками. Тележки для горничных бывают в различной комплектации. Среди них можно выделить тележки для уборки и сбора мусора, которые комплектуются сменными мусоросборниками. Некоторые тележки обработаны специальной эмалью против царапин, а также покрытием «антислед», благодаря которому не оставляют следов на паркете.

Тележку необходимо подбирать с учетом выполняемых горничной работ (уборка номерного фонда, общих площадей, технических помещений и т.д.). Если есть необходимость переезжать с этажа на этаж, то имеют значение габариты тележки. Подготовка номеров к заселению

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Технология приема гостей и их заселение предусматривают следующее:

1. Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате проживания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

2. Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу). В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.

3. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.

4. Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.

5. Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

Тема 3. Организация уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 5

Порядок выполнения ежедневной текущей уборки.

Цель работы: изучить правила и порядок выполнения ежедневной текущей уборки.

Контрольные вопросы:

1. Ежедневная текущая уборка номера.

2. Экспресс – уборка.

Методические указания

При выполнении уборочных работ обслуживающий персонал обязан выполнять требования по санитарному содержанию помещений гостиницы.

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки

При уборке номеров необходимо прежде всего их проветрить. В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем — гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают официанту, а принадлежащую гостинице — следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

Поверхность стола во многих гостиницах покрыта пластиком — ее надо протереть сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости — заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Существуют различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность — подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась. Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край — к внутренней стороне кровати — был подвернут под перинку, а другой — внешний — доходил до царги кровати, закрывая матрац. Затем стелят одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку».

Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мягое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены.

При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и сдать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию.

Если требуется ремонт белья, работники бельевой должны его ремонтировать, а белье, испорченное пятнами, ржавчиной или ветхое, отложить для списания. Смена белья производится горничными или старшими горничными. Для этого на этажах рекомендуется иметь 20% запаса белья от общего числа мест на этаже. Если этот порядок соблюдается, горничная имеет возможность сменить белье в любое время суток. Хранить сменное белье необходимо в отдельном шкафу. В целях экономии расходования средств нельзя менять белье ранее установленных сроков, но нельзя удлинять сроки его эксплуатации, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Есть еще одно незыблемое правило: нельзя производить смену белья в присутствии гостя или разрешать ему ставить вещи в неубранный номер.

Как правило, стирка гостиничного белья производится городскими прачечными. Работники бельевых принимают от поэтажного персонала использованное белье и выдают им чистое. Белье с этажей складывают в специальные мешки по наименованиям и отправляют в стирку в прачечную по накладной, просматривают его после стирки и в случае обнаружения дефектов по вине прачечной предъявляют ей иск. В других случаях дефектное белье предъявляется комиссии для решения вопроса о дальнейшем его использовании.

Белье и все постельные принадлежности требуют хорошего ухода. Своевременная стирка и ремонт, умелая эксплуатация, бережное отношение к ним со стороны проживающих создают условия для их длительной сохранности.

После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. На столе могут лежать учебники, рукописи, деловые бумаги, которые ни в коем случае нельзя трогать и рассматривать. Если поверхность стола покрыта пластиком, его нужно протереть влажной чистой тряпкой. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью. В случае нарушения полировки ее можно восстановить, протерев тампоном из чистой белой материи, смоченной полиролью. Затем, дав поверхности высохнуть в течение 15—20 мин, протереть ее до блеска мягкой ветошью. Иногда письменный стол покрыт зеленым сукном, на котором лежит настольное стекло. Настольное стекло должно быть всегда чистым и прозрачным, его надо чистить специально предназначенными для этой цели средствами.

Убирая пепел из пепельницы, нужно внимательно посмотреть, нет ли там посторонних предметов. Затем влажной тряпкой протереть телефонный аппарат, настольную лампу, а сухой — книги, журналы, телевизор. Ящики письменного стола тоже необходимо внимательно просмотреть, вытряхнуть их, протереть от пыли. В случае обнаружения их дефектов (плохо закрываются или есть поломки) — сделать заявку на вызов столяра.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных ковриков, штор, драпировок, мягкой мебели, а также к удалению пыли со стен и пола пылесосом. При этом применяются специальные насадки: для мебели — щетка с ворсом, для стыков мебели — щелевая насадка без щетки; для драпировок — щетка с длинным мягким ворсом (этой же щеткой удаляется пыль со стен и потолков), пол обрабатывается большой щеткой с коротким жестким ворсом.

Работая с пылесосом, горничная должна соблюдать правила безопасности. Не рекомендуется убирать под кроватью металлической трубой со щеткой, так как она может повредить царги деревянной кровати. Следует отодвинуть кровать от стены и затем произвести уборку.

Если в гостинице нет пылесосов, то ковры, дорожки и прикроватные коврики можно подмести влажным веником — движениями, направленными по ворсу. Подметать надо аккуратно, чтобы вода не попадала на паркет. Если ковры сильно загрязнены, их моют капроновыми щетками раствором мыльного порошка в теплой воде. Заниматься этим следует на улице или в специально отведенных для этого местах. Когда ковер подсохнет, его нужно пропылесосить, чтобы приподнять ворс.

Работая с пылесосом, необходимо следить, чтобы в него случайно не попали посторонние предметы.

После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиатора извлекают специальной узкой щеткой, затем сухой ветошью протирают перекладины и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели. Платяной шкаф надо ежедневно открывать и проветривать, следить, чтобы в нем было достаточно плечиков для одежды. В номере на определенном месте всегда должны лежать щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

По окончании уборки в номере (а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часовой стрелки, чтобы ничего не было пропущено) надо тщательно проверить исправность технических устройств, розеток, выключателей, вилок, электросветильников, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радиоточек и радиоаппаратуры. При обнаружении неисправности она должна сообщить об этом старшей горничной или дежурной по этажу.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами это запрещается. Багаж должен находиться только в камере хранения.

Экспресс-уборка

Этот вид уборки производится по просьбе проживающего за отдельную плату.

В объем работ экспресс-уборки входят: удаление мусора из номера, уборка и мытье посуды, протирка обеденного стола, перестил постельного белья, смена постельного белья, уборка в санузле индивидуального пользования: мытье раковин, ванной, унитаза, приготовление ванны, смена полотенец, мытье пола или механизированная уборка пола.

Все виды уборочных работ, проводимых в номерах гостиницы, осуществляются с обязательным применением уборочного инвентаря

и уборочных материалов. Правильное использование уборочного инвентаря и материалов, а также хранение и уход за ними являются важным мероприятием в соблюдении норм санитарно-эпидемиологического режима.

Тема 3. Технология выполнения различных видов уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6

Генеральная уборка. Технология уборки помещений общего пользования.

Цель работы: изучить порядок выполнения генеральной уборки, а также технологию уборки помещений общего пользования.

Контрольные вопросы:

1. В какой последовательности производится генеральная уборка помещения?
3. Установленные сроки осуществления генеральной уборки.
4. Технология уборки помещений общего пользования.
5. Виды помещений общего пользования.

Методические указания

Целью проведения генеральной уборки является следующее:

- осуществить полную тщательную уборку с применением уборочного инвентаря, материалов, машин;
- охватить уборкой те объекты и места жилого номера, которые не подвергаются ежедневной уборке и уборке после выезда гостя;
- провести санитарно-гигиенические мероприятия, которые по нормативным срокам совпадают с проведением генеральной уборки;
- осуществить мероприятия косметического ремонта в номере (подкраску, подклейку обоев и т.д.);
- убедиться в пригодности номера к проживанию путем осмотра и выявления неполадок различных коммуникационных систем.

В объем работ, производимых в генеральную уборку, входят: мытье стен, протирка их насухо, чистка вентиляционных решеток, чистка драпировок, матрасов, перин, чистка, мытье окон и дверей, дополнительные работы: мытье полов, ковровых дорожек, покраска полов, натирание полов, механизированная уборка потолка, стен, вентиляционных решеток, мытье оконных внутренних рам два раза в год, механизированная уборка и чистка штор, стирка гардин, мытье осветительных приборов.

Генеральная уборка производится один раз в 7—10—14 дней. Как правило, в гостинице за каждой горничной закреплено определенное число номеров, в которых она обязана проводить генеральную уборку в установленные сроки.

Трудовые действия по профстандарту горничной.

Комплектование тележки для генеральной уборки номерного фонда.

Сдача в стирку гардин и тюля с их заменой.

Сдача в стирку постельных принадлежностей с полной их заменой.

Мытье окон, витражей, элементов декора номерного фонда. Чистка вентиляционных решеток, радиаторов номерного фонда.

Чистка ковров, мягкой и корпусной мебели в номерном фонде Чистка стен, плинтусов, потолка в номерном фонде.

Итоговая проверка соответствия качества генеральной уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

Технология уборки помещений общего пользования. К местам общего пользования относятся: вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и подсобные помещения, лестницы и места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Основная особенность содержания группы этих помещений состоит в многочисленном потоке посетителей. Основная уборка мест общего пользования производится рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются по мере загрязнения.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя:

мытьё полов с моющими средствами; механизированная уборка полов;

натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами;

чистка стекол, дверей, подножных щеток, решеток, подоконников и зеркал;

удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков; удаление мусора и мытьё пепельниц; удаление пыли и обработка столов, стоек.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности:

проветривание помещений;

удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, подцветочниц, зеркал и т.д.;

удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных;

мытьё всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости.

Уборка санузлов (в номерах и общего пользования)

К уборке санузла горничная приступает, закончив уборку жилых комнат номера. Перед тем как приступить к уборке, она должна надеть спецодежду — прорезиненный фартук, резиновые или капролактановые перчатки, косынку.

Уборка санузла осуществляется в следующей последовательности: зеркало, стеклянная туалетная полочка и туалетные принадлежности, умывальник, ванна, кафельные плитки стен, унитаза, биде, пол.

Зеркало протирают влажной тряпкой, а затем вытирают насухо. Туалетную полочку с обеих сторон моют мыльным раствором, а затем вытирают сухой тряпкой. Так же моют туалетный стаканчик и мыльницу.

Умывальник натирают пастой или другим чистящим средством для удаления загрязнений, промывают горячей водой, ополаскивают дезинфицирующим раствором, еще раз ополаскивают водой и вытирают насухо. Так же моются унитаз, биде, ванна. Краны, смесители и гибкий шланг чистят тряпкой с мелом, из сливного отверстия вынимают волосы. Ни в коем случае нельзя пользоваться раствором соляной кислоты. Это опасно. Кроме того, от кислоты фаянсовая поверхность ванны и раковины разрушается и темнеет.

Кафельные плитки стен над ванной при текущей уборке ежедневно протирают чистой белой тряпкой для удаления следов мыльной пены. При генеральной уборке моют всю поверхность стены.

Тема 4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7

Униформа.

Цель работы: изучить требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных.

Контрольные вопросы:

1. Униформа.
2. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных.

Методические указания

Общее впечатление клиентов о гостинице складывается на основе целого ряда факторов. Одним из важнейших факторов, создающих имидж гостиницы, является внешний вид обслуживающего персонала.

У всех работников гостиницы должна быть тщательно отглаженная и опрятная униформа. Гостиничная униформа чаще всего бывает неярких тонов, строгая и скромная, но непременно достаточно стильная, что создает определенное впечатление об уровне гостиницы.

Персонал всех категорий гостиниц, работающий непосредственно с проживающими, должен носить форменную одежду (униформу), в ряде случаев включающую личный значок с указанием имени и фамилии. Форма должна быть всегда чистой и в хорошем состоянии.

В гостиничных комплексах любой категории должны быть созданы отдельные условия для санитарии, отдыха и питания персонала.

Форменная одежда: обязательным условием работы в гостинице является ношение в рабочее время полного комплекта униформы. Все сотрудники обязаны носить в рабочее время на левой стороне форменной одежды фирменный значок. В случае утери фирменного значка следует немедленно сообщить об этом своему руководителю. Не допускается ношение ни одного из предметов формы вне работы.

Тема 4. Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене горничных. ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8

Стандарт нормы внешнего вида

Цель работы: изучить стандарт нормы внешнего вида.

Контрольные вопросы:

Методические указания

Стандарт нормы внешнего вида.

Внешний вид персонала формирует у гостя мнение о санаторно-курортном комплексе. Всем сотрудникам санаторно-курортного комплекса необходимо заботиться о том, чтобы выглядеть ухоженными и опрятными. В течение всего рабочего дня все сотрудники обязаны сохранять стандарт внешнего вида:

- Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными, причесанными и убранными с лица. Цвет волос должен выглядеть натуральным. Сотрудники, обращающиеся с техникой, должны соблюдать особую осторожность и носить защитный головной убор, не обнажающий распущенных волос,

- Женская прическа должна быть компактна, недопустимы распущенные волосы и громоздкие заколки ярких расцветок в волосах. Когда волосы носят распущенными, они должны быть не длиннее нижнего края воротника блузки на спине. Длинные волосы должны быть закреплены в прическе или аккуратно завязаны сзади,

- Ногти должны быть аккуратно подстриженными, чистыми и отполированными. Разрешается пользоваться лаком для ногтей умеренных тонов, предпочтительно пастельной гаммы, длинные ногти запрещены,

- Необходимо соблюдать правила личной гигиены. В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, — принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать запахом окружающих. Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим; следует применять освежающие таблетки или драже, применение жевательной резинки недопустимо,

- Не следует пользоваться духами, одеколоном или дезодорантом с резким запахом. Использование парфюмерии должно быть умеренным, запах легкий, не назойливый, ощущается на расстоянии не более 15-20 см.

- Макияж должен быть неярким. Не разрешается использование темных тонов помад и теней для век, а также ярких румян. Вечерние варианты макияжа не допускаются

- Ношение сотрудниками украшений в рабочее время должно быть ограничено. Разрешается ношение тонкой цепочки на шее, часов или одного неброского тонкого браслета. На руках должно быть не более двух колец без крупных камней, в каждом ухе допускается по одной серьге. Серьги

должны представлять собой комплект и быть недлинными и некрупными, сдержанного классического стиля.

- **Форменная одежда:** обязательным условием работы в гостинице является ношение в рабочее время полного комплекта униформы. Все сотрудники обязаны носить в рабочее время на левой стороне форменной одежды фирменный значок. В случае утери фирменного значка следует немедленно сообщить об этом своему руководителю. Не допускается ношение ни одного из предметов формы вне работы.

- Форменная одежда должна быть чистой и отутюженной. В карманах не допускается ношение предметов, изменяющих форму кармана, носки необходимо выбирать под цвет обуви.

- Обувь должна быть в хорошем состоянии, не стоптанной и хорошо начищенной.

- Цвет обуви — рекомендуемый в утвержденном списке комплекта униформы/

- Рекомендуются ношение закрытой обуви (допускается обувь с открытой фиксированной пяткой). Обувь должна быть на прямой подошве или на каблучке не выше двух сантиметров, высота измерена по внутренней стороне. Не допускается ношение авангардной и спортивной обуви и не курить на виду у гостей;

- Никогда не разговаривать с коллегами при обслуживании гостей;

- Поддерживать чистоту и порядок на своем рабочем

Тема 5. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №9

Подготовка номеров к приемке.

Цель работы. изучить подготовку номеров к приемке.

Контрольные вопросы:

1. Уборка номера перед запуском в эксплуатацию.

Методические указания

Подготовка номеров к заселению

Подготовка номерного фонда к заселению является сложным и ответственным этапом, который требует хорошей организации работы различных служб и департаментов. Для четкого и своевременного размещения и обслуживания гостей персонал должен быть профессионально подготовленным и иметь соответствующие навыки обслуживания гостей.

Технология приема гостей и их заселение предусматривает следующие мероприятия:

1. Наличие в службе приема компьютерной программы, в базе данных которой содержится полная информация о состоянии номерного фонда всех категорий, паспортные данные гостей, а также бухгалтерская информация (счет каждого гостя об оплате проживания, питания, дополнительных услуг). Процедуру занесения данных в компьютер осуществляет дежурный администратор.

2. Наличие информационных листов, заполняемых на каждом этаже (шахматки). Оформляется данный документ поэтажным персоналом (дежурным по этажу). В шахматке отражается информация о проживающих на этаже, общее число занятых номеров, данные по переселению из номера в номер, число гостей, проживающих в каждом номере, даты заездов и выездов из гостиницы, число забронированных номеров.

3. Проведение уборочных мероприятий жилого фонда гостиницы и общественных помещений. Старшая горничная контролирует заезд гостей и их размещение на этаже, своевременность подготовки номера к заселению и качество выполненных горничными уборочных работ.

4. Оформление заявок на своевременный ремонт и ликвидацию всех неполадок в номерах в инженерно-техническую службу гостиницы.

5. Проведение определенного вида уборки (генеральной, после выезда гостя, уборки забронированного номера).

Служба эксплуатации номерного фонда ежедневно сверяет свои данные о номерах с данными службы приема. Сообщения службы приема о выписке гостя из номера фиксируются в соответствующей графе журнала хозяйственной службы. В другой графе журнала записывается фамилия горничной, которой поручена уборка номера. По окончании уборки в журнале делается соответствующая отметка. О готовности номера сообщается в службу приема.

Для уборки помещений гостиницы разработаны подробные инструкции. Например, для уборки номера такая инструкция в сокращенном виде выглядит следующим образом:

- постучать в дверь номера три раза, убедившись в отсутствии гостя, открыть дверь номера;
- открыть окно, убрать мусор;
- убрать постель, собрать грязное белье, застелить свежее, вымыть руки;
- вымыть посуду, перевернуть вверх дном, накрыть полотенцем;
- убрать санузел, двигаться от чистых поверхностей к грязным;
- закрыть окно и произвести уборку пыли, двигаться сверху вниз;
- уборка пола: сначала он подметается, а затем производится уборка пылесосом.

На уборку номера отводится 20-30 минут в зависимости от его размера и оснащенности. Качество уборки инструктируется старшей горничной, а иногда специальным контролером. Для проверяющих также есть специальная инструкция о порядке инспекции. Существуют специальные правила безопасности, которые должны соблюдать горничные: не открывать двери номера гостям, забывшим ключ в номере, или рабочим; всегда держать ключи от номеров при себе.

Тема 5. Приемка номеров и перевод гостей из одного номера в другой.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №10

Оформление перевода гостя из одного номера в другой.

Цель работы: изучить оформление перевода гостя из одного номера в другой.

Контрольные вопросы:

1. Причины перевода гостя из одного номера в другой.
2. Ошибки службы бронирования и способы их устранения.
3. Правила перевода гостя из одного номера в другой.

Методические указания

Часто у гостей возникает потребность в продлении срока проживания. Гостям желательно уведомить об этом службу приема и размещения заранее, для того чтобы гостиница могла планировать загрузку и привести в соответствие желания клиентов со своими возможностями. В случае невозможности продления проживающие должны освободить номер в согласованный срок. Если есть возможность продления срока проживания, администратор делает соответствующие коррективы в компьютерной программе и в соответствующих документах. Прежде чем продлить срок действия пластикового ключа-карты (в тех гостиницах, где применяются электронные системы запирающих помещений), следует проверить сумму кредита и при необходимости провести процедуру дополнительной преавторизации.

Иногда возникает необходимость перевода проживающих в гостинице гостей из одного номера в другой. Бывает множество причин и поводов для этого.

Во-первых, это неудобства для гостей, возникшие по вине гостиницы из-за каких-либо технических неполадок, таких как: неисправность телевизора, кондиционера, телефона, холодильника, санитарно-технического оборудования и др.

Во-вторых, клиентов может что-то лично не устраивать в номере. Например: вид из окна, специфический запах, шум от соседей, цветовая гамма номера и т. д. Согласно Правилам

предоставления гостиничных услуг в РФ «исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предоставления потребителем соответствующего требования».

При серьезных неполадках, неисправностях оборудования или приборов, требующих длительного времени для ремонта, а также при объективных, обоснованных претензиях проживающих необходимо однозначно переселить их в другой номер аналогичной категории. При этом необходимо зафиксировать этот факт в компьютерной программе и сделать пометки в соответствующих документах. Помимо службы приема и размещения сведения о переводе клиентов из одного номера в другой должны иметь поэтажная служба (Housekeeping) и служба питания (Food service). Служба горничных должна оперативно произвести уборку освободившегося номера, дать сведения о готовности его к новому заезду, и таким образом гостиница может избежать простоя. Службе питания эти сведения также очень важны для того, чтобы избежать путаницы в приеме и доставке заказов клиентам.

Сотрудник службы приема и размещения оформляет специальный бланк, состоящий из 3 экземпляров и обеспечивающий копировальный эффект, в котором указывает:

- дату перевода;
 - фамилию клиента;
 - из какого номера в какой переведен;
 - цену прежнего и нового номера;
 - свою должность и фамилию,
- и далее рассылает сведения по службам.

У гостя необходимо поинтересоваться, нужна ли ему помощь подносчика багажа, горничной, для того чтобы переместиться из прежнего номера во вновь предоставленный.

Тема 6. Техническое оснащение уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №11

Комплектация тележки горничной.

Цель работы: научиться комплектовать тележку для работы горничной.

Контрольные вопросы:

1. Стандарт «рабочий инвентарь горничной».
2. Стандарт «Комплектация тележки горничной».
3. Комплект гостевых принадлежностей.
4. Печатная продукция.

Методические указания

Стандарт «Комплектация тележки горничной».

Каждый сотрудник гостиницы или санатория обязан рационально использовать рабочее время. Это зависит от того, насколько профессионально укомплектовано рабочее место всем необходимыми. Рабочим местом горничной является тележка и ее комплектация, это очень важный момент. Профессиональная горничная должна предвидеть любую ситуацию и иметь на тележке полный комплект гостевых принадлежностей. Это поможет ей в кратчайший срок выполнить любую просьбу гостя, приготовить номер для молодоженов или изменить количество гостевых принадлежностей в зависимости от резервации. Тележка горничной должна быть укомплектована:

- пылесосом;
- шваброй, совком;
- резиновыми перчатками, фартуком, щетками (для мытья туалета и ванной комнаты);
- губками;
- мешками (для грязного белья, мусора, одноразовыми для мусорных корзин); о салфетка для сухой и влажной уборки;
- ведрами (для мытья номеров, туалета);
- чистящими, моющими, дезинфицирующими средствами;
- средствами для чистки пластиковых поверхностей, жирорастворяющими, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
- освежителем воздуха;
- туалетной бумагой, салфетками;
- набором туалетных принадлежностей;
- набором рекламных и информационных печатных материалов;
- табличками «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить» и др.;
- комплектами чистого белья и полотенец, халатами и тапочками;
- блокнотами, ручками с логотипом гостиницы, карандашами;
- анкетами для гостей;
- фирменными пакетами для прачечной;
- салфетками для обуви.

Печатную продукцию лучше хранить в специальных папках, т. к. это сохранит ее безупречный вид. Для нормальной работы горничной необходимо иметь комплекты гостевых принадлежностей:

- шампунь;
- шапочка для душа;
- гель для душа;
- мыло.

Для того чтобы номер был идеально чистым и свежим, необходимо иметь на тележке комплект чистящих и моющих средств. На каждой тележке есть мешок для мусора, внутрь которого необходимо вставлять пластиковый мешок. Неисправная тележка может образовывать посторонние звуки (скрип, стук), беспокоя гостей.

Тема 6. Техническое оснащение уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №12

Подбор чистящих и моющих средств. Технический инвентарь.

Цель работы: изучить подбор чистящих и моющих средств, технический инвентарь.

Контрольные вопросы:

1. Подбор чистящих и моющих средств.
2. Технический инвентарь.

Методические указания

На объектах сферы гостеприимства - в гостиницах и в отелях - предъявляются повышенные требования к соблюдению «Санитарных правил». Эти правила относятся к любым помещениям, оборудованию и мебели гостиницы и содержат санитарно-эпидемиологические требования к внутренней отделке помещений; к отоплению, вентиляции микроклимату и воздушной среде помещений; к содержанию помещений и территории гостиниц; к удалению бытовых отходов и мусора, а также требования к условиям труда персонала гостиницы.

В частности, «Санитарные правила» предписывают проводить в помещениях гостиниц влажную уборку не реже 1 раза в день (либо чаще - по необходимости). Уборка номерного фонда, входных групп, холлов, санитарных помещений и туалетных комнат, должна производиться с применением моющих и дезинфицирующих средств, имеющих документы, подтверждающие в установленном порядке их безопасность. Это должны быть профессиональные средства для уборки

гостиницы, так как далеко не все бытовые средства имеют достаточные разрешения, сертификаты и экологические допуски к применению в сфере HoReCa.

Для дезинфекции помещений и оборудования гостиниц могут применяться дезинфектанты из нескольких классов химических соединений:

1 класс - галогеносодержащие. В этот класс входят, в основном, хлорсодержащие дезинфектанты.

1.1. Анолит (электрохимические активированные растворы хлорида натрия), получаемый на установках СТЭЛ 4Н-60-02, СТЭЛ-60-03, СТЭЛ-ИОН-120-01:

1.2. Хлорамин.

1.3. Пресепт фирма "Джонсон-Джонсон медикал" (США).

1.4. Пюржавель "Пастиль Жавель эффервесант" фирма "Гидрохим" (Франция).

1.5. Жавелион "Новелтихлор" фирма ЕТС Линоспер (Франция).

1.6. Клор-Клин фирма "Медентек" (Ирландия).

1.7. Клорсепт фирма "Медентек" (Ирландия)

Зарубежные препараты выпускаются в виде таблеток, что удобно для применения.

2 класс - кислородсодержащие соединения. К этому классу относятся дезинфектанты на основе перекисных соединений.

2.1. "ПВК" (Россия).

2.2. "Перамин" (Россия).

2.3. "Виркон" фирма "КРКА" (Словения).

2.4. "Перформ" фирма "Шульке и Майр" (Германия).

3 класс - поверхностно-активные соединения (ПАВ). В него входят четвертичные аммониевые соединения и амфотерные поверхностно-активные соединения.

3.1. "Аламинол" (Россия).

3.2. "Санифект-128" фирмы "Ликватех Индастрид, Инк." (США).

3.3. "Форте-дез" АО "Мовек" (Эстония).

3.4. "Одо-бан" фирмы "Клин Контроль Корпорейшен" (США)

3.5. "Ньютрал-Лемон" фирмы "АВС Компаундинг Компани" (США)

3.6. "Дайцид-4,5" фирмы "Дайкон Продукте Инк." (США)

3.7. "АФБЦ"

3.8. "Септодор" фирмы "Дарвет Лтд" (Израиль)

3.9. "Септодор-Арома"

3.10. "ФД-312" фирмы "Дентал Орохим" (Германия)

3.11. "Микробак Форте" фирмы "Борер Хеми АГ" (Швейцария)

3.12. "Сокрена"

3.13. "Гермасепт плюс" фирмы "Иплон" (Бельгия)

3.14. "Сильва-Дез" АО "Мовек" (Эстония)

3.15. "Терралин" фирмы "Шульке и Майр" (Германия)

3.16. "Веке-Сайд" фирмы "Вексфорд ЛЭБЗ Инк." (США).

Для проведения дезинфекционных мероприятий препараты, относящиеся к кислородсодержащим соединениям и ПАВ предпочтительнее, вследствие их экологичности, отсутствия резкого запаха, низкого уровня токсичности. Препараты группы ПАВ обладают и моющим эффектом.

Гостиничный уборочный инвентарь. Гостиничные стандарты предписывают: «В жилых и общественных помещениях отелей должна обеспечиваться возможность пылеуборки (влажная уборка, сухая уборка с применением гостиничных пылесосов или систем централизованного пылеудаления). Содержание пыли в воздухе в жилых помещениях гостиниц должно быть не более 0,15 мг/м³. В гостиницах вместимостью свыше 500 мест и в гостиницах категорий 4 звезды и 5 звезд следует предусматривать централизованное пылеудаление (система вакуумной уборки) из жилых и основных общественных помещений».

Уборочный инвентарь помогает сохранить чистоту гостиничного комплекса. Необходимые средства бытовой химии избавят от неприятных запахов, пятен и вернут чистоту номеру, что оценят постояльцы.

Основным преимуществом для гостиниц является бесшумная уборка. Поэтому, приобретая пылесосы нужно учитывать уровень шума. Ведь одной из важнейших задач является покой клиента. Пылесос должен быть multifunctional, с телескопической рукояткой для удаления пыли с высоких поверхностей. Различные насадки позволяют выполнять работы разной сложности (напольное покрытие с различным ворсом, удаление пыли с потолков, лестниц, камня, жалюзи).

«Multifunctional уборочное оборудование необходимо оснащать всеми необходимыми средствами бытовой химии. Обычно в полный пакет входят антистатик, пятновыводители для текстиля и дерева, дезинфицирующие средства. Для стеклянных поверхностей необходим спрей, который не будет оставлять разводов, а для лакированного дерева специальный полироль с антистатическим эффектом. Если в отеле имеется паркетное покрытие, то в запасе должен находиться воск, которым полы и деревянные поверхности натираются раз в месяц».

Отдельным уборочным оборудованием могут служить ведра с отжимным механизмом, приспособления для мытья окон. В их состав входит резиновый скребок на телескопической ручке, который можно заменить на поролоновый. Наряду с ним может использоваться скребок из микрофибры для заключительной обработки оконной поверхности.

Поломоечные машины обеспечат превосходную мойку для полов с твердыми, ворсовыми и эластичными покрытиями везде, где в гостинице нужны блестящие и гигиенически чистые полы. Наряду с электрическими машинами применяют модели с аккумуляторным электропитанием в помещениях, где отсутствует электричество или затруднено использование электрических удлинителей с питанием от электросети. Пылесосы для сухой чистки находят применение повсюду в гостиницах, т.к. обладают большой вместимостью и выбором принадлежностей для уборки в любых условиях. Модели с электрощеткой идеально подходят для ежедневной уборки ковровых покрытий.

Уборочное оборудование для гостиниц разнообразно по своим характеристикам и сферам применения. Качественное уборочное оборудование должно удовлетворять экологическим нормам, иметь защиту от переполнения фильтров, совместно работать с рядом чистящих средств и т.п. Профессиональное уборочное оборудование классифицируется по задачам использования:

- 1) оборудование для уборки полов (швабры, мопы, флаундеры, стяжки и сгоны, пылесосы);
- 2) инструменты для мытья окон (телескопические штанги, сгоны для окон, шубки и т.п.);
- 3) инвентарь для уборки санузлов;
- 4) уборочное оборудование для уборки прилегающей территории;
- 5) подметальные машины;
- 6) полировальное оборудование.

Тележки для горничных. У большинства горничных клининговой службы, обслуживающей отели Санкт-Петербурга и Москвы есть специальные уборочные тележки, оснащенные большими колесами, оборудованными тормозами, что обеспечивает хорошую управляемость. Это сервисные тележки и тележки для смены и уборки белья. Обычно они оборудованы сменными мешками для грязного белья и полками для чистого белья. Они очень удобны и включают в себя отсеки для грязного белья, чистых постельных принадлежностей, ведро, веник, швабру со специальным отжимом, полочки для бытовой химии, которая используется при уборке. Такие тележки очень легки и мобильны, так как колеса оснащены амортизаторами. По желанию, можно выбрать моющиеся мешки или мешки с пластиковыми крышками. Тележки для горничных бывают в различной комплектации. Среди них можно выделить тележки для уборки и сбора мусора, которые комплектуются сменными мусоросборниками. Некоторые тележки обработаны специальной эмалью против царапин, а также покрытием «антислед», благодаря которому не оставляют следов на паркете.

Тележку необходимо подбирать с учетом выполняемых горничной работ (уборка номерного фонда, общих площадей, технических помещений и т.д.). Если есть необходимость переезжать с этажа на этаж, то имеют значение габариты тележки.

Тема 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №13

Ежедневная уборка жилых номеров.

Цель работы: изучить ежедневную уборку жилых номеров.

Контрольные вопросы:

1. Последовательность уборки жилых номеров.
2. Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки жилых номеров.

Методические указания

Стандарт последовательности уборки жилого номера

Уборка номера производится в следующем порядке:

- включите весь свет в номере;
- откройте шторы и, если погода позволяет, откройте окна для - проветривания; снимите белье и на матрацник с кровати;
- занесите уборочный инвентарь и материалы в номер и нанесите моющие средства на унитаз, умывальник, ванну для воздействия;
- соберите мусор в комнате и опорожните корзину для мусора и пепельницу(-ы);
- проверьте исправность работы ТВ, кондиционера, пультов к ним, холодильника, фена. При обнаружении мелких неисправностей немедленно вызовите мастера по ремонту; уберите ресторанный посуду из номера;
- соберите посуду, принадлежащую номеру, пепельницу(-ы) и отнесите на мойку в ванную комнату;
- наденьте резиновые/хлопчатобумажные перчатки и уберите снятое постельное белье и грязные полотенца в мешок на тележке;
- проверьте чистоту шторки ванны; снимите перчатки и занесите чистое белье в номер;
- застелите кровать в соответствии со стандартом гостиницы;
- вымойте посуду и пепельницу(-ы) и расставьте их по местам в комнате; вымойте над ванной в специальной емкости корзину/ведро для мусора и подставку для ерша;
- нанесите на губку моющее средство и натрите умывальник, ванну, краны, смеситель душа, цепочку от пробки;
- протрите стены МОПом с телескопической ручкой, смойте из душа и вытрите насухо чистой салфеткой. Смойте водой и протрите насухо умывальник, ванну, краны, смеситель душа, цепочку;
- расправьте шторку ванны;
- нанесите моющее средство, вымойте и протрите насухо зеркало и туалетную полочку; вымойте ершом унитаз. Салфеткой для унитаза продезинфицируйте унитаз снаружи и внутри, сиденье унитаза. Спустите воду в унитазе;
- занесите в ванную комнату и повесьте в соответствии со стандартом чистые полотенца, предварительно осмотрев их. Разложите туалетные принадлежности в соответствии со стандартом. Обновите туалетную бумагу;
- вымойте моющим средством пол в ванной комнате специально предназначенной для мытья туалета салфеткой;
- вернитесь в комнату. Уберите комнату, начиная с наиболее дальней от входа точки. По мере уборки продвигайтесь к выходу; на полу не должно остаться одежды; одежда должна быть сложена и размещена на кресле; не кладите ничего в одежный шкаф;
- сотрите пыль салфеткой с нанесенным моющим средством с оборудования, мебели, дверей, карнизов, рамок картин и зеркала, вент, решетки, за радиатором. Установите мебель в первоначальное положение;
- специальным средством продезинфицируйте ручки дверей, трубку телефонного аппарата, пульты ТВ и кондиционера; вымойте специальным средством и вытрите насухо зеркала и картины под стеклом.

По окончании уборки в номере (а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часовой стрелки, чтобы ничего не было пропущено) надо тщательно проверить исправность технических устройств, розеток, выключателей, вилок, электросветильников, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радиоточек и радиоаппаратуры. При обнаружении неисправности она должна сообщить об этом старшей горничной или дежурной по этажу.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами это запрещается. Багаж должен находиться только в камере хранения.

Тема 7. Инструкция по санитарному содержанию помещений гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №14 Ежедневная уборка мест общего пользования.

Цель работы: изучить методику проведения ежедневной уборки мест общего пользования.

Контрольные вопросы:

1. Какие помещения относятся к местам общего пользования?
2. Объем уборочных работ мест общего пользования.
3. Последовательность уборки помещений мест общего пользования.
4. Уборка санузлов общего пользования.

Методические указания

К местам общего пользования относятся: вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные, служебные и вспомогательные помещения, лестница и места для отдыха и проведения массовых мероприятий.

Основная особенность этой группы помещений заключается в многочисленном потоке посетителей. Основная уборка мест общего пользования осуществляется рано утром, поздно вечером или ночью. В течение дня места общего пользования убираются по мере загрязнения.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя: мытье полов моющими средствами; механизированная уборка полов; натирка металлических деталей и оборудования специальными средствами; чистки стекол, дверей, подножных щеток, решетки, подоконников и зеркал; удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков; удаление мусора и мытье пепельниц; удаление пыли и обработка столов, стоек.

Уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности: проветривание помещений; удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, зеркал и т.д.; удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) из паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных; мойки всех других полов и в вестибюле по мере необходимости.

Через день протирается электроарматура, предварительно отключается от сети. Ежедневно протираются насухо отжатой тряпкой паркетные полы, обрабатывается пылесосом мягкая мебель, протираются влажным способом оконные блоки с подоконниками. Не реже одного раза в месяц моют двери, батареи, протираются эстампы, литографии, картины и т.д., потолочные и настенные светильники. Каждые два месяца необходимо протирать поверхность стен, обметать потолки, менять шторы, протирать карнизы. Не менее двух раз в год моются окна (весной и осенью). Паркетные полы натираются по мере необходимости. В дневное время суток уборщики и швейцары следят за чистотой вестибюля, входных дверей, окон, стекол, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек и т.п.

Уборка санузлов (в номерах и общего пользования).

К уборке санузла горничная приступает, закончив уборку жилых комнат номера. Перед тем как приступить к уборке, она должна надеть спецодежду — прорезиненный фартук, резиновые или капролактановые перчатки, косынку.

Уборка санузла осуществляется в следующей последовательности: зеркало, стеклянная туалетная полочка и туалетные принадлежности, умывальник, ванна, кафельные плитки стен, унитаза, биде, пол.

Зеркало протирают влажной тряпкой, а затем вытирают насухо. Туалетную полочку с обеих сторон моют мыльным раствором, а затем вытирают сухой тряпкой. Так же моют туалетный стаканчик и мыльницу.

Умывальник натирают пастой или другим чистящим средством для удаления загрязнений, промывают горячей водой, ополаскивают дезинфицирующим раствором, еще раз ополаскивают водой и вытирают насухо. Так же моются унитаз, биде, ванна. Краны, смесители и гибкий шланг чистят тряпкой с мелом, из сливного отверстия вынимают волосы. Ни в коем случае нельзя пользоваться раствором соляной кислоты. Это опасно. Кроме того, от кислоты фаянсовая поверхность ванны и раковины разрушается и темнеет.

Кафельные плитки стен над ванной при текущей уборке ежедневно протирают чистой белой тряпкой для удаления следов мыльной пены. При генеральной уборке моют всю поверхность стены.

Последним моется унитаз. Для этого горничная обязательно должна надеть перчатки. Сначала горячей водой обливают внутренние стенки унитаза, затем натирают их чистящей пастой с помощью ерша, промывают горячей водой и ополаскивают дезинфицирующим раствором. Так же раствором хлорки промывают крышку и ручки унитаза, держатель для туалетной бумаги и дверные ручки. В случае утечки воды или других неисправностей горничная сообщает старшей горничной или дежурной по этажу о необходимости вызова сантехника.

Резиновый коврик в душевой несколько раз промывают горячей и холодной водой, а затем ополаскивают хлоркой.

В номерах высшей категории в ванной комнате должны стоять табурет с легкодезинфицируемым покрытием и подставка для чистки обуви. Их моют влажной тряпкой и тоже дезинфицируют.

По окончании уборки горничная проверяет наличие в санузле туалетной бумаги и фирменного мыла, исправность розетки для бритвы и чистоту полотенец (при необходимости их заменяют на новые).

Тема 8. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №15 Профилактика производственного травматизма

Цель работы: изучить методы профилактики производственного травматизма.

Контрольные вопросы:

1. Профилактика производственного травматизма
2. Расследование и учет несчастных случаев.

Методические указания

Работник гостиницы обязан:

- соблюдать нормы, правила, инструкции по охране труда;
- уметь правильно применять коллективные и индивидуальные средства защиты;
- немедленно сообщать своему непосредственному руководителю о любом несчастном случае, а также о ситуации, которая создает угрозу жизни и здоровью людей.

Работники гостиницы допускаются к работе только после получения инструктажа. Виды инструктажа: вводный, первичный, повторный, внеплановый, текущий.

Профилактика производственного травматизма.

Причины травматизма могут быть организационными и техническими.

К организационным относятся: недостаточный надзор за соблюдением правил техники безопасности, отсутствие необходимой технической квалификации у персонала, работа без предохранительных приспособлений, неправильная расстановка людей на рабочем месте, недостаточный инструктаж, плохое освещение, низкая или высокая температура, слабая вентиляция и т.д.

К техническим причинам травматизма относятся: неисправность или несовершенство технологического оборудования, инструментов, устройств и средств техники безопасности, неудобство или загроможденность рабочего места.

Причиной травмы может стать также болезненное состояние работающего, неподготовленность к данной работе и невнимательное отношение к ней, утомление и состояние опьянения.

Расследование и учет несчастных случаев происходит в соответствии с «Положением о порядке расследования и учета несчастных случаев на производстве» от 03.06.95 № 558. Это положение устанавливает единый порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве, обязательный для предприятий любых форм собственности.

По результатам расследования составляется заключение, которое является обязательным для работодателя и может быть обжаловано в органах Федеральной инспекции труда при Министерстве труда Российской Федерации или в суде.

Тема 8. Техника безопасности выполнения уборочных работ в гостинице.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №16

Производственная санитария и гигиена. Электробезопасность.

Цель работы: изучить состояние производственной санитарии и гигиены в гостиничных комплексах. Электробезопасность в гостиницах.

Контрольные вопросы:

1. Гигиенические критерии оценки условий труда.

2. Памятки об оказании первой медицинской помощи и аптечки с необходимыми медикаментами.

4. Электробезопасность в гостиницах.

Методические указания

Производственная санитария и гигиена.

Гигиена труда рассматривает вопросы, связанные с условиями работы и их влиянием на человеческий организм; разрабатывает гигиенические и лечебно-профилактические мероприятия, направленные на улучшение и сохранение здоровья трудящихся, повышение работоспособности и производительности труда.

Существуют несколько гигиенических критериев оценки условий труда:

- загрязненность воздуха;
- температура;
- влажность и скорость движения воздуха;
- уровень шума;
- освещенность;
- санитарное состояние;
- личная гигиена сотрудников.

Загрязненность воздуха.

Все помещения гостиницы, где трудится персонал, должны быть просторными, иметь достаточно высокие потолки, быть оснащенными естественной или принудительной вентиляцией, обеспечивающей нормальную циркуляцию воздуха и исключающей проникновение посторонних запахов.

Температура, влажность и скорость движения воздуха.

Эти параметры оказывают большое влияние на состояние человека, его работоспособность и регулируются с помощью системы отопления. Температура воздуха в помещениях должна быть не ниже 18 °С, влажность воздуха в теплый период года 30 — 60%, в холодный — не более 70%, скорость движения воздуха в холодный период — до 0,3 м/с, в теплый — до 0,5 м/с.

Уровень шума. В гостиницах должны соблюдаться противозумные правила:

полы в коридорах, холлах и гостиных покрываются звукопоглощающими коврами или заменяющими их покрытиями; телевизоры устанавливаются только в номерах или специальных

помещения, а телефон общего пользования — вдали от жилых комнат в специальных кабинках или под акустическим колпаком. Для уменьшения шума в жилых и общественных помещениях используют специальные звукоизолирующие окна и двери, звукоизолирующую отделку стен.

Освещенность.

При плохой освещенности появляются зрительное утомление, общая вялость, ухудшение зрения, снижается производительность труда. В помещениях должно быть естественное (не менее одного окна) и искусственное освещение, обеспечивающее освещенность круглосуточно при лампах накаливания — 100 лк (в люменах), при люминесцентных лампах — 200 лк, в коридорах — естественное или искусственное освещение. Каждое рабочее место должно быть достаточно освещено, но освещение при этом не должно оказывать слепящего действия. Искусственное освещение может быть общим, местным и комбинированным. Применение только местного освещения на рабочих местах не допускается.

Существует также аварийное освещение на случай эвакуации.

Санитарное состояние.

В гостинице должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, установленные органами эпидемиологического надзора в части чистоты помещений, состояния сантехнического оборудования, удаления отходов, эффективной защиты от насекомых и грызунов, обработки белья. Все газовое, водопроводное и канализационное оборудование должно быть установлено и эксплуатироваться в соответствии с «Правилами технической эксплуатации гостиниц и их оборудования».

В помещениях следует ежедневно делать влажную уборку, удалять пыль и паутину, пылесосить ковры и ковровые покрытия, протирать окна, двери. По окончании работы помещение нужно тщательно убирать и оставлять в полном порядке.

Периодически следует убирать помещения с использованием мыльно-щелочного раствора, хлорной извести, проводить генеральные уборки, дезинфекции и дезинсекции (мероприятия по борьбе с насекомыми).

Особое внимание уделяется работе горничных.

Транспортировка белья, уборочного материала и инвентаря производится горничными на тележках.

В служебных помещениях, предназначенных для отдыха, приема пищи, смены одежды, обслуживающему персоналу запрещается держать уборочный инвентарь грязное белье. Эти комнаты оборудуются индивидуальными шкафчиками, обеденными столами, стульями и т.п.

Инструкция по санитарному содержанию требует от персонала особого внимания к постельным принадлежностям проживающих и их своевременной смене. В бельевой должна быть идеальная чистота. Чистое и грязное белье хранится в разных помещениях, отдельно друг от друга. После приема грязного белья следует вымыть руки и сменить халат. Стирка белья проживающих производится горничными в специально оборудованных помещениях.

Инструкция по санитарному содержанию включает также требования к состоянию территории, прилегающей к гостинице. Территория должна быть убрана, озеленена, облагорожена. Для сбора бытовых отходов на дворовой территории устанавливаются мусоросборники. Вторсырье и макулатура собираются и складываются отдельно.

Все работники гостиницы не реже одного раза в год проходят медицинский профосмотр в поликлиниках и предоставляют на работу справки о состоянии здоровья. Не прошедшие медосмотр сотрудники к работе не допускаются.

Если заболевает проживающий, администрация гостиницы вызывает врача. В случае инфекционного заболевания работники СЭС проводят в номере дезинфекцию. Уборка номеров, в которых находятся больные, проводится с применением раствора хлорной извести.

На каждом этаже гостиницы должны быть памятки об оказании первой помощи и аптечки с набором необходимых медикаментов.

Электрический ток представляет большую опасность для жизни и здоровья человека.

Поражение электрическим током чаще всего происходит в результате:

- случайного прикосновения к открытым токоведущим частям, находящимся под напряжением;
- появления напряжения в результате повреждения изоляции на наружных металлических частях электроустановок; некачественного заземления или зануления электроустановки;
- неудовлетворительного ограждения токоведущих частей установки от случайного прикосновения;
- выполнения работ на распределительных устройствах без отключения напряжения и без соблюдения необходимых мер безопасности.

В результате воздействия электрического тока поражаются внутренние органы человека, что часто приводит к смертельному исходу. При воздействии электрической дуги возникает поражение внешних органов (ожоги).

Электротравмы по степени тяжести классифицируются следующим образом:

- I степень — судорожные сокращения мышц без потери сознания;
- II степень — судорожные сокращения мышц и потеря сознания;
- III степень — потеря сознания и нарушение функций сердечной деятельности и дыхания;
- IV степень — клиническая смерть.

Кроме того, к последствиям электротравм относят «знаки» тока и «металлизацию» кожи.

Тяжесть электротравмы зависит от силы, частоты, пути тока в организме пострадавшего, физиологического состояния его организма, времени воздействия и условий внешней среды.

Наиболее опасен для человека переменный ток с частотой 50-500 Гц.

Ожоги в зависимости от тяжести характеризуются следующим образом:

- I степень — покраснение кожи;
- II степень — образование пузырей;
- III степень — обугливание кожи;
- IV степень — обугливание мышц, сосудов, подкожной сетчатки.

К техническим способам и средствам защиты от поражения током относятся:

- изоляция токоведущих частей;
- защитное заземление, зануление;
- защитное отключение;
- оградительное устройство;
- предупредительная сигнализация, знаки безопасности, средства защиты и др.

К работе с электроустановками допускаются лица не моложе 18 лет, прошедшие инструктаж и обучение безопасным приемам труда, подтвердившие знание правил безопасности применительно к выполняемой работе и инструкции в соответствии с занимаемой должностью.

В каждой гостинице приказом директора из числа специально подготовленного электромеханического персонала назначается лицо, отвечающее за общее состояние электрохозяйства гостиницы.

Тема 9. Работы, связанные с оборотом постельного белья.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №17

Требования к качеству текстиля постельного белья.

Цель работы: изучить требования к качеству текстиля постельного белья.

Контрольные вопросы:

1. Бельевое хозяйство гостиничного комплекса.
2. Назовите известные вам требования к содержанию бельевого хозяйства.
3. Дефекты, не допустимые для использования белья.
4. Правила и виды маркировки постельного белья.

Методические указания

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса является важной и сложной составляющей сервисного обслуживания гостиницы. Белье гостиницы учтено на балансе гостиницы, и категории персонала, работающего с бельем, являются материально ответственными лицами. Постельное белье и полотенца относятся к группе мягкого инвентаря.

К категориям персонала, работающего с постельным бельем, относятся следующие должностные лица:

- заведующий бельевой;
- кастелянша;
- швей-штопальщицы;
- прачки;
- работники гладильных;
- горничные.

Бельевое хозяйство гостиничного комплекса сосредоточено на центральном складе, в центральной бельевой и в поэтажных бельевых. Помещение центральной бельевой разделено на отделение чистого и грязного белья. Размеры бельевых зависят от вместимости данной гостиницы.

Помещения для хранения белья должны иметь определенный интерьер: стены бельевых, плинтусы должны быть окрашены в светлые тона. Напольное покрытие должно быть из кафельной плитки, линолеума. Для хранения белья в «чистой» бельевой используются стеллажи, полки, шкафы, которые должны быть окрашены в такой же светлый цвет для эффективности проведения уборочных работ в бельевых.

Для хранения белья в «грязной» бельевой используют деревянные напольные ящики, окрашенные в светлые тона и прорезиненные мешки.

На этажах белье хранится в комплектах одного наименования по 10 единиц каждого, а наволочки и полотенца – по 20 единиц (для удобства учета).

Выдача белья на этажи и прием грязного белья производится каждый день по графику. При приеме грязного белья и выдаче чистого кастелянша должна быть в разных халатах.

Для изготовления постельного белья и полотенец используют высококачественные, экологически чистые ткани следующих видов:

- хлопчатобумажные (ситец, бязь);
- вискоза;
- лен;
- хлопок + синтетические материалы;
- шелковые;
- махровые.

Постельное белье должно соответствовать установленным нормам ГОСТа и категории номера.

Новое белье поступает в бельевую со склада по накладным, из бельевых для грязного белья в прачечную – также по накладным. Если белье хранится в поэтажных бельевых, кастелянша, дежурная по этажу или дежурная горничная (в зависимости от того, на кого возложена эта обязанность) при передаче смены также заполняют документацию (журнал прихода и расхода белья на каждом этаже).

При порче или утрате белья гостем он обязан возместить ущерб денежной суммой.

Отели должны иметь в наличии такое количество халатов, которое в 1,5—2 раза превышает номерной фонд. Полотенца закупают в количестве, в 2—3 раза превышающем количество гостевых комнат. Тапочки являются важным элементом в наборе аксессуаров для ванной комнаты в высококласном отеле. Есть вариант так называемых азиатских тапочек, у которых нет разницы между правой и левой тапочкой, они абсолютно одинаковы. В «европейской» модели правый тапчек строго соответствует правой ноге, левый тапчек — левой ноге. Также как и на все предметы гостеприимства, на тапочки рекомендуется наносить логотип предприятия. В гостинице следует позаботиться и о маленьких постояльцах — приобрести детские тапочки.

Раз в год в гостинице проводят инвентаризацию белья. Подсчитывается количество всего наличного белья и сверяется по документам. Белье, пришедшее в негодность, списывают. Списание белья осуществляется специальной комиссией, в состав которой входят назначенные руководством должностные лица: кастелянша, бухгалтер и руководитель службы эксплуатации номерного фонда. Белье пересчитывают, рвут на ветошь, затаривают в мешки и отправляют на склад.

К дефектам, не допустимым при эксплуатации белья относятся:

- пятна различных видов, неподдающиеся отстирыванию;
- дырки, не подлежащие ремонту;
- необработанные края белья;
- ветхие пятна на белье.

Гостиничное белье должно быть промаркировано. Маркировка может быть в виде печати, штампа с названием гостиницы, вышивки с аббревиатурой заглавных букв или цветной тесьмы на ушках постельного белья.

