ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Горничная»

ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Горничная»

- Профессиональные компетенции
  - ПК 5.1. Выполнять различные виды уборки помещений в гостинице
  - ПК 5.2. Осуществлять вечернюю подготовку номера
  - ПК 5.3. Оказывать дополнительные услуги проживающим в гостинице



ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Горничная»

- Общие компетенции
  - ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость, проявлять устойчивый интерес
  - ОК 2. Организовывать собственную деятельность
  - ОК 3. Принимать решения в стандартных/нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
  - ОК 4. Осуществлять поиск и использование необходимой информации
  - ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ПМ.05 Выполнение работ по профессии «Горничная»

- Общие компетенции
  - ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами
  - ОК 7. Брать на себя ответственность за работу и результат выполнения заданий
  - ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития. Самообразование, осознанное повышение квалификации
  - ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

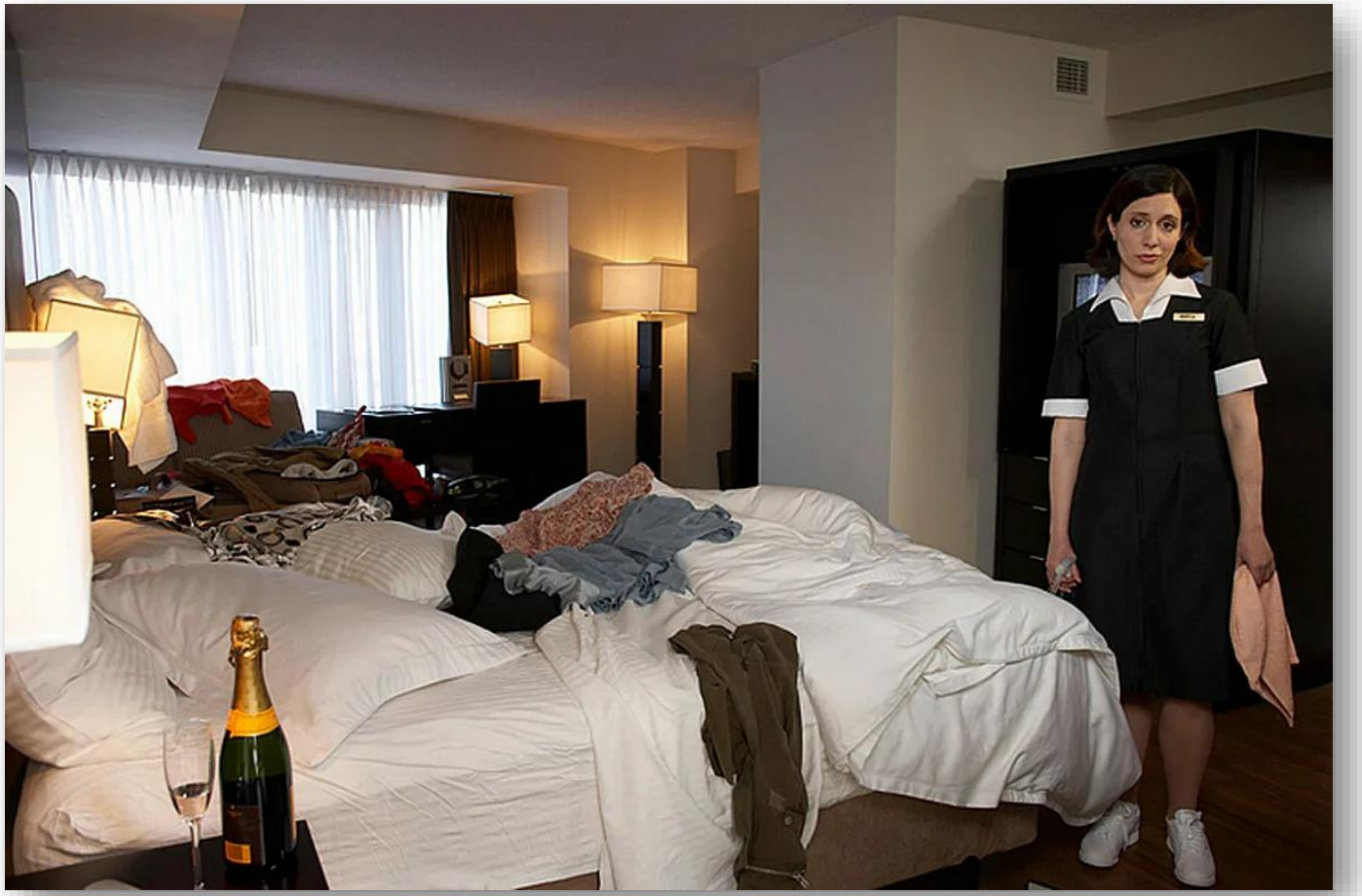
1.1 Служба Housekeeping в отеле

Служба Housekeeping

Housekeeping (НК) – «содержание помещения», хозяйственная служба гостиницы, служба эксплуатации номерного фонда



Служба Housekeeping



Несет ответственность за чистоту, санитарное состояние и порядок номерного фонда гостиницы и зон общественного и служебного пользования

Служба Housekeeping

Как правило, хозяйственная служба отеля включает в себя три подразделения:

- подразделение обслуживания номеров;
- подразделение уборки служебных помещений и зон общественного пользования отеля;
- подразделение прачечной-химчистки.

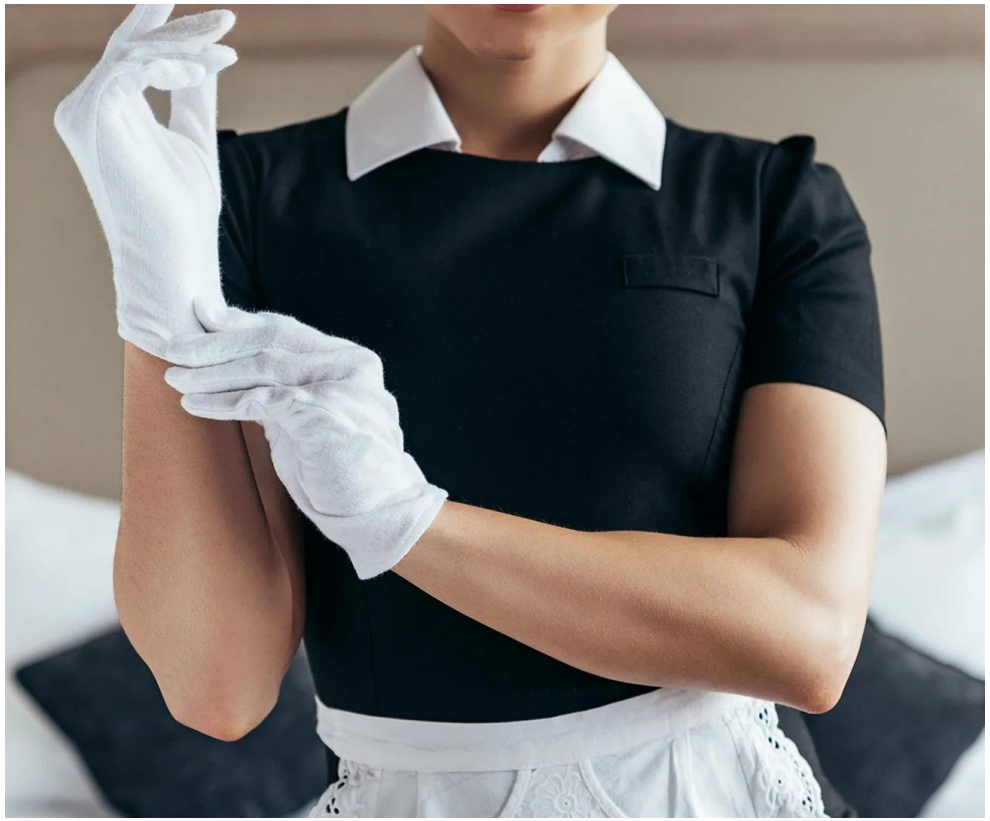
1.2 Квалификационные требования и фирменные стандарты по профессии «Горничная»

Квалификационные требования к профессии «Горничная»

- На данную должность принимают лицо со средним общим образованием и спецподготовкой по установленной программе. Требований к стажу нет.



Квалификационные требования к профессии «Горничная»



- Сотрудник должен обладать знаниями:
  - правил внутреннего трудового распорядка;
  - норм охраны труда в организации;
  - санитарных норм;
  - противопожарных норм;
  - правил применения электроприборов;
  - производственной сигнализации;
  - требований к качеству выполняемых работ.

Должностные обязанности горничной

- Осуществлять уборку жилых номеров, санузлов и иных закрепленных за ним помещений, содержать их в чистоте;
- Менять полотенца и постельное белье в сроки, которые установлены правилами пользования в гостинице, убирать постели;
- Принимать номера от постояльцев при их выезде;
- Сообщать о порче имущества и оборудования;

Общие должностные обязанности горничной

- Принимать от постояльцев заказы на бытовые услуги и своевременно их выполнять;
- Соблюдать этические нормы общения с проживающими, правила техники безопасности;
- Сообщать непосредственному руководству обо всех происшествиях в гостинице;
- Вести установленную техническую документацию.

Обязанности горничной дневной смены

1.Получение персонального задания (Floor report), ключа от запланированного к уборке сектора номеров

2.Получение важной информации от руководителя службы или его ассистента об особенностях (специфике) дня.

3.Уборка определенного количества номеров в строгом соответствии с установленной в отеле последовательностью уборки номерного фонда.

4.Строгое соблюдение санитарно-гигиенических норм при работе с бельем.

Обязанности горничной дневной смены

5.Незамедлительное оповещение непосредственного руко-водителя о необходимости ремонта или профилактических работ в гостевых комнатах и других помещениях отеля.

6.Соблюдение правил и порядка уборки номеров, на ручках дверей которых вывешены таблички «Не беспокоить».

7.Знание правил и норм пополнения гостевых комнат предметами индивидуального пользования.

8.Подготовка номеров к заезду особо важных персон (VIP).

Обязанности горничной дневной смены

9.Строгое соблюдение заведенных в гостинице правил в случае обнаружения забытых или оставленных гостями вещей.

10.Внимательное отношение к вверенным служебным ключам, бережное отношение к имуществу клиентов, проявление бдительности при работе в жилой зоне отеля.

11.Приведение в порядок рабочих тележек и рабочих мест.

12.Выполнение дополнительных поручений по указанию непосредственного руководителя.

Обязанности горничной дневной смены

13.Тщательное и своевременное заполнение своих персональных заданий.

14.Сдача в конце смены персонального задания и ключа.

15.Получение разрешения дежурного по офису закончить смену и покинуть пределы гостиницы.

16.Приведение в порядок униформы.

Обязанности горничной ночной смены

1.Получение заданий и указаний от супервайзера вечерней смены при приходе на работу.

2.Выполнение распоряжений ночного менеджера в течение всей смены.

3.Выполнение всех уборочных работ, оставшихся после вечерней смены.

4.Уборка номеров по мере их высвобождения в ночное время с целью ликвидации их простоя в процессе продажи номеров.

5.Уборка офисов.

Обязанности горничной ночной смены

6.Уборка служебной зоны в центральном холле гостиницы:

а)зона службы приема и размещения;

б)помещения камеры хранения и гардероба.

7.Уборка гостевой зоны в центральном холле гостиницы:

а)зона бара;

б)гостевые лифты;

в)конференц-залы;

г)телефонные аппараты и телефонные кабины;

Домашнее задание: выучить основные понятия изученных тем

