1.8 Рабочий день горничной и правила общения с клиентами

Уборка номеров. Технологии и стандарты различных видов уборки

1. Уборка после выезда гостя;
2. Ежедневная текущая уборка;
3. Генеральная уборка;
4. Промежуточная/экспресс-уборка (просьба гостя);
5. Вечерняя подготовка номера;
6. Подготовка номера к приезду VIP-гостей.

Последовательность уборки номеров

- В первую очередь убираются номера по просьбе гостей
- Далее убираются номера под заезд гостей (до 13:00)
- Номера с текущей уборкой
- Номера после выезда и номера, заезд в которые назначен не в текущий день, убираются в последнюю очередь

✓Очередность может корректироваться

Последовательность уборки номеров

- Старшая горничная контролирует:
  - Заезд гостей и их размещение;
  - Своевременность подготовки номера;
  - Качество выполненных горничными уборочных работ.

Подготовка номера к заселению

- Технология «21 шаг»

– Четко предписывает, в какой последовательности убирается номер;

– Дает возможность экономить время, исключая повторные движения;

– Позволяет довести процесс до автоматизма.

✓Уборка выполняется «по кругу» слева направо, чтобы не пропустить ни одного объекта.

Подготовка номера к заселению

1. Проверка рабочей тележки горничной
   - Комплекты постельного белья;
   - Корзина с моющими средствами;
   - Флаконы с косметическими средствами для ванной комнаты;
   - Набор печатной продукции.

2. Горничная останавливается перед номеров, сверяясь с графиком, и проверяет наличие/отсутствие таблички «Не беспокоить». Стучится, четко оповещая, кто прибыл (служба) и говоря, что сейчас войдет.
   - Если никого нет, горничная в одной руке держит корзиночку с моющими средствами, а другой рукой открывает дверь
   - Войдя, оставляет дверь открытой и ставит корзиночку с моющими средствами около ванной комнаты, тележкой перекрывает вход в номер

Подготовка номера к заселению

3. Места общего пользования должны дезинфицироваться.

- Горничная входит в ванную комнату, спускает воду в туалете, не поднимая крышки унитаза, и заливает по ободку дезинфектант. В течение 10-15 минут ведется уборка по гостевой комнате, пока происходит реакция.

4. Собирая мусор, горничная по кругу проверяет исправность настольных ламп, телевизора, мини-бара, торшера, и оценивает общее техническое состояние номера

- Грязную посуду из номера собирают и составляют в раковине ванной комнаты под струей проточной воды, залив специальным моющим средством
- Сбор мусора должен происходить по часовой стрелке, не пропуская места, где могут находиться посторонние предметы (тумбы, кровать, подоконники, шторы, батарея и т.д.)

Подготовка номера к заселению

5. Информирование о неисправности в номере
   - После уборки нужно оповестить техническую службу/старшего смены о технических неполадках в номере
   - Нужно делать это в начале работы, чтобы проблема была устранена во время уборки (это сэкономит время пребывания в номере)
6. Найденные и забытые вещи
   - Горничная обязана проверить, не оставил ли гость в номере личные вещи. Если таковые имеются, она информирует старшего смены и помечает в рабочем листе номер с забытыми вещами
   - Забытые вещи оформляют в особом документе

Подготовка номера к заселению

7. Смена постельного белья, заправка кровати
   - Постельное белье меняется полностью, как и полотенца
   - Использованное белье складывают в отдельный мешок
   - Из тележки берется весь комплект сразу
   - Перед тем, как начать застилку, нужно проверить чистоту матраса, подушек, одеяла, покрывала
   - Если надо заменить один из предметов, грязный относят в сборник для использованного белья
   - Застилка происходит по стандартам гостиницы

Подготовка номера к заселению

8. Финишное оформление кровати
   - После оформления необходимо оставить буклет (меню подушек и другой декоративной продукции)
   - Оформление идет по стандартам гостиницы (подушки, покрывала и т.д.)
9. Дополнительные удобства
   - Горничные проверяют мини-бар, его ассортимент
   - Проверяют чайный набор
   - Пополняют печатную продукцию (блокноты, ручки, газеты и т.д.)

Подготовка номера к заселению

10. Обработка и возвращение в номер посуды и прочих предметов многоразового пользования

- Электрические чайники заполняют лимонной кислотой и водой, доводят воду до кипения, воду сливают – так избавляются от накипи и загрязнений

11. Обработка раковины, столешницы, зеркал обычного и косметического

- Перед финишной уборкой нужно убедиться, что всё предыдущее уже прибрано
- Принцип «От менее загрязненного к более загрязненному»
- Последовательность уборки: раковина-ванна (душевая)-туалет
- Специальным спонжем с универсальным средством круговыми движениями моют раковину, кран, столешницу. Средство удаляют влажной губкой и вытирают насухо

Подготовка номера к заселению

12. Уборка ванны (душевая, биде)
    - Коврик с антискользящим покрытием обрабатывают с двух сторон
    - Все поверхности моют проточной водой, а её остатки удаляют мягкой тканью или резиновыми сгонами-скребками. Хром – сухой ветошью. На поверхностях не должно быть следов и налётов
13. Обработка туалетной сантехники
    - Круговыми движениями нанести средство на ножку унитаза, обработать с двух сторон сиденье
    - Стену за туалетом тоже обрабатывают моющим средством, затем его смывают, а туалет насухо вытирают

Подготовка номера к заселению

14. Комплектация ванной комнаты
    - После уборки сантехники проверяется, нужно ли пополнить комплектацию ванной комнаты. Это могут быть туалетная бумага, бумажные салфетки в специальных диспенсерах, косметические принадлежности, средства личной гигиены, а также набор махровых полотенец
15. Окончание уборки ванной комнаты
    - Убедившись, что предыдущие шаги выполнены, горничная помечает унитаз с помощью наклейки «Дезинфицировано» и закрывает ванную комнату

Подготовка номера к заселению

16. Осмотр и удаление паутины, пыли в углах и средневысотных местах жилой комнаты
17. Удаление загрязнений с зеркальных поверхностей
18. Финишная уборка окон, подоконников, отопительных приборов
19. Удаление пыли со всех поверхностей в жилой зоне
20. Обработка напольного покрытия
21. Перевод номера в статус чистый

Этикет общения с гостями





Этикет общения с гостями

- НК при встрече с гостем в коридорах/на этажах всегда должны приветствовать его первыми и затем посторониться, дав ему пройти
- Если у гостя возникли затруднения, персонал должен ему помочь
- При обращении гостя, сотрудник должен обязательно поздороваться, улыбнуться, внимательно выслушать просьбу и вежливо сообщить необходимую информацию
- Если он не в состоянии ответить, то сотрудник должен проводить его к стойке ресепшен или к руководителю соответствующего отдела

Этикет общения с гостями

- Если служащий не понял, что именно сказал зарубежный гость, он должен вежливо извиниться и предложить обратиться к сотрудникам службы приема и размещения по телефону
- Если гость растерялся или ведет себя неуверенно, сотрудник может предложить ему помощь и проводить его к стойке ресепшен
- Без необходимости вступать в контакт с гостями не положено
- В разговоре с гостями нельзя использовать обращение «Мужчина/Женщина/Гражданин» – необходимо «Мадам/Мадемуазель/Сэр/Господин»

Этикет общения с гостями

- При недоразумениях, персонал должен вести себя корректно вежливо, сдержано, стараясь сгладить инцидент
- Сотрудники не должны терять самообладание даже при общении с «трудными» гостями. В любой ситуации необходимо вести себя достойно. Гость должен почувствовать, что ему искренне хотят помочь
- Младший персонал всегда может обратиться за помощью к координатору или менеджеру своего отдела, позвонив по телефону
- Вся поступающая от гостя информация должна передаваться координатору

Этикет общения с гостями

- Если в момент уборки номера приходит гость, необходимо убедиться, что он проживает именно в этом номере
- Если гостю стало плохо, нужно немедленно связаться с координатором, либо ресепшен, и не отходить от него, пока не подойдет сотрудник из вызванной службы
- Можно предложить присесть/прилечь, но давать какие-либо медикаменты – запрещено
- Этикет общения по телефону. Сотрудник должен снять трубку не позже трех гудков. При общении с гостем обязан представиться, поприветствовать гостя. Выслушать гостя, задать уточняющие вопросы и повторить просьбу гостя (убедиться). В течение разговора улыбаться. Выслушав просьбу, оповестить о ее выполнении, уточнить, нужна ли еще какая-либо помощь, после чего положить трубку только после того, как это сделает гость

Домашнее задание

- Выучить «21 шаг»
- Подготовить клише для общения с гостем для следующего занятия