Тема 9. Работы, связанные с оборотом постельного белья.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №18 Работа прачечной, химчистки.

Цель работы: изучить работу прачечной и химчистки.

Контрольные вопросы:

1. Услуги бытового обслуживания в гостиничных комплексах.
2. Порядок и процедура отправки одежды в стирку и чистку и получение готовых заказов.
3. Организация работы прачечной в гостинице.
4. Организация работы химчистки как источник дополнительного дохода.

Методические указания

Для людей, находящихся вдали от дома длительное время, особенно для мужчин, которые составляют основную массу бизнес-туристов, большое значение имеют бытовые услуги и в первую очередь стирка и глажение личных вещей клиента. Поэтому, в соответствии с минимальными требованиями к средствам размещения различных категорий (пол), услуги стирки и глажения обязательны для гостиниц всех категорий. Как правило, эту услугу за дополнительную плату оказывают горничные или прачечная. В зависимости от категории отеля, на этаже должна быть оборудована бытовая комната с гладильной доской и утюгами, где клиент сам может погладить вещи. В целях противопожарной безопасности, глажение в гостиничных номерах запрещено. В номерах высшей категории предусмотрены специальные вешалки-прессы для брюк. Перечень бытовых услуг, прежде всего, зависит от категории гостиницы. К бытовым услугам относятся:

- стирка, глажение, химчистка, мелкий ремонт одежды;
- срочный ремонт и чистка обуви;
- хранение багажа, вещей и ценностей;
- поднос багажа;
- прокат предметов культурно-бытового назначения;
- мелкий ремонт часов, электробритв, радио-, кино-, фотоаппаратуры;
- услуги парикмахерской, маникюрного и массажного кабинетов и др.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей. В каждом номере должна находиться информационная папка, где наряду с другими информационными листками должны быть бланки заказов на некоторые виды бытовых услуг: стирка, глажение, химчистка. Заполнив

бланк заказа, клиент вкладывает его в пакет с вещами и передает его или горничной, или дежурной по этажу, или вывешивая на дверную ручку номера специальную табличку.

В организационной структуре гостиницы прачечная и химчистка находятся, как правило, в составе службы номерного фонда или административно-хозяйственной службы. Сотрудники прачечной, химчистки выполняют следующие виды работ: стирка и глажение постельного белья, полотенец, портьер, ресторанного текстиля, специальной и форменной одежды персонала, стирку, глажение и химчистку мужской и женской одежды гостей. Организация работы требует строгого соблюдения технологических процессов.

Особые требования предъявляются к помещениям и их составу, технологическому оборудованию. В современных прачечных используют компьютеризированные стиральные машины, которые позволяют применять программы стирки с заданными свойствами (например: «короткая стирка», «деликатная стирка»), используют профессиональные моющие средства. Руководитель прачечной и химчистки ведет необходимую документацию, следит за исправностью машин и оборудования, отвечает за организацию работы, расход материалов, нормальное обеспечение всего рабочего процесса.

Гость, пожелавший сдать свои вещи в прачечную или химчистку, знакомится с условиями оказания услуги (они есть в номере в наборе информационных материалов, как и бланки на услуги прачечной, химчистки). Гость заполняет и подписывает бланк, где указаны сроки обработки заказа и расценки. В случае порчи вещей в соответствии с разделом IV «Правил предоставления гостиничных услуг» за причиненный ущерб по вине предприятия гостиница выплачивает компенсацию.

В помещении для грязного белья устанавливают сортировочные ящики и раковины с горячей и холодной водой. Здесь гостиничное белье собирается, сортируется, взвешивается, раскладывается в корзины и отправляется в прачечную для обработки.

Грязную униформу персонал возвращает на склад форменной одежды, где она обменивается на чистую. Столовое белье доставляется в прачечную в бельевых корзинах или по бельепроводу.

Личное белье проживающих в прачечную доставляют горничные номеров, оно помещается в небольшие сетки с биркой и обрабатывается. Некоторые гостиницы оборудуют собственные прачечные со специально обученным персоналом, другие заключают договоры на стирку белья с предприятиями бытового обслуживания, расположенными вне гостиницы. В последнем случае стирка белья производится по графику в соответствии с договором. Белье сдается и принимается по счету и весу с проверкой маркировки. Все остальные условия регламентируются договором. Как правило, погрузочно-разгрузочные работы, транспортировку белья организует гостиница.

В номере (независимо от его категории) должен быть комплект постельных принадлежностей и белья: две подушки, матрац, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало, простыня, пододеяльник, наволочки, полотенца. Смена постельного белья осуществляется: в однозвездочной гостинице — один раз в пять дней; двух- и трехзвездочной — один раз в три дня; в четырех- и пятизвездочной — ежедневно. Запрещается использовать грязное, поврежденное, мятое белье. Размеры используемого белья должны соответствовать габаритным размерам кроватей в номерах.

Тема 10. Порядок организации уборки однокомнатных и многокомнатных номеров.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №19 Порядок организации уборки однокомнатных номеров

Цель работы: изучить порядок организации уборки однокомнатных номеров.

Контрольные вопросы:

1. Стандарт последовательности уборки однокомнатных номеров.

Методические указания

При выполнении уборочных работ обслуживающий персонал обязан выполнять требования по санитарному содержанию помещений гостиницы.

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

При уборке номеров необходимо прежде всего их проветрить. В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем — гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают официанту, а принадлежащую гостинице — следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

Поверхность стола во многих гостиницах покрыта пластиком — ее надо протереть сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости — заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Существуют различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность — подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась. Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край — к внутренней стороне кровати — был подвернут под перинку, а другой — внешний — доходил до царги кровати, закрывая матрац. Затем застилают одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку».

Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мягое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены.

При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и сдать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию.

Если требуется ремонт белья, работники бельевой должны его ремонтировать, а белье, испорченное пятнами, ржавчиной или ветхое, отложить для списания. Смена белья производится горничными или старшими горничными. Для этого на этажах рекомендуется иметь 20% запаса белья от общего числа мест на этаже. Если этот порядок соблюдается, горничная имеет возможность сменить белье в любое время суток. Хранить сменное белье необходимо в отдельном шкафу. В целях экономии расходования средств нельзя менять белье ранее установленных сроков, но нельзя удлинять сроки его эксплуатации, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Есть еще одно незыблемое правило: нельзя производить смену белья в присутствии гостя или разрешать ему ставить вещи в неубранный номер.

Как правило, стирка гостиничного белья производится городскими прачечными. Работники бельевых принимают от поэтажного персонала использованное белье и выдают им чистое. Белье с этажей складывают в специальные мешки по наименованиям и отправляют в стирку в прачечную по накладной, просматривают его после стирки и в случае обнаружения дефектов по вине прачечной предъявляют ей иск. В других случаях дефектное белье предъявляется комиссии для решения вопроса о дальнейшем его использовании.

Белье и все постельные принадлежности требуют хорошего ухода. Своевременная стирка и ремонт, умелая эксплуатация, бережное отношение к ним со стороны проживающих создают условия для их длительной сохранности.

После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. На столе могут лежать учебники, рукописи, деловые бумаги, которые ни в коем случае нельзя трогать и рассматривать. Если поверхность стола покрыта пластиком, его нужно протереть влажной чистой тряпкой. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью. В случае нарушения полировки ее можно восстановить, протерев тампоном из чистой белой материи, смоченной полиролью. Затем,

дав поверхности высохнуть в течение 15—20 мин, протереть ее до блеска мягкой ветошью. Иногда письменный стол покрыт зеленым сукном, на котором лежит настольное стекло. Настольное стекло должно быть всегда чистым и прозрачным, его надо чистить специально предназначенными для этой цели средствами.

Убирая пепел из пепельницы, нужно внимательно посмотреть, нет ли там посторонних предметов. Затем влажной тряпкой протереть телефонный аппарат, настольную лампу, а сухой — книги, журналы, телевизор. Ящики письменного стола тоже необходимо внимательно просмотреть, вытряхнуть их, протереть от пыли. В случае обнаружения их дефектов (плохо закрываются или есть поломки) — сделать заявку на вызов столяра.

Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных коврик, штор, драпировок, мягкой мебели, а также к удалению пыли со стен и пола пылесосом. При этом применяются специальные насадки: для мебели — щетка с ворсом, для стыков мебели — щелевая насадка без щетки; для драпировок — щетка с длинным мягким ворсом (этой же щеткой удаляется пыль со стен и потолков), пол обрабатывается большой щеткой с коротким жестким ворсом.

Работая с пылесосом, горничная должна соблюдать правила безопасности. Не рекомендуется убирать под кроватью металлической трубой со щеткой, так как она может повредить царги деревянной кровати. Следует отодвинуть кровать от стены и затем произвести уборку.

Если в гостинице нет пылесосов, то ковры, дорожки и прикроватные коврики можно подмести влажным веником — движениями, направленными по ворсу. Подметать надо аккуратно, чтобы вода не попадала на паркет. Если ковры сильно загрязнены, их моют капроновыми щетками раствором мыльного порошка в теплой воде. Заниматься этим следует на улице или в специально отведенных для этого местах. Когда ковер подсохнет, его нужно пропылесосить, чтобы приподнять ворс.

Работая с пылесосом, необходимо следить, чтобы в него случайно не попали посторонние предметы.

После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиатора извлекают специальной узкой щеткой, затем сухой ветошью протирают перекладки и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели. Платяной шкаф надо ежедневно открывать и проветривать, следить, чтобы в нем было достаточно плечиков для одежды. В номере на определенном месте всегда должны лежать щетки для одежды и обуви, ключ для открывания бутылок.

По окончании уборки в номере (а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часовой стрелки, чтобы ничего не было пропущено) надо тщательно проверить исправность технических устройств, розеток, выключателей, вилок, электросветильников, телефона, телевизора.

Горничная обязана следить за работой холодильников, радиоточек и радиоаппаратуры. При обнаружении неисправности она должна сообщить об этом старшей горничной или дежурной по этажу.

При уборке номеров типа общежитий горничная должна следить, не хранят ли гости в номерах чемоданы, так как правилами это запрещается. Багаж должен находиться только в камере хранения.

Тема 10. Порядок организации уборки однокомнатных и многокомнатных номеров.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №20 Порядок организации уборки многокомнатных номеров.

Цель работы: изучить порядок организации уборки многокомнатных номеров.

Контрольные вопросы:

1. Стандарт последовательности уборки многокомнатных номеров.
2. Ежедневная текущая уборка многокомнатных номеров.

Для правильного обеспечения уборки и максимальной чистоты помещений, а также находящихся в них предметов оборудования при минимальных затратах сил и времени необходимо соблюдать определенную последовательность в работе.

Последовательность уборки многокомнатного номера: спальня, гостиная, столовая, кабинет, прихожая, санузел.

Последовательность осуществляемых видов уборки: забронированные номера, текущая ежедневная уборка, после выезда, экспресс-уборка.

При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться следующего принципа: уборка осуществляется по часовой или против часовой стрелки для того, чтобы ни один предмет обстановки не пропустить.

Итоговая проверка качества соответствия уборки номерного фонда требованиям стандартов уборки средства размещения.

В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем — гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел.

Далее уборка производится как в однокомнатном номере.

Тема 11. Организация уборки номеров VIP - гостей.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №21 Принадлежность к категории VIP.

Цель работы: изучить клиентов с признаками принадлежности к категории «VIP».

Контрольные вопросы:

1. Работа с VIP-гостями отеля как одно из прибыльных направлений в деятельности гостиницы.

Методические указания

При определении VIP—статуса клиента руководство отеля чаще всего принимает во внимание то, насколько часто клиент пользовался услугами данного отеля или отелей той же гостиничной цепи. Такую информацию содержат разделы «История гостя» (GuestHistory), «Архив» (Storage), или «Система частого гостя» (FrequentFlyer) общих компьютерных систем управления гостиницей. У каждой гостиницы различное количество VIP—статусов клиентов. Как правило, минимальное количество VIP—статусов три (VIP—1; VIP—2; VIP—3). В некоторых гостиницах бывает четыре и более VIP—позиций, а так же позиция TOPVIP.

По мере увеличения номера статуса расширяется ассортимент предоставляемых услуг и знаков внимания к VIP—гостям.

В отдельных гостиницах каждому VIP—статусу соответствует определенная буква, к примеру А, В, С.

Прибытие VIP—гостя Процедуры встречи, оформления и размещения VIP—гостя должны быть выполнены максимально быстро и с наименьшим количеством неудобств для гостя. Перед прибытием служащий должен определить имя VIP—гостя из списка прибытия. Служащий должен сообщить менеджменту гостиницы (управляющему/заместителю/менеджеру по работе с гостями – в зависимости от статуса VIP—гостя) о предстоящем прибытии VIP—гостя. Служащий должен восстановить все детали истории гостя (личная карточка гостя/раздел меню в АСУ «История гостя»).

Служащий должен заранее, до прибытия гостя заполнить регистрационную карту с данными VIP—гостя. Служащий должен заранее назначить номер комнаты с учетом статуса гостя, категории номера и срока проживания и запрограммировать электронный ключ. Служащий должен подготовить футляр для электронного ключа. Служащий должен удостовериться, что все удобства, положенные гостю по статусу, как и его особые запросы, выполнены. Служащий должен осмотреть комнату VIP—гостя и убедиться в ее готовности. Служащий должен поместить ключевую карту и регистрационную карту в фирменную папку гостиницы.

Прибытие. Служащий, швейцар должны встретить гостя около главного входа в гостиницу. Служащий должен приветствовать гостя по стандарту в соответствии со временем суток. Служащий должен сообщить менеджменту гостиницы о прибытии VIP—гостя. Служащий должен предложить гостю приветственный спиртной либо прохладительный напиток. Служащий должен зарегистрировать гостя, предложив ему ознакомиться и поставить в случае согласия свою подпись на заполненной регистрационной карте. Служащий должен предоставить гостю посыльного, который сопроводит его до номера.

Посыльный должен проводить гостя до лифта, сделать шаг в сторону и позволить гостю первому войти в лифт. Посыльный должен нажать кнопку требуемого этажа. Посыльный должен открыть дверь номера, вставить карту электронного ключа в энергосберегающее устройство на стене в прихожей и сделать шаг в сторону. Посыльный должен пригласить гостя войти в номер. Посыльный должен дать гостю время поставить ручной багаж и снять верхнюю одежду. Посыльный должен ознакомить гостя с удобствами, оборудованием и оснащением номера. Посыльный должен осведомиться о пожеланиях гостя и предложить, например, заказать ужин в номер или столик в ресторане. Посыльный должен обратиться к гостю по имени и пожелать ему приятного пребывания.

Выезд VIP—гостя. До отъезда: предварительный счет распечатан заранее и предоставлен для ознакомления гостю в специальной папке/конверте в день отъезда/накануне отъезда. Гостю заранее должна быть предложена услуга по доставке багажа от номера к транспортному средству. Гостя заранее должны информировать об услуге хранения багажа, который будет сохранен отдельно или загружен в транспортное средство, когда требуется.

Служащий должен находиться за стойкой, когда гость войдет. Служащий должен иметь опрятный внешний вид. Присутствие гостя должно быть замечено не менее чем за 30 секунд до его прибытия к стойке. Служащий должен немедленно уделить внимание гостю, даже если все другие сотрудники заняты. Служащий должен приветствовать гостя стоя. Служащий должен приветствовать гостя тепло, дружелюбно и с улыбкой. Приветствие служащего должно соответствовать правильному времени: «Доброе утро/день или вечер». Служащий должен предложить свои услуги гостю: «Чем могу быть полезен?/К вашим услугам», «Вы хотели бы рассчитаться?». Служащий должен уточнить имя и номер комнаты гостя.

Директор/замдиректора гостиницы (в зависимости от статуса гостя) должен лично поблагодарить гостя при отъезде. Служащий должен проверить перед отъездом гостя недоставленную почту и сообщения. Все расходы гостя должны быть точно зарегистрированы, а обновления добавлены (мини- бар, телефонные переговоры и пр.). Все спорные расходы должны быть обработаны быстро и вежливо. Способ расчета должен быть подтвержден. Счет должен быть предоставлен гостю в фирменной папке, содержащей буклет гостиницы.

Служащий должен поблагодарить гостя и пригласить его вновь остановиться в гостинице во время следующего приезда в город. Служащий должен предложить гостю забронировать номер для следующего посещения гостиницы. Служащий должен предложить гостю услуги такси.

Менеджер или сотрудник отдела по работе с гостями должен выяснить мнение гостя о гостинице: «Как Вы оцените наше обслуживание?», «Могли бы Вы отметить особый сервис или сотрудника?», «Вы можете отметить что—либо особо?». В процессе выписки служащий должен обращаться к гостю по имени минимум 3 раза. В процессе взаимодействия с гостем служащий должен регулярно поддерживать зрительный контакт. Служащий должен улыбаться и производить благоприятное впечатление. При взаимодействии с зарубежным гостем служащий должен продемонстрировать хорошее знание иностранного языка.

Тема 11. Организация уборки номеров VIP - гостей.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №22 Виды комплиментов гостю «VIP».

Цель работы: изучить виды комплиментов гостю «VIP».

Контрольные вопросы:

1. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания.
2. Виды комплиментов в зависимости от периодичности пребывания VIP-гостя в гостинице

Методические указания

Подготовка к приему VIP—гостей . До прибытия гостя управляющий должен определить, какой номер ему предоставить. Предоставление номера более высокой категории (при наличии таковых) должно утверждаться управляющим. Все номера осматривает менеджмент гостиницы до прибытия гостей особого внимания и во время их проживания в гостинице. Управляющий или его заместитель должен убедиться, что руководитель службы гостиничного хозяйства проверил номера перед прибытием VIP—гостей. Менеджер/сотрудник отдела по работе с гостями должен проконтролировать и убедиться, что при назначении комнаты для VIP—гостя были учтены все предпочтения и особые запросы гостя.

Подготовку номера к заезду VIP—гостя следует поручить лучшей опытной горничной. Во время подготовки номера к заезду VIP—гостя следует убедиться в том, что все оборудование в номере функционирует безупречно. Служба гостиничного хозяйства должна укомплектовать номер предметами особого внимания к гостю: иллюстрированные книги (альбомы) о стране или городе, куда прибыл гость; национальные сувениры; подарочные парфюмерно-косметические наборы; зонты с эмблемой гостиницы; подарочные комплекты полотенец от гостиницы; шарфы, перчатки с символикой гостиницы; косметички, кошельки, сумки, папки с символикой гостиницы; канцелярские принадлежности (наборы шариковых ручек с логотипом гостиницы, сувенирные ножи для открывания корреспонденции); подставки для мобильных телефонов; калькуляторы с логотипом отеля; музыкальные диски с классической или национальной музыкой; фирменные бейсболки, футболки и пр. Служба Room Service подготавливает комнату для приезда VIP-гостей в соответствии со стандартом гостиницы и VIP-категорией гостей.

В течение всего срока проживания комнаты VIP-гостей регулярно проверяются руководством в целях поддержания высоких стандартов обслуживания.

Если день рождения гостя выпадает на период проживания в отеле, необходимо уделить ему максимум внимания. В этот день необходимо особенно дать понять гостю, что о нем заботятся, как в родном доме. Номер гостя снабжается поздравительной открыткой.

Особого внимания заслуживают VIP гости женщины. Во многих отелях есть специальные номера для них. Они оборудованы дополнительным зеркалом над столом, зеркалом для макияжа в ванной комнате, а также в таких номерах предусмотрены более широкий ассортимент косметических и парфюмерных принадлежностей. В номере для женщин раскладывают модные гляцевые журналы, всегда благоухают цветы.

Нельзя оставить без внимания «маленьких гостей», детей VIP клиентов, которые находятся в гостинице вместе со своими родителями. К ним нужно относиться также вежливо, однако общение с ними должно быть менее официальным. Оригинальные маленькие игрушки послужат тому, что бы занять детей и создать им настроение. В детский набор могут входить: книжки-раскраски, карандаши, открытки, специальные детские шампунь и мыло и т.д. сотрудники всех смен гостиницы должны обладать точной информацией обо всех прибытиях, продлениях срока проживания, и, конечно же, отъездах VIP гостей.

Помимо основной уборки, за такими номерами в течение всего дня устанавливается «специальное наблюдение». Как только гость покидает номер, горничная старается попасть в него, чтобы произвести экспресс-уборку. Желательно до возвращения гостя очень быстро проделать следующую работу: - поменять полотенца (если необходимо) - проветрить помещение - вынести мусор - привести в порядок пепельницы - протереть сантехническое оборудование — обработать помещение освежителем воздуха.

Количество таких уборок не регламентируется.

В высококласных отелях уборка в номерах производится утром и вечером. Если гостю требуется дополнительная уборка всего номера, ванной комнаты, отдельно постели, замена полотенец — все это будет сделано для него без дополнительной оплаты.

Номера, в которых размещаются VIP—группы должны быть обеспечены буклетами данного отеля, фирменной почтовой бумагой, конвертами, списком дополнительных услуг, справочником телефонной службы и противопожарной безопасности на национальном языке страны и английском языке.

Качество подготовки номеров, исправность и комплектность оборудования и аппаратуры, наличие рекламно—информационного материала проверяются администрацией перед каждым новым заездом VIP-групп. Готовность номерного фонда должна быть обеспечена не менее чем за два часа до заселения.

Администрация отеля должна строго следить за поддержанием чистоты в номерах и общественных местах отеля, а их уборка должна производиться ежедневно в отсутствие гостей.

Смена белья в отелях в номерах высшей категории меняются ежедневно.

Администрация отеля несет ответственность за работу, связанную с доставкой и отправкой багажа туристов отеля, транспортировка должна выполняться аккуратно, своевременно и без повреждений. Весь комплекс услуг должен соответствовать Международному стандарту ИСО 9004—2: 91.

Дополнительные услуги VIP-группам, проживающим в отелях предоставляются для полного удовлетворения их запросов. Для этого технология предоставления услуг должна предусматривать рациональное размещение служб, упрощенного и сокращенного до минимума времени оформления и выполнения заказов.

По мере повышения статуса расширяется ассортимент предоставляемых услуг и знаков внимания к VIP-гостям: Вариант 1: VIP 1: шампанское, цветы, фрукты, газеты, тапки; VIP 2: фрукты и вино; VIP 3: фрукты. Вариант 2: VIP 1: все начисления - на номер; встреча у дверей гостиницы - по указанию исполнительного директора; оформление на стойке - с личным приветствием замдиректора по размещению; ежедневная смена белья и полотенец; вечерний сервис; открытая телефонная линия; пользование мини-баром; приветственное именной письмо за личной подписью генерального директора, цветочная композиция, ваза с цветами, цветок в вазочке в ванной комнате; фирменная мини-шоколадка; корзина с фруктами; конфеты собственного производства - 5 шт.чел.; французское шампанское, ведро со льдом для шампанского; 1 бутылка (стекло) газированной воды (Франция), 1 бутылка негазированной воды, вода в пластике в ванной комнате; бритвенный набор, зубная щетка - по запросу; принадлежности в номере: набор VIP, фен, ТВ—пульт, халаты, тапочки (1–2 пары), губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щетка для одежды; фужеры, бокалы; разрешение на стоянку автомобиля - по указанию исполнительного или коммерческого директора. VIP 2: все начисления на номер - при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора; встреча у дверей гостиницы - по указанию коммерческого директора; оформление на стойке - с личным приветствием начальника службы приема; ежедневная смена белья и полотенец; вечерний сервис; телефонная линия - при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора; мини-бар - при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора; приветственная именная открытка за подписью генерального директора; цветы - по указанию исполнительного директора; - фирменная мини—шоколадка; ваза с фруктами - по указанию исполнительного директора; конфеты собственного производства - 3 шт./чел.; вино красное — 0,75 л 1 бутылка негазированной воды, вода в пластике в ванной комнате; бритвенный набор, зубная щетка - по запросу; - принадлежности в номере: набор VIP, фен, ТВ—пульт, халаты, тапочки (1–2 пары), губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щетка для одежды; фужеры, бокалы; разрешение на стоянку автомобиля у пандуса - по указанию исполнительного или коммерческого директора. VIP 3: все начисления на номер - при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов; встреча у дверей гостиницы - по указанию коммерческого директора или менеджера по работе с гостями; оформление на стойке - с личным приветствием старшего смены портье; ежедневная смена белья и полотенец; вечерний сервис; телефонная линия - при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов; мини-бар- при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов; приветственная именная открытка за подписью генерального или исполнительного директора ; цветы — по указанию исполнительного или коммерческого директора; фирменная мини-шоколадка; ваза с фруктами — по указанию исполнительного или коммерческого директора; шампанское/вино — по указанию исполнительного или коммерческого директора; 1 бутылка негазированной воды; дополнительные услуги определяются исполнительным или коммерческим

директором по конкретному VIP-гостю; принадлежности в номере: набор VIP, фен, ТВ-пульт, губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щетка для одежды; халаты, тапочки - в номерах категории «люкс» и «апартаменты»; фужеры, бокалы; разрешение на стоянку автомобиля у пандуса - по указанию исполнительного или коммерческого директора.

Тема 12. Действие и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №23. Техника делового общения.

Цель работы: изучить техники делового общения горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.

Контрольные вопросы:

1. Принципы этики делового общения.

Методические указания

Профессиональная этика работников сервиса выражает практику сложившейся морали в обслуживающей деятельности. Профессиональная этика работников сервиса - это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении ими профессиональных обязанностей по обслуживанию клиентов. Она основывается на психологии сервиса.

Профессиональная этика преследует своей целью сформировать у работников понятие своего профессионального долга и чести, привить навыки культуры общения как с клиентами, так и со своими коллегами и т.п. Она призывает работников ориентироваться в своей деятельности на образцы (эталоны) нравственности. Так, радушие, доброжелательность считаются образцовыми качествами для работников контактной зоны. Каждый работник должен стремиться при обслуживании клиентов к этому образцовому набору. Чтобы выработать у себя привычку соблюдать требования профессиональной этики, работник, особенно начинающий, должен на первых порах контролировать каждый свой шаг. Затем этого не потребуется, поскольку он уже не сможет поступать иначе. Работник контактной зоны должен уметь владеть своим настроением, не поддаваться минутному порыву раздражения. Плохое настроение не должно отражаться на отношении к клиентам и коллегам по работе.

Требования профессиональной этики

Требования профессиональной этики работников обслуживания фиксируются в специальном документе (кодексе). Приведем основные положения такого кодекса работника в сфере обслуживания.

Каждый клиент должен почувствовать, что ему в санатории искренне рады.

Приветливый взгляд, добрая улыбка в сочетании с деловым поведением создают дружеский контакт и облегчают обслуживание. Будьте тактичны, вежливы и радушны, но вежливость не должна переходить в угодливость. Вежливость - самое надежное средство в общении с людьми различного возраста, характера и темперамента.

Внимательность работника - одно из основных условий благоприятного морально-психологического климата в санатории.

Умейте владеть собой, проявлять выдержку и терпение.

Отвечайте на грубость выдержкой и вежливостью.

Никогда не оставляйте без внимания претензии и возражения клиентов.

Искренне и своевременно извиниться - это не унижение, а достойное признание определенной вины; это и признак культуры.

Держитесь прямо, не опускайте голову вниз, когда вы на виду, а тем более разговариваете с клиентом.

Принципы этики делового общения

Существует семь основных принципов этики делового общения персонала турфирмы.

1. Пунктуальность.
2. Конфиденциальность.
3. Настроенность на клиента.

4. Любезность, доброжелательность и приветливость.
5. Внимание к сотрудникам.
6. Внешний облик.
7. Грамотность.
3. Наводящий вопрос.
4. Обоснованный вопрос.
5. Вопрос о презентации (вопрос о согласии слушать).
6. Вопрос о согласии.
7. Вопрос-объяснение.
8. Суммирующий вопрос-мнение.
9. Вопрос, нацеленный на поиск ориентиров.
10. Вопрос-заявление.
11. Вопрос о скрытых причинах.

Умение грамотно задавать вопросы и правильно реагировать на ответы, гибко меняя линию поведения в зависимости от получаемой информации, - психологическое ядро обслуживания клиентов.

Тема 12. Действие и поведение горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №24. Культура поведения.

Цель работы: изучить культуру поведения горничной при общении с гостями при проведении уборочных работ.

Контрольные вопросы:

1. Культура поведения горничной в номере и гостевой зоне.

Методические указания

Следует знать и выполнять следующие правила:

- нельзя заселять отдыхающих, позволять ставить вещи в неубранный номер;
- тележку в коридоре следует ставить вдоль стены, чтобы не мешать свободному проходу гостей и коллег. Поставьте тележку на тормоз;
- проведение уборки только в отсутствие гостей (исключение — больной отдыхающий);
- убирая номер, горничная ни в коем случае не должна запираться на ключ.
- Наоборот, дверь должна быть приоткрыта;
- нельзя менять белье в присутствии отдыхающего;
- нельзя убирать номер, используя полотенца для гостей;
- нельзя сидеть в присутствии отдыхающего;
- не оставайтесь наедине с гостем при закрытых дверях;
- покидая во время уборки номер, необходимо обязательно его закрывать;
- покидая этаж, не следует оставлять тележку в коридоре, необходимо запереть ее в служебной комнате;
- запрещается в номере в личных целях пользоваться телефоном, туалетом, душем, смотреть телевизор, курить, принимать пищу, пользоваться мини-баром, лежать на кровати и находиться в номере без уважительной причины;
- нельзя оставлять ключ в дверях снаружи;
- рекомендуется убирать каждую комнату по кругу номера по или против часовой стрелки с тем, чтобы ничего не пропустить;
- всегда убирайте комнату по одинаковой системе;
- во время уборки запрещается вставать на столы и края ванны;
- при обнаружении на полу мелких предметов следует поднять их и положить на видное место;

- упавшие предметы одежды отдыхающего следует поднять и повесить на спинку стула (не в шкаф!) или аккуратно сложить и положить на горизонтальную плоскость (стул, кресло, диван). На полу не должно остаться одежды;
 - запрещается трогать и перекладывать личные вещи (за исключением описанных выше ситуаций), деловые бумаги, электронную технику отдыхающего, драгоценности и деньги;
 - при обнаружении в номере на видном месте больших сумм денег, драгоценностей, веществ с сильным запахом, подозрительных предметов не трогайте их и поставьте в известность дежурную/ руководителя СО и службу безопасности; о не кладите ничего в одежный шкаф;
 - личные вещи и предметы отдыхающего, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван, застелить кровать и аккуратно сложить поверх покрывала;
 - обувь отдыхающего следует аккуратно расставить;
 - не открывайте номер по просьбе отдыхающего своим ключом;
 - нельзя никого впускать в номер, кроме отдыхающего. Если отдыхающий зашел в комнату в то время, когда вы убираетесь, вы должны поздороваться и вежливо попросить предъявить курортную книжку, если это не постоянный отдыхающий и вы его знаете;
 - подсобные помещения следует держать закрытыми (например, кладовые);
- Помните: Отдыхающий, который войдет в комнату, должен почувствовать, что он первый, кто будет жить в этой комнате!

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендуемая литература

Основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>
2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>
3. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. — Ставрополь : Секвойя, 2016. — 74 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

Дополнительная литература:

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>

Интернет-ресурсы:

1. www.hotel-lib.ru - Электронная библиотека для профессионалов
2. www.hotelex.ru - Отель – эксперт
3. www.gaomoskva.ru - Публикации специализированного электронного центра: ГАО Москва