Уборочное оборудование и инвентарь

Организация работы с ключами в отеле

- Механические замки
  1. Аварийные (запасные) ключи;
  2. Ключи-отмычки;
  3. Индивидуальные ключи от номеров

- Электронные замки





Организация работы с ключами в отеле

- Запасной аварийный ключ

– Открывает все двери номеров, даже если они дважды заперты. Аварийные ключи очень хорошо защищены. Их использование строго контролируется и фиксируется. Ключ нельзя забирать у ответственного ключа.

- Отмычка

– Открывает все номера, которые не закрыты дважды (в том числе, изнутри). Когда его не используют, хранится в назначенном месте в сейфе. Его выдают только определенному персоналу, в зависимости от необходимости использования. Обязательно фиксируется.

- Ключ от номера

– Открывает единственную дверь номера, если она не заперта изнутри.

Система работы с ключами в отеле

- Залог за ключ
- Название отеля и номер комнаты заменяются на кодовый номер
- Нельзя выносить ключ из отеля
- Ключи, выданные во временное пользование, следует регистрировать в журнале. Журнал должен содержать причину выдачи, дату выдачи, время получения и возвращения, имена того, кто выдал и кто получил
- Каждый раз, когда происходят неполадки с ключом, его выдача была не оправдана, ключ потерялся/был украден – замок может быть заменен или переставлен в другую часть отеля

Электронные запирающие системы

- Электронная запирающая система заменяет традиционную механическую. Использует специальные устройства в номерах на основе автоматизации.
- Централизованная электронная запирающая система управляется через главную контролирующую консоль в администраторской, которая соединена с дверью каждого номера.
- Ключ-карта, выдаваемая гостю – единственный действующий ключ от номера

Электронные запирающие системы

- Каждая дверь имеет свой собственный микропроцессор, который содержит заранее установленную последовательность кодов
- При регистрации дежурный администратор кодирует ключ-карту в соответствии с признанным гостю номером



Room key card



- В зависимости от установленного оборудования, пластиковые ключи могут быть с магнитной полосой или с беспроводным чипом.
- Одни из форм электронных запирающих систем не требуют ключей или карточки вовсе; гости устанавливают на запирающий механизм свой собственный четырехзначный код.

Room key card

- Новейшие разработки позволяют ускорить процесс регистрации путешественников, а также позволяют попадать в свой номер при помощи личного смарт-устройства (часы, смартфон и т.д.)
- Электронные запирающие системы обладают повышенной безопасностью: многие из них могут отслеживать использование ключ-карт во время открывания/закрывания замка по дате и времени. Полученная информация оформляется в отчетности.

Способы предотвращения кражи персоналом

- Мероприятия по профилактике кражи личных вещей гостей;
- «Ловушки», - они же «подставы». В «выехавшие» номера, а зачастую и в «проживающие», кладут любые подставные предметы. Предмет предварительно отслеживают по камерам, супервайзер делает выводы – была ли совершена кража, предприняты ли меры по возврату оставленной гостем вещи, либо сотрудник проигнорировал ситуацию.

Комплектация тележки горничной

- Подбирается с учетом выполняемых горничной работ

1. Узкоспециализированная тележка горничной
   – Тележки для влажной уборки;
   – Уборочные тележки для сбора мусора.
2. Многофункциональная тележка





Принцип выбора тележек

- Габариты
  - Не должна препятствовать проходу гостей;
  - Должна быть рационального размера для хранения в помещении;
  - Размер зависит от перевозимого ассортимента.
- Вес
  - Должна быть устойчивой, выдерживать нагрузку, но не быть тяжелой горничной.
- Маневренность
  - Нужны тормоза, бортики;
  - Колеса не должны оставлять следов на напольном покрытии.
- Дополнительно
  - Мешки для грязного белья/мусора многоