**Московский гуманитарный университет**

**Колледж**

**Отчет по учебной практике**

**ПМ.03. «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»**

**Выполнил:** студентка 3 курса,

специальности «Гостиничный сервис»

группы ГС-301 Лановчук А.А.

**Преподаватель-руководитель практики:**

Мироненко Е.М.

**Москва 2017**

**Содержание**

Введение

Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной

1.1 Организация административно- хозяйственной службы гостиницы

1.2 Должностные обязанности горничной

1.3 Подготовка и организация работы горничной

1.4 Приемка номера

Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений

2.1 Уборка номеров

2.2 Уборка ванных комнат

2.3 Уборка заселенных и свободных номеров

2.4 Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров

2.5 Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)

2.6 Генеральная уборка

2.7 Уборка помещений общего пользования и административных помещений

2.8 Завершение уборки

Заключение

Список использованных источников

**Введение**

административный гостиница уборка номер

Гостиница - это предприятие, которое работает в непрерывном режиме обслуживания, следовательно, к нему предъявляются высокие санитарно-гигиенические требования. К какой бы категории не относилось средство размещения, оно должно быть безукоризненно чистым. Это требует огромного повседневного труда поэтажного персонала службы горничных (Housekeeping). Это одна из важнейших служб любого отеля. Поэтому важно знать, как лучше организовать и проводить работы по благоустройству и уборке, обеспечению чистоты в гостиничном хозяйстве. От состояния номерного фонда зависит весь процесс обслуживания клиентов. Каким бы высоким не было качество обслуживания, при плохой организации уборки номеров и неудовлетворительном их состоянии теряется необходимый эффект. Бытует мнение, что работа горничной малопривлекательная, не престижна в отличие от других отделов гостиничного предприятия. Все это имело место быть раньше в советские времена. Поэтому гостиничным предприятиям необходимо тщательно продумывать работу по повышению качества обслуживания данной службой.

Актуальность выбранной темы определяется ведущим значением состояния номерного фонда при обслуживании клиентов гостиницы. Уборка - наведение чистоты, порядка в помещении или на определённой территории.

Объект исследования -гостиница «Марриотт Тверская 4\*».

Предметом исследования является процесс работы технологии уборки номерного фонда гостиницы.

Цели - анализ технологии уборки номерного фонда гостиницы

«Марриотт Тверская 4\*».

Для достижения поставленной цели следует решить следующие задачи:

- проанализировать технологию уборки номерного фонда гостиницы

- охарактеризовать оборудование для уборки и инвентарь номерного фонда средств размещений

·-проанализировать организацию уборки номерного фонда в средстве размещения «Марриотт Тверская 4\*».

Структура работы соответствует поставленным целям и задачам и состоит из введения, двух глав, заключения, списка использованных источников и литературы

**Раздел 1. Подготовка и организация работы горничной**

**1.1 Организация административно- хозяйственной службы гостиницы**

В гостиничном бизнесе встречаются различные названия службы, обеспечивающей уборку, поддержание чистоты и формирование ассортиментного ряда предметных услуг номерного фонда и общественных помещений, качественного состояния постельных и иных принадлежностей. В прежние годы такие службы именовались: «служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы», «служба горничных», «служба гостиничного хозяйства», «служба эксплуатации номерного фонда», «поэтажная служба» и т.д. Нередко, при описании структуры гостиницы, данное подразделение именуют «административно–хозяйственной службой».

Роль этого подразделения велика, ведь чистота или её отсутствие в отеле в первую очередь бросаются в глаза гостю. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к отелю. Глубина бассейна в отеле или цвет подаваемого автомобиля волнуют гостя гораздо меньше, чем удобство кровати, качество постельных принадлежностей или санитарно-гигиеническое состояние ванной комнаты. Именно работу горничной гость видит ежедневно (общаясь с ней пусть не на прямую, а косвенно) и гораздо чаще, чем работу регистратора, водителя или официанта. Большой объем выполняемых работ требует четкой координации задач и действий с другими службами гостиницы: приема и размещения гостей, инженерной, комбинатом питания, в который входят рестораны, кухня, банкетная служба, рум-сервис, а также коммерческим отделом, бухгалтерией, отделом инвентаризации. Служба «хаускипинг» всегда также работает в тесном контакте со службой приема и размещения, инженерно-технической службой и службой безопасности.

По численности персонала служба хаускипинг – самая большая в гостинице. Возглавляет ее, как правило, профессионал со специальным образованием и высоким уровнем практической подготовки. Должность руководителя службы может называться по-разному: директор службы гостиничных услуг, начальник, руководитель, управляющий, менеджер. Что касается зарубежных гостиниц и отечественных гостиниц с участием иностранного капитала, то там данная позиция может быть названа следующим образом: Head Housekeeper,

Housekeeping Manager, Executive Housekeeper, Director of internal services, Director of housekeeping operations, Gouvernante General (последнее название более типично для гостиниц с французским менеджментом). Обычно, в крупных гостиницах, в подчинении руководителя службы Housekeeping находится заместитель (Assistant Housekeeper); помощники руководителя службы или старшие горничные (HSKP Supervisors); штат горничных (chambermaids); персонал прачечной-химчистки (Laundry/Dry Cleaning Service) и бельевой (Linen Room); сотрудники оздоровительного клуба (Health Club) или спортивного центра (Fitness Center);флористы(Florists). Как правило, административно хозяйственное подразделение (служба «Хаускипинг») входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Руководитель данной службы имеет такой же высокий статус, как и руководители других служб отеля. Для того, чтобы сегодня трудиться в административно-хозяйственной службе, надо много знать и много уметь. Для данного подразделения необходим надёжный и честный персонал, поскольку он имеет непосредственный доступ к личным вещам гостей, проживающих в номерах.

Для оптимального выполнения всех задач в отделе хаускипинг формируется четкая организационная структура, объединяющая сотрудников, прекрасно знающих технологии работ, проводимых по принятым в гостинице стандартам.

Стандарты – это требования, установленные отелем или брендами, которые предъявляются к продукту и услугам. К ним относятся: площади гостевых номеров, размер кровати, количество осветительных приборов с указанием мощности ламп, качество и количество комплектов постельного белья, дизайн и цветовая гамма интерьеров, марка и количество косметической и гигиенической продукции в ванной комнате, оснащенность полотенцами, халатами, тапками и многое другое, что входит в качественный сервис.

Горничная- одна из ключевых фигур службы «Housekeeping», обеспечивающая эффективную работу гостиницы и создающая безупречный сервис. В гостиничном бизнесе профессия горничной одна из самых востребованных, потому что от идеальной чистоты и порядка зависит имидж гостиницы. Горничная занимается поддержанием гостиничных номеров, санузлов, коридоров, лифтов, и других, закрепленных за ней помещений в чистоте и порядке.

К какой бы категории не относилось средство размещение, оно должно быть безукоризненно чистым. Это требует огромного повседневного труда поэтажного персонала службы горничных. Это одна из важнейших служб любого отеля. В большинстве средств размещения это самая многочисленная служба, включающая огромное количество служащих, выполняющих самую главную функцию и ответственный за важный участок работы- качество, и чистота номера.

**1.2 Должностные обязанности горничной**

Работа в АХС требует больших затрат физических сил. Международные нормы уборки горничной за смену колеблются от 12 до 16 и более комнат в зависимости от категории номеров (однокомнатные или многокомнатные). Это очень большие нагрузки, эта работа абсолютно не подходит для брезгливых, мнительных людей. Желающим работать в данной службе, надо четко представлять, что их работа будет связана с постельным бельем, грязной посудой, мусором, пылью и т.д. Такова специфика этой работы.

В АХС высококлассных отелей группы, состоящие из горничных и служащих по уборке номеров, общественных, хозяйственных, служебных и других помещений, возглавляют супервайзеры (или иначе: старшие горничные, начальники смен).

Супервайзер в дословном переводе с английского языка - надсмотрщик, надзиратель, контролер, смотритель. В отеле со средней вместимостью (примерно 200 номеров) имеется обычно 4-5 супервайзеров.

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры АХС (административно-хозяйственной службы) гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100 % номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае супервайзер ограничивается вопросом к гостям: «Все ли у Вас в порядке в номере?» или «Вас все устраивает в уборке номера?».

Стандарты некоторых высококлассных отелей допускают также выборочную проверку подготовки номеров к ночному отдыху проживающих (вечерний сервис).

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

* санитарно-гигиенических норм;
* требований технологий уборки;
* последовательность уборки;
* требование стандартов уборки;

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе.

Рабочими документами у супервайзеров, так же, как и у горничных, являются персональные задания (Floor Reports). Супервайзеры вместе с персональными заданиями получают так называемые планшеты, т.е. плотны папки со специальным зажимом, на которых удобно писать.

Супервайзеры следят за техническим состоянием номеров и обязаны проверять каждый номер в отеле. В случае выявления каких-либо неполадок или недостатков в уборке, они должны принимать меры по их устранению. Если супервайзер обнаружит незначительные недостатки в уборке номера, например, отсутствие какого-либо предмета, он может лично устранить недочет. Но если же в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит горничную вернуться в данный номер и устранить все неполадки.

По мере уборки номеров горничными, супервайзерами проверяется, насколько качественно проделана необходимая работа. В процессе проверки номеров супервайзеры делают пометки в своих персональных заданиях самого разного характера. Так, в них могут быть отмечены номера, из которых было сдано личное белье проживающих в прачечную. Либо отмечаются номера, в которых обнаружены технические неполадки. Также фиксируются номера, на дверях которых находились таблички "Просьба не беспокоить", или номера, гости которых отказались от уборки. В рабочем документе супервайзер записывает всевозможные дополнительные просьбы гостей, просьбы о переносе времени уборки на другое время и т.д. В ходе работы супервайзеры получают массу важной информации, которую следует записывать, а не полагаться на память. Забывчивость в высококлассной гостинице чревата очень неприятными последствиями. Часть информации супервайзерами 1-й смены будет передана супервайзеру 2-й (вечерней) смены.

Проверяя номер, супервайзер не будет терять время на контроль чистоты поверхности рабочего стола в комнате. Задача супервайзера – проверить труднодоступные места и объекты в номере, которым горничные не всегда уделяют должное внимание. Как правило, это места под кроватями, за комодами, за тумбами, на полках шкафов, плинтуса, углы комнат, под оборудованием и за ним; в ванной комнате это швы между кафельной плиткой, поверхность под раковиной; абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки. Для тщательной проверки качества уборки супервайзеры могут пользоваться белоснежными перчатками или салфетками. После того как горничная устранит недочет, супервайзеру необходимо в этом убедиться.

По окончании проверки номеров супервайзеры заносят данные об их состоянии в базу данных компьютерной системы управления гостиницей. В конце смены супервайзеры отчитываются руководителю службы о проделанной работе и сдают свои персональные задания. Персональные задания горничных (обязательно с подписью ответственного супервайзера, курирующего работу группы горничных на соответствующих этажах), а также персональные задания супервайзеров хранятся в гостинице не менее года, как и другая технологическая документация.

Должностные обязанности супервайзера:

- Организация качественной работы горничных в смену, планирование работы персонала во всех вверенных помещениях.

- Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами гостиницы и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах.

- Создание максимальных удобств, уюта и комфорта для проживания гостей.

- Обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле.

- Контроль качества уборки номерного фонда, общественных, бытовых, хозяйственных, административных помещений; контроль содержания в порядке служебных помещений (комнаты горничных, бельевые, проверка состояния офиса службы АХС в конце рабочего дня, комплектации рабочих тележек, чистоты пылесосов и др.).

- Контроль сохранности гостиничного имущества: предметов интерьера, постельного белья, посуды, инвентаря, уборочных механизмов и т.д.

- Контроль технического состояния оборудования и своевременная подача заявок в инженерно-техническую службу для ликвидации неисправностей.

- Организация работы по озеленению и украшению гостиничных интерьеров для создания позитивного имиджа гостиницы.

- Обеспечение необходимого количества белья на этажах, расходных материалов, рекламной продукции.

- Контроль рационального распределения и использования моющих средств и других хозяйственных материалов.

- Проведение инвентаризации материальных ценностей, оформление актов порчи имущества постояльцами гостиницы (в необходимых случаях).

- Оформление, учет и хранение забытых гостями вещей.

- Полная ответственность за ключевое хозяйство службы.

- Проведение инструктажа горничных о подготовке номеров для заезда VIP-персон и проверка готовности этих номеров к заселению.

- Контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов.

- Строгое выполнение санитарно-гигиенических правил, а также контроль соблюдения их подчиненными.

- Участие в совещаниях отдела и производственных обучениях.

- Оказание помощи подчиненным с целью осуществления ими обслуживания клиентов на максимально высоком уровне.

- Обучение персонала, обеспечение неукоснительного соблюдения установленных высоких требований к самодисциплине, вежливости и доброжелательности в отношениях с гостями и друг с другом; воспитание в каждом сотруднике службы гордости за свою профессию, чувства значимости своего труда в деятельности всего предприятия.

- Выполнение внутренних распоряжений, инструкций, меморандумов, приказов, правил техники безопасности и противопожарной безопасности; ежеквартальное проведение инструктажа с подчиненными.

К должности супервайзера административно-хозяйственной службы предъявляются следующие квалификационные требования:

- высшее или среднее образование;

- знание английского языка, желательно знание других иностранных языков;

- стаж работы по специальности не менее 3 лет. Как правило, привилегии при назначении на данную должность даются горничным своей гостиницы, имеющим многолетний, успешный опыт работы в службе АХС.

В своей работе горничные подчиняются непосредственно супервайзерам и менеджеру АХС, его заместителю.

В обязанности горничных входит:

- Качественно и эффективно убирать гостевые и служебные помещения

- Работать согласно установленному графику, утвержденному руководителем отдела службы АХС

- Бережно относиться к имуществу гостиницы

- Соблюдать режим экономии моющих и расходных средств

- Поддерживать в чистоте свое рабочее место

- Соблюдать правила пожарной безопасности

- Знать технологию уборочных работ и строго соблюдать санитарно-гигиенические требования

- Своевременно проходить медицинский осмотр.

- Соблюдать режим труда и отдыха

- Соблюдать правила личной гигиены и иметь опрятный вид.

- Дружелюбно и приветливо относиться к гостям гостиницы

- Постоянно повышать свою квалификацию, участвовать в производственном обучении

- Незамедлительно возвращать найденные и забытые вещи гостей в офис АХС

- Сообщать о поломках и неисправностях руководству гостиницы

- При обнаружении подозрительных предметах, посторонних лиц на жилом этаже, нарушениями гостей правил проживания в отеле, необходимо докладывать руководству гостиницы

- Неукоснительно выполнять внутренние инструкции АХС, а также общие правила, приказы, меморандумы и распоряжения по гостинице.

**1.3 Подготовка и организация работы горничной**

Для того чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна принять соответствующий вид и произвести ряд необходимых действий:

* Приступая к работе, горничная, согласна требованиям стандарта, должна надеть чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок, обувь;
* получить у старшой горничной или супервайзера список-задание на уборку с указанием номеров и видов уборочных работ;
* получить ключи от номеров;
* проверить наличие и состояние инвентаря;
* получить чистое белье;
* получить рекламные материалы;
* укомплектовать тележку горничной;

Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя:

Уборочный инвентарь:

* швабра, совок;
* 2 ведра;
* мешок для грязного белья;
* мешок для мусора;
* щетки;
* ветошь;
* резиновые перчатки;

Уборочные материалы:

* чистящие средства;
* моющие средства;
* дезинфицирующие средства;
* средства для отмывания всех видов поверхностей;
* средства для полов с любым видом покрытия;
* воска содержащие средства для натирания;
* жиро растворяющие средства;
* средства для чистки пластиковых поверхностей;
* средства для обработки деревянной мебели;
* дезодорирующие средства;
* устройство для мытья окон;
* съемные насадки для мытья и дезинфекции;
* хлопчатобумажные съемные насадки для уборки;
* прорезиненный фартук;

Набор принадлежностей индивидуального пользования:

* туалетная бумага;
* набор гигиенических салфеток;
* бумажные полотенца;
* жидкое мыло;
* туалетное мыло;
* чистое белье;
* набор рекламных материалов;

Горничная должна знать временные нормативы осуществления всех видов уборочных работ. Это поможет ей исполнить необходимый объем работ с минимальными затратами сил и времени.

Нормативы проведения уборочных мероприятий (расчет на 1 м2):

1. Сухая протирка:

* зеркало — 37 с;
* кровать — 39 с;
* стенка — 6 мин;
* стол письменный — 53 с;
* стол обеденный — 53 с;
* стул — 20 с;
* телевизор — 42 с;
* холодильник — 24 с;
* платяной шкаф — 82 с.

2. Влажная протирка:

* зеркало — 90 с;
* кровать — 128 с;
* плинтус — 12 с;
* стеклянная полочка — 35 с;
* стена — 50 с;
* стена кафельная — 65 с;
* холодильник — 50 с.

3. Мытье:

* плинтус — 19 с;
* стенка кафельная — 122 с;
* сервиз на 12 персон — 21 мин;
* холодильник — 6 мин.

4. Чистка пылесосом:

* диван — 45 с;
* кровать -— 45 с;
* кресло — 22 с;
* подушка — 39 с;
* перина — 77 с;
* шерстяное одеяло — 185 с.

Шторы сдаются в химчистку 2 раза в год.

Прежде чем приступить к выполнению какого-либо вида уборочных работ, горничная должна четко знать правила поведения в номере. Культура поведения горничной и вообще персонала является важным критерием для определения уровня культуры обслуживания в данном заведении. Нарушение этих правил наказуемо вплоть до увольнения.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

* закрываться в номере;
* смотреть телевизор, слушать музыку;
* пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
* курить в номере, сидеть в номере без дела, сидеть с гостем;
* оставлять тележку в коридоре перед дверью номера;
* трогать личные вещи проживающего, выбрасывать с письменного стола бумаги (самостоятельно).

Горничная должна уметь правильно войти в номер, грамотно и четко ответить на вопросы проживающего (в том числе на иностранном языке).

**1.4 Приемка номера**

В процессе уборки персонал АХС использует различные уборочные материалы (чистящие и моющие средства), выбор которых в настоящее время очень велик. Выбирая из большого количества предложений по уборочным материалам, следует выбирать те уборочные материалы, которые:

- значительно упрощают и ускоряют уборку;

- делают ее максимально безопасной для персонала и не наносят вред окружающей среде;

- обеспечивают наивысшие стандарты в области клининга;

- являются экономичными и эффективными.

В высококлассных отелях, как правило, используются не отдельные наименования моющих и чистящих препаратов, а целые комплексные системы, разработанные специально для уборки гостиничных помещений. Эти системы включают в свой состав основные средства для уборки гостиничных комнат и общественных помещений:

- средство для мытья и обработки санитарно-технического оборудования (оно же дезинфицирующее);

- средство для уборки стеклянных и зеркальных поверхностей;

- средство для удаления пыли и загрязнений с деревянных и синтетических поверхностей;

- средство для удаления загрязнений с кафельной плитки;

- освежители воздуха (всевозможные дезодорирующие препараты, средства для удаления табачного дыма, а также другие многочисленные средства для автоматизированной и ручной уборки.

Такие системы имеют ряд преимуществ. Как правило, уборочные препараты поступают в гостиницу в сосудах больших объемов. Это могут быть препараты в готовом или концентрированном виде. Сосуды пригодны для повторного использования, а также для вторичной переработки. Одна емкость с концентратом заменяет сотни бутылок. Это очень важно для экономии гостиничных площадей и снижения отходов.

Для удобства и наглядности емкости (канистры) с моющими средствами имеют цифровую кодировку и различаются по цвету. На таких емкостях, как правило, имеются еще рисунки или пиктограммы, поясняющие предназначение данного средства. Благодаря этому персонал никогда не перепутает средства и безошибочно выберет необходимый для уборки препарат.

Очень эффективными в работе являются дозаторы моющих средств, заправляемые из больших канистр. Дозирующая система автоматически наполняет небольшие емкости (бутылки) необходимыми моющими средствами. Система автоматического наполнения емкостей контролирует поступление воды в случае, если используются препараты в концентрированном виде, а также регулирует вес и уровень заполнения бутылок. Система исключает смещение или ошибочное наполнение моющих средств, поскольку только соответственным образом маркированные емкости могут наполняться из диспенсера. При использовании автоматической системы наполнения емкостей меньшего объема персонал меньше соприкасается с моющими средствами, что очень важно для сохранения здоровья людей. Важно, чтобы все используемые моющие средства имели один общий аромат. Он должен быть приятным и ненавязчивым и ни в коем случае не напоминать запах хлорки.

В зависимости от объекта персонал по уборке помещений отеля применяет различные моющие и чистящие средства. Их можно разделить на следующие группы: средства для ежедневной уборки; средства по уходу за полами с твердым покрытием; средства для многоцелевой уборки; средства для специальной обработки; средства для чистки ковров и текстиля; средства для санитарно-гигиенической уборки.

К средствам для ежедневной уборки можно отнести следующие наименования средств:

- средство для ежедневной уборки сантехники;

- средство для ежедневной уборки полов с твердым покрытием;

- универсальное моющее средство для ежедневной уборки офисных помещений.

Следующие средства применяются при уходе за полами с твердым покрытием:

- моющее и поддерживающее средство для автоматической поломоечной машины;

- универсальное моющее средство для сильно загрязненных полов;

- специальное средство для ухода за полами из дерева и натурального линолеума;

- средство для глубокой чистки полов (удаление старых акриловых, восковых покрытий и застарелых загрязнений, в том числе масляных) и т.д.

Для многоцелевой уборки подходят следующие средства:

- многоцелевое спиртосодержащее моющее средство для мытья стен, мебели из пластика, офисного оборудования, окон, стеклянных поверхностей, зеркал;

- очиститель для синтетических поверхностей – офисной техники, мебели и пр.

Часто требуется специальная обработка поверхностей, при которой используют:

- средство-аэрозоль для удаления пыли, отпечатков пальцев, пятен с деревянных и синтетических поверхностей;

- порошок для кристаллизации мрамора;

- лак для пола с сильным блеском;

- средство для пропитки пористых каменных полов и защиты ковровых поверхностей.

Для эффективной чистки ковров и текстиля существуют:

- средство для чистки ковров, используемое для моющих пылесосов;

- шампунь для влажной и сухой пенной чистки ковров;

- средство для удаления жевательной резинки;

- средство-аэрозоль для удаления пятен, не растворимых водой;

- пенное средство для удаления пятен, растворимых водой, и т.д.

Санитарно-гигиеническая уборка может производиться с помощью следующих препаратов:

- средство для удаления кальциевых отложений с сантехники (периодическая уборка);

- сильное кислотное средство для периодического удаления различных отложений в унитазах и писсуарах;

- кислотное средство для сантехники (ежедневная уборка);

- моющее и дезодорирующее средство для мытья полов, стен, сантехники в санитарно-гигиенических комнатах, бассейнах, саунах.

Все материалы для уборки, моющие средства должны иметь сертификаты качества и необходимые инструкции по использованию.

Уборочная техника. К уборочной технике относятся: всевозможные сервисные тележки, пылесосы для сухой уборки, пылеводососы, ковроочистители и ковромойки, однодисковые машины/полотеры, поломоечные комбайны, подметательные машины, автоматы для мытья ступеней эскалаторов.

В настоящее время в отелях используют уборочные и сервисные тележки различного назначения и разных модификаций. Закупая такую уборочную технику, необходимо учитывать специфику эксплуатации конкретного гостиничного предприятия. Есть возможность скомплектовать тележку но индивидуальному заказу. К гостиничным уборочным тележкам предъявляется ряд основных требований:

- они должны быть изготовлены из высококачественных материалов, гарантирующих длительный срок эксплуатации и надежность (усиленная металлическая или пластиковая база, специальное полимерное покрытие всех металлических частей стойкое к воздействию агрессивных сред);

- ткань мешков должна быть изготовлена из высокопрочной и долговечной ткани (винил, нейлон);

- тележки должны иметь защитные бамперы, чтобы уберечь от повреждений степы гостиничных помещений;

- колеса тележек должны быть на подшипниках, придавать им хорошую маневренность;

- ведра и лотки должны быть выполнены из ударопрочного и термостойкого пластика;

- габаритные размеры тележек должны соответствовать вместимости существующих в гостинице кабин служебных лифтов.

Для проведения различных уборочных работ в гостинице требуются тележки как с минимальным, так и с максимальным набором оборудования. Для работы служб эксплуатации гостиниц необходимы разные модели гостиничных тележек. Самыми простыми считаются тележки для мытья пола в небольших помещениях, оборудованные лишь ведром и механическим отжимом для полотна швабры. При уборке номерного фонда используются многофункциональные (комбинированные) тележки, которые удобны для транспортировки моющих средств, инвентаря, расходных материалов и т.д.

Тележка для горничной укомплектована, как правило, многоразовым мешком для грязного белья и мешком для мусора на откидных держателях. Эта модель должна иметь ряд полок. На нижних полках, чаще всего, располагают чистое белье, на верхних – расходные материалы. Такая тележка снабжена платформой для пылесоса, ведер. Также могут быть добавлены дополнительные многофункциональные навесные, легкосъемные лотки для размещения всевозможного уборочного инвентаря и аксессуаров. Еще лучшим вариантом будет, если такие лотки у тележки выдвигаются. Это на 50% увеличивает полезный объем тележки, улучшает эргономику и открывает дополнительные возможности для выполнения уборочных операций. К тому же более рационально используются гостиничные площади и повышается эффективность работы. Очень удобным является универсальный держатель для швабр, щеток, флаундеров, совков и т.д., который имеет возможность крепиться на любую тележку. Желательно, чтобы в оснащении тележки были пластиковые крышки для мешков под грязное белье и мусор.

Более эстетично выглядят тележки, у которых стеллажи для белья закрыты специальной шторкой или специальными панелями. Во-первых, это грамотно с точки зрения гигиены, во-вторых, они позволяют скрывать все "рабочие моменты". Верхнюю полочку с расходными принадлежностями для гостей следует накрывать от пыли льняной салфеткой.

Полностью экипированная к работе тележка для горничной имеет достаточно большой вес. Самые новые модели уборочных тележек снабжены электроприводом, который дает возможность не толкать тележку с большими усилиями, а спокойно и легко управлять ею и даже ехать на ней.

На каждую горничную, обслуживающую 12–16 номеров, положена рабочая тележка. Горничная обязана постоянно поддерживать свою рабочую тележку в безупречном состоянии. От того, находится ли тележка в порядке или нет, зависит скорость работы горничной. Тележка должна быть аккуратной, все необходимые предметы должны быть разложены в строгом соответствии с порядком, заведенном в отеле. Не следует перегружать тележку, допускать выпадений из нее белья и других вещей.

Тележка не должна без надобности оставаться в коридорах отеля. Во время уборки номерного фонда тележку нужно ставить таким образом, чтобы она не мешала проходу по коридору, как можно ближе к комнате. Тележку никогда нельзя оставлять без присмотра. В перерывах и в конце смены необходимо возвращать тележку в служебное помещение. Как правило, горничным вечерней смены вменено в обязанность комплектовать тележки для следующей утренней смены горничных. О любой поломке тележки следует незамедлительно сообщить в инженерно-техническую службу отеля.

Сегодня российский рынок предлагает широкий спектр уборочной техники (механизмов) для гостиниц. В задачу этого учебного пособия нс входит подробный обзор технических данных и оценка предлагаемого ассортимента такой продукции. На эту тему имеется большое количество специализированной литературы и, наконец, Internet. Хочется остановиться лишь на самом основном.

Уборочная техника в современных гостиницах должна обладать высокой производительностью, исключительной надежностью, прочностью и долговечностью. Одно из основных требований к ней – это способность амортизировать удары, не повреждать мебель. Применяемая в гостиницах уборочная техника должна иметь низкий уровень шума, чтобы не создавать неудобства для гостей и персонала. Уборочная техника должна быть удобной и простой в обращении, обеспечивать высокую маневренность и устойчивость.

Пылесосы для сухой уборки. В настоящее время существует масса таких пылесосов, предлагаемых различными фирмами-поставщиками. Высококлассные отели имеют в своем арсенале компактные пылесосы для уборки небольших площадей; пылесосы для уборки средних и больших площадей, так называемые пылесосы-стойки со встроенной электрической щеткой; и даже пылесосы-рюкзаки (ранцевые пылесосы), которые применяются для приведения в порядок концертных залов, сильно заставленных помещений, складских и производственных помещений. Пылесосы снабжены серией дополнительных принадлежностей, необходимых для специфических работ (насадка для чистки мебели; щелевидная насадка; насадка для чистки радиаторов; насадка для чистки труб, жалюзи; электрощетка и т.д.). Современные пылесосы обладают многоступенчатой системой фильтрации воздуха.

Пылеводососы – это универсальные приборы, которые служат как для сухой уборки, так и для удаления моющего средства с пола (система "орошение – всасывание"). Дополнительными принадлежностями к ним могут служить: комплекты для мытья окон и стен, комплекты для уборки ступеней и т.д.

Ковроочистители и ковромойки. Чистка ковровых поверхностей такими машинами происходит по методу сухой пенной чистки. Пеногенератор вырабатывает пену с минимальным содержанием влаги, что делает возможным быстрое высыхание ковровых покрытий. Машина одновременно осуществляет химическую и механическую обработку ковровых поверхностей, достигая наивысших результатов чистоты. Эти высокопроизводительные машины очень щадяще обрабатывают покрытия из натуральных волокон и эффективно борются с аллергенами.

Однодисковые машины (полотеры). С помощью таких агрегатов можно проводить мытье твердых напольных покрытий, сухую и влажную пенную чистку ковровых поверхностей, чистку методом распыления и полировку, обработку деревянных полов.

Поломоечные комбайны являются самыми производительными и эффективными машинами для мытья полов.

Подметальные машины – эти высокопроизводительные агрегаты, предназначенные для уборки складов, цехов, терминалов, автостоянок, подземных гаражей и других внутренних и наружных территорий. Существуют аккумуляторный, бензиновый и газовый варианты данных машин.

Автоматы для мытья ступеней эскалаторов. Данные приборы позволяют промывать и просушивать как горизонтальные, так и вертикальные ступени эскалаторов. Благодаря специальному подъемному устройству у прибора есть функция самостоятельного перешагивания со ступени на ступень.

Работа с уборочной техникой (механизмами) требует от персонала знаний и соблюдений правил техники безопасности. Уборочная электротехника во время перерывов в работе должна быть отключена от электросети. Нельзя пользоваться уборочной техникой с поврежденным электропроводом, с неисправной, сильно нагревающейся вилкой. Отключая приборы от электросети, нужно брать за вилку, а не тянуть за электропровод. Необходимо систематически следить за исправностью электрических розеток. Запрещается оставлять уборочную технику без присмотра. Нельзя допускать случаев, когда электропровода, шланги и другие предметы мешают проходу гостей и персонала отеля. Все уборочные механизмы должны находиться в полной исправности во избежание несчастных случаев.

Инвентарь. Чтобы достичь отличных результатов уборки персонал службы хозяйственного обеспечения использует в работе различный инвентарь.

Приспособления для сухой и влажной уборки. Это, прежде всего, швабры. Они бывают разными по размеру, конструкции, с обычными и выдвижными (телескопическими) ручками. Обычно к ним подходят как одноразовые, так и многоразовые тряпки (насадки, полотна, пады). Швабры с отжимом позволяют отжимать насадку, не опуская рук в емкость с моющим раствором. Некоторые модели швабр имеют вращающуюся головку, позволяющую вымыть пол в труднодоступных местах. Насадки могут крениться к швабре липучкой или при помощи специального зажима. Швабры должны быть легкими и удобными в использовании. Наряду со швабрами для уборки широко применяются всевозможные держатели, флаумеры, МОПы. Их системы крепления тряпок и отжимные устройства также дают возможность уменьшить взаимодействие кожи рук персонала с моющими средствами, что делает процесс уборки более безопасным и гигиеничным. Применяемые для этих устройств тряпки (насадки, полотна, пады) очень прочные, выдерживают многократные стирки почти с кипячением. Самые распространенные размеры таких приспособлений и, соответственно, насадок к ним – от 30 до 120 см.

Приспособления для мытья окон, витрин. Как правило, комплект (набор) для мытья окон, витрин состоит из: инструмента для смачивания стекол или, по-другому, "губки" для нанесения раствора; непосредственно специального инструмента для чистки стекол (сгонки) и телескопической ручки. Приспособления для нанесения лака и воска. Для проведения таких работ, как, например, восстановление и уход за поверхностью деревянных дверей, требуются специальные зажимы с ручкой, плюшевые тряпки с держателем для нанесения лака, губка с деревянной вставкой, вискозная губка для нанесения воска.

Для быстрой и качественной уборки в гостинице нужны разнообразные щетки. Вот лишь некоторые из наименований: щетка для мытья окон, щетка для чистки душевых кабин, универсальная щетка для удаления пыли с любых труднодоступных поверхностей, щетка для удаления пыли и загрязнений с жалюзи, щетка для удаления пыли и загрязнений с поверхности и внутренних полостей отопительных радиаторов, щетка для мебели.

Стяжки для удаления жидкостей с пола представляют собой анодированные держатели с насадкой из мягкой пористой двойной резины.

Ведра для отжима тряпок (насадок, полотен) от швабр. Они изготовлены из высокопрочного пластика. Насадку от швабры помещают в отсек для отжима, предварительно отсоединив ее от швабры. Отжим осуществляется при нажатии ногой специальной педали. Устройство имеет регулятор степени отжима.

Тряпки, салфетки. Тряпки для уборки пола. Для сухой уборки напольных покрытий используют как многоразовые, так и одноразовые тряпки. Отели закупают упаковки с многоразовыми тряпками (от трех и более в упаковке) и специальные диспенсеры, в которых находятся рулоны с одноразовыми тряпками. Диспенсер может вмещать 150 и более одноразовых тряпок.

Для влажной уборки пола очень важно, чтобы тряпки обладали отличными абсорбирующими свойствами. Некоторые из наименований тряпок способны впитывать влаги в восемь раз больше собственного веса. Это делает возможным более быстрое высыхание пола, что очень существенно при уборке помещений постоянно открытых для прохода (вестибюли, коридоры и т.д.).

Для достижения высоких стандартов гигиены многоразовые тряпки после проведения уборочных работ подлежат стирке при температуре 90 и более градусов. При этом важно, чтобы они не теряли качества при повторных стирках.

Для удаления загрязнений с других поверхностей служат всевозможные тряпки и салфетки. Салфетки должны обладать способностью легко и эффективно устранять пыль, масляные и другие загрязнения. В гостиницах широко применяют универсальные салфетки, салфетки для чистки окон, салфетки для сбора пыли и т.д. Универсальные салфетки из микрофибры подходят и для влажной, и для сухой уборки. Они придают блеск поверхностям, имеют разный цвет, их можно стирать при высокой температуре.

Рукавички и губки для чистки раковин и ванн после уборки следует промывать при температуре 60 градусов. Для очистки поверхностей годятся не оставляющие царапин губки и салфетки, причем принадлежности должны быть разделены и подобраны по цвету, обозначающему определенную зону уборки. Так, обычно для чистки умывальников, зеркальных поверхностей и кафеля пользуются инвентарем, окрашенным в желтый цвет, тогда как унитазы, писсуары, включая нажимные кнопки и плитку в местах, на которые могут попадать брызги, моют текстилем красного цвета. Кроме того, целесообразно применять способ 16-стороннего складывания салфеток. Такой метод обеспечивает наиболее рациональный режим работы и значительно повышает уровень гигиены.

Стремянки, лестницы-стремянки, стремянки-платформы. Основными требованиями к такому виду продукции являются: устойчивость и безопасность. Помимо этого требуется, чтобы эти изделия были легкими, имели перфорированные ступеньки, занимали мало места.

И наконец, для уборки в гостинице требуются такие простые предметы, как: ведра для мытья полов, совки, веники, корзины для уборочных принадлежностей.

Современная уборочная техника, материалы и инвентарь помогают превращать работу по поддержанию чистоты в гостинице в более легкое и приятное занятие.

**Раздел 2. Технология уборки номеров, помещений общего пользования и административных помещений**

**2.1 Уборка номеров**

В гостинице уборка помещений производится практически круглые сутки. Помещения общего пользования убираются ночью и ранним утром, номера, как правило, убираются утром и в первую половину дня. Горничная должна знать четкий график перемещения во время уборки номера, должна быть сконцентрированной, предельно внимательной, собранной и наблюдательной, чтобы не терять драгоценное рабочее время.

Выделяют следующие основные виды уборочных работ жилых помещений:

* Уборка забронированного номера;
* Уборка жилого номера;
* Уборка выездного номера;
* Экспресс уборка номера;
* Генеральная уборка номера;
* Вечерняя подготовка номера;

При уборке номера следует соблюдать следующий принцип:

* от чистого к грязному и сверху вниз;

При уборке однокомнатного номера соблюдается следующая последовательность:

* комната (спальня);
* прихожая;
* санузел;

При уборке многокомнатного номера соблюдается следующая последовательность:

* спальня;
* гостиная;
* кабинет;
* прихожая;
* санузел;

При уборке двухэтажного номера соблюдается следующая последовательность:

* второй этаж;
* первый этаж;
* лестница;
* прихожая;

Как правило, текущая уборка состоит из следующих этапов:

1) проветривание окон;

2) уборка и мытье посуды (Посуда может быть двух видов - посуда из ресторана отеля которую выставляют за дверь номера и ее забирает служба Room Service и чайная станция, ее моют и накрывают салфеткой до конца уборки).

3) уборка мусора, очистка пепельницы. Горничная убирает содержимое мусорной корзины в мешок для мусора, расположенный на тележке горничной с правой стороны. Пепельница моется и вытирается насухо.

4) смена и уборка постели. Смена постельного белья осуществляется в соответствии: «О создании государственной регистрации, системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию».

Постельное белье меняется в следующей последовательности:

* 1 звезда - раз в 5 дней;
* 2 звезды - раз в 3 дня;
* 3 звезды - раз в три дня;
* 4-5 звезд – ежедневно;

Кроме этого, постельное белье может подлежать замене по просьбе самого гостя и в обязательном порядке после выезда гостя из номера. Горничная снимает использованное постельное белье и проверяет, чтобы среди белья не было личных вещей гостя. При обнаружении испорченного, поврежденного по вине гостя белья или его частичного отсутствия, надо принять меры в соответствии с порядком, заведенном в гостинице. Использованное постельное белье и полотенца из ванной комнаты складываются в мешок для грязного белья, находящийся на рабочей тележке горничной с правой стороны. Подушки, одеяло, покрывало складываются и временно кладутся на прикроватную тумбу. Нельзя класть подушки, одеяло и покрывало на рабочий стол, стул и ни в коем случае не класть на пол.

Застилать постель нужно по следующему порядку:

* на матрасник;
* простыня;
* пододеяльник;
* наволочки;
* покрывало;

Застилается постель чистым бельем и проверяется на наличие, каких-либо дефектов. Постельное белье должно быть безупречно чистым без частичек волос, притёртостей и пуха.

После уборки горничная раскладывает одежду гостя и расставляет мебель так, как она стояла в номере первоначально. Обувь гостя можно вынести из жилой зоны номера и аккуратно поставить ее у входа в номер. На полу не должно быть разбросанной одежды и личных вещей гостя. В данном случае одежду следует аккуратно сложить на стул или повесить в шкаф (по одной вещи на вешалку). Нельзя трогать чемодан гостя и личные вещи находящийся на рабочем столе.

5) удаление пыли и загрязнений с мебели, столов, телевизора, телефона, холодильника, радиоприемника. Проводя такую работу, горничная не должна пропускать ни одного предмета, поэтому производить уборку нужно почасовой стрелке либо против часовой стрелки.

6) чистка ковровых покрытий и уборка пола. Все ковровые поверхности в номере необходимо пылесосить ежедневно. Горничная начинает пылесосить с самого удаленного от входа угла и постепенно продвигается к выходу из номера. Необходимо пропылесосить ковровые поверхности под всей мебелью, в том числе и под кроватью. Не очень тяжелую мебель горничная отодвигает самостоятельно, чтобы отодвинуть тяжелую мебель горничная прибегает к помощи сотрудников. Поверхности диванов, кресел, сидения стульев необходимо чистить ежедневно. Если предметы мягкой мебели имеют съемные подушки, то следует удалить с них пыль, загрязнения и крошки под ними. Декоративные подушки сбиваются и аккуратно раскладываются по местам. Если в номере присутствует ваза с цветами, то в ней следует поменять воду и удалить опавшие лепестки и листья.

7) уборка санузла. Приступая к уборке ванной комнаты необходимо надеть резиновые перчатки и работать в следующем порядке:

* убираем навесную полку или туалетную тумбочку с зеркалом. Поверхность тумбы протирается ежедневно (чистящим составом, затем сухой тряпкой);
* протирается фен для сушки волос;
* уборка кафеля;
* уборка раковины (она должна быть промыта раствором с дезинфицирующем компонентом, затем насухо протереть);
* ванная, душевая кабина;
* биде;
* унитаз (моем внутренние стенки специальным моющим составом. Внешняя поверхность унитаза: сиденье, крышка, обрабатываются дезинфицирующим средством).
* удаляется мусор из педального ведра, после чего оно моется;
* моется резиновый коврик с добавлением дезинфицирующего препарата;
* моется пол;

После окончания уборки санузла номер комплектуют чистыми полотенцами, тапочками, халатами. Обязательно надо проверить наличие туалетной бумаги. Рулон меняют если он использован на ¾.

После окончания уборки в номере, а ее, как уже отмечалось ранее, рекомендуется проводить по или против часов 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.

После уборки закрывают окно. В ряде отелей освежают воздух освежителем воздуха.

**2.2 Уборка ванных комнат**

Работы в ванной комнате производятся по правилу «От менее загрязненной поверхности к наиболее загрязненной». Необходимо соблюдать последовательность раковина - ванная (душевая кабина) - туалет. Обрабатываемые поверхности надо смочить водой, тогда любое моющее средство лучше контактирует с ними. Перед тем как приступить к финишной уборке раковины, горничная должна убедиться, что все, что надо было помыть и очистить проточной водой, уже убрано. В противном случае ей придется еще раз чистить раковину после мытья забытого предмета.

Специальным спонжем с универсальным моющим средством круговыми движениями моют поверхность раковины, хромированные части крана, столешницу. Если у раковины нет столешницы, то моют ее нижнюю часть и ножку, на которой она закреплена. Нанесенный моющий раствор удаляют со всех поверхностей губкой с водой и вытирают насухо. Зеркальная поверхность, фен, косметическое зеркало, поднос с косметическими средствами вытирают специальными салфетками с микрофиброй, имеющими полирующий эффект.

Для уборки поверхности ванны или душевой кабины используются ручные губки-спонжи, специальные спонжи на удлиненной ручке и резиновые скребки для зеркал. Поверхность смачивают водой, наносят универсальный моющий раствор по всей площади, соприкасающейся с телом (стены, купель ванны, пол душевой кабины), и на стены, на которых остаются капли воды, мыла, шампуня. Ручным спонжем обрабатывают мыльницы, держатели, головку душа, все выступающие предметы.

Если есть коврик с антискользящим покрытием, его обрабатывают с двух сторон.

Затем все поверхности моют проточной водой, а ее остатки удаляют ветошью или резиновыми сгонами-скребками. Все хромированные части следует протереть сухой ветошью. На кафельных, зеркальных и прочих поверхностях не должно остаться следов от капель воды и ореолов водного налета.

Ранее в унитаз (по ободок) было залито специализированное моющее средство. За время уборки жилой части номера дезинфектант уже подействовал. Теперь надо специальной губкой-спонжем для туалетной сантехники нанести моющее средство на ободок унитаза, сделать три-четыре круговых движения в колодце, чтобы удалить отложения. Затем надо круговыми движениями нанести средство на ножку унитаза, обработать с двух сторон сиденье. Стену за туалетом тоже обрабатывают моющим средством, затем его смывают, а туалет и стену за ним вытирают насухо ветошью.

Окончив уборку сантехники, горничная проверяет, чем надо пополнить комплектацию ванной комнаты. Это могут быть туалетная бумага, бумажные салфетки в специальных диспенсерах, косметические принадлежности, средства личной гигиены, а также набор махровых полотенец.

Убедившись, что все детали ванной комнаты убраны, вытерты насухо и комплектация завершена, горничная с помощью плоского мопа-спонжа заканчивает уборку, а именно протирает пол с моющим средством, пригодным для данного вида покрытия.

**2.3 Уборка заселенных и свободных номеров**

Горничная выполняет уборку гостиничных номеров с заданной цикличностью (периодичностью) и в рамках заданного времени на уборку.Цикличность уборки зависит от типа уборки и группы номеров (стандартные, улучшенной планировки, полулюкс, люкс и т.п.).

Например, текущая уборка стандартных заселенных номеров - один раз в два дня, номеров улучшенной планировки - ежедневно;

промежуточной (в рамках дня) уборки стандартных заселенных номеров - нет, люкс же убирается - два раза в день;

вечерней подготовки стандартных заселенных номеров - нет, в полулюксе же - есть и т.д.

Время уборки зависит от типа уборки.

Например, до расчетного часа (к примеру, 12:00) - уборка забронированных номеров;после расчетного часа - уборка освобождающихся номеров, текущая или генеральная уборка заселенных и свободных номеров;

с 14:00 по 16:00 - промежуточная (в рамках дня) уборка заселенных номеров;

с 20:00 по 22:00 - вечерняя подготовка заселенных номеров.

При этом, если уборка забронированных номеров закончилась раньше расчетного часа, то остальные уборки могут начинаться и раньше 12:00.

Все номера в Отеле непрерывно содержатся в образцовом санитарном состоянии, поэтому во второй половине дня по заданию администратора/графику уборки горничная проводит промежуточную уборку заселенных номеров:

- удаляет мусор из пепельниц, корзин, мусорного ведра; моет пепельницу, заменяет мусорный пакет в ведре;

- наводит порядок на столе, тумбочках (раскладывает бумаги/газеты/журналы, разбросанные предметы по местам, вещи Гостя аккуратно складывает на видное место и т.д.);

- заправляет постель, если Гость отдыхал и постель не заправлена;

- моет ванную (если Гость пользовался ей в течение дня)

- заменяет использованные полотенца.

Если незаселенные номера убраны предыдущей сменой, то горничная поступает так:

- проверяет: качество уборки номера и санузла; комплектацию папки Гостя;

 наличие полной выкладки туалетных принадлежностей и предметов сан. гигиены; работу бытовой техники, телефона, осветительных приборов.

- протирает пыль с полированных поверхностей.

Во время проведения уборки в номере горничной категорически ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- закрываться в номере;

- хлопать дверьми;

- садиться/становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель;

- смотреть телевизор, слушать музыку;

- пользоваться санузлом, оборудованием номера в личных целях;

- находиться в номере без дела;

- пускать посторонних в номер (за исключением сотрудников отеля,

- которые проводят ремонтные/сантехнические работы);

- разговаривать по телефону по личным вопросам;

- отвлекаться на любые личные дела

**2.4 Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров**

В высококлассных гостиницах категории не ниже 4 звезды производится так называемый вечерний сервис (Turndown services). Его производят горничные вечерней смены. Вечернее обслуживание жилых номеров производится ежедневно, как правило, с 18 до 21 часов вечера, по возможности в отсутствии гостей.

Вечерняя подготовка номера состоит из следующих операций:

* проветрить помещение;
* опустошить пепельницу и мусорные корзины;
* убрать грязную посуду из ресторана, если заказывалось питание из ресторана;
* привести в порядок посуду, которой укомплектован номер;
* аккуратно сложить вещи гостя при необходимости;
* протереть пыль в номере;
* убрать санузел;
* подготовить постель ко сну;
* задвинуть плотно шторы;
* включить торшер или прикроватные лампы, выключив верхний свет;
* положить шоколадку с пожеланием «спокойной ночи»;

В случае если гость в часы вечерней уборки оказываются в номере, следует выяснить у них, нуждаются ли они в вечернем сервисе. Если гость отказывается от уборки им нужно предложить сладости и пожелать «спокойной ночи».

**2.5 Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей)**

VIP (very important person) — особо важная персона. Такими людьми являются знаменитости, выдающиеся деятели политики, культуры, искусства, спорта. К особо важным персонам относят­ся главы государств; президенты известных фирм; организаторы крупных мероприятий; ведущие менеджеры туристических ком­паний; клиенты, останавливающиеся в роскошных апартамен­тах, и т. д. Ими могут быть также гости, приглашенные в отель высшим руководством гостиничного предприятия.

К обслуживанию VIP-клиентов причастны практически все службы отеля. Обслуживание VIP-клиентов в отеле имеет цель показать и подчеркнуть вес и значение гостя в культурных, по­литических, профессиональных, социальных и других областях жизни.

Каждый отель считает за честь принять у себя известного во всем мире человека. Прием такого лица — самая лучшая реклама для отеля. VIP-гости существенно влияют на успех отеля. Сооб­щения о пребывании особо важной персоны в той или иной гос­тинице попадают в СМИ, на телевидение. Таким образом, повы­шается рейтинг отеля. В книге для почетных гостей VIP-клиенты часто оставляют свои положительные отзывы о проживании в отеле. Рекламный буклет или проспект гостиницы часто начина­ется с перечисления высокопоставленных людей, которые посе­щали данную гостиницу. В общественных помещениях гостиницы можно видеть фотографии знаменитых людей во время их пребывания в данном отеле. VIP-клиенты помогают отелю при­влекать других клиентов, тем самым способствуя процветанию бизнеса. Часто гостиницы идут на большие уступки в цене на свои услуги для особо почетных гостей, понимая, что, обслужи­вая таких людей, гостиница выигрывает в плане своего престижа и имиджа. Не исключены варианты, когда в особых случаях гос­тиницы вовсе не берут оплату за проживание и обслуживание особо важных гостей (complimentary discount).

Как правило, под проживание VIP-гостей отводятся номера высшей категории. Это номера большой площади, с несколькими различными по назначению комнатами, несколькими санузлами. Часто в состав таких номеров входит кухонное помещение с соответствующим оборудованием. Горничные должны быть хорошо обучены правилам уборки таких помещений. Логично поручать уборку таких номеров наиболее ответственным и опытным горничным.

За такими номерами в течение всего дня устанавливается «специальное наблюдение» в хорошем смысле данного словосочетания. Как только гость покидает номер, горничная старается попасть в номер, чтобы произвести экспресс-уборку.

Порядок данной уборки:

- проветривание помещения

- вынос мусора

- смена полотенец

- протереть сантехническое оборудование

- обработка помещения освежителем воздуха

Количество таких экспресс-уборок не регламентируется.

Сотрудники службы ROOM-SERVICE со своей стороны должны ежедневно обновлять закуски и напитки в номерах, занимаемых VIP-гостями.

**2.6 Генеральная уборка**

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;
* произвести 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 2 раза в год;
* механизированная уборка и чистка штор;
* стирка гардин;
* мытье осветительных приборов.

Генеральная уборка производится 1 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.

**2.7 Уборка помещений общего пользования и административных помещений**

Уборка вестибюля отеля — это комплекс разнообразных работ, выполнение которых затрудненно тем обстоятельством, что в течении суток через вестибюль движутся потоки людей, входящих и выходящих из отеля.

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

Основная уборка мест общего пользования производится рано утром, поздно вечером или ночью. В течении дня место общего пользования убирается по мере загрязнений.

Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя:

* мытье 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 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, под цветочниц, зеркал и т.д.;
* удаление пыли с помощью пылесоса (влажным веником) с паркетных полов, тафтинговых покрытий в холлах и гостиных;
* мытье всех остальных полов и в вестибюле по мере необходимости;

Через день протирается электроарматура, предварительно выключенная из сети.

Еженедельно протирается насухо отжатой тряпкой паркетные полы, обрабатывается пылесосом мягкая часть мебели, 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, остекления, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек и т.д.

Работу по уборке выполняют бригада из 6-7 человек.

Горничная №1:

* моет пол;

Обязательно ведется журнал учета времени уборки.

Горничная №2:

* удаление пыли и грязи с мебели;
* раскладывает печатную продукцию;
* моет пепельницы;
* поливает цветы;
* чистит от пыли и загрязнений цветы;

Горничная №3:

* убирает зону приема и размещения гостей (сюда входит уборка стойки и размещения и рабочее место сотрудника);

Горничная №4:

* убирает центральный вход в отель;
* убирает помещение гардероба;

Горничная №5:

* убирает зону ресторана, кафе, лобби-бара;

Горничная №6:

* контролирует чистоту конференц-залов, лестницы, гостевые лифты;

Горничная №7:

* уборка общественных туалетов;

Обязательно ведется журнал учета времени уборки.

**2.8 Завершение уборки**

В конце рабочего дня/смены горничная информирует администратора об окончании уборки номеров, сдает график/задание администратора с отметкой о произведенной уборке в каждом номере по списку, а также служебные ключи; разгружает и убирает тележку в служебное помещение/на склад.

При сдаче постельного белья и полотенец в прачечную/бельевую горничная заполняет накладную по количеству сдаваемого белья/полотенец, при этом сверяет количество полученного белья с накладными по сдаче.

Горничная не заканчивает рабочий день/смену, если не выполнила задание администратора и/или не убрала все номера. Только после уборки всех номеров по графику/заданию администратора горничная наводит порядок на рабочем месте и сдает смену.

По окончании смены, горничная заполняет "Журнал передачи смены", где производит записи:

- о незавершенной работе, указывая причину (просьба Гостя не беспокоить, неисправности в номере и т.д.);

- особых происшествиях или проблемах;

- о графике смены белья в заселенных номерах;

- о выдаче Гостям дополнительного комплекта постельного белья,

посуды, утюгов и другого инвентаря;

- о просьбах Гостя;

**Заключение**

Высокий и соответствующий стандартам категории отеля уровень приёма гостей это результат работы всей команды сотрудников гостиницы. Сочетание высокого профессионализма персонала, ориентированность на интересы клиентов, что выражается в постоянном учете запросов гостей и желании их удовлетворить, в качестве предоставляемых услуг, введение разумных инноваций, все это обеспечивает стабильность доходов гостиницы.

По сути, «секрет» один круглосуточная, без перерывов на выходные и праздники, слаженная и ответственная работа службы, что и обеспечивает чёткое исполнение всех пожеланий гостя, в обстановке более эксклюзивной, чем домашняя, без вторжения в приватную сферу клиента.

Важно: Конечная цель службы хаускипинг это комфорт для гостей и для сотрудников. Комфорт не бывает случайным, его создают люди с почетной профессией хаускипер!

**Список использованных источников**

1. Арбузова И.Ю.Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах. Учебник Москва, 2011.
2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. - М.: Издательский центр «Академия», 2008.
3. Ляпина И.Ю. Организация и технологии гостиничного обслуживания. Учебник.- М.: Профобриздат, 2009.
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М, ИНФРА-М, 2010.

Размещено на Allbest.ru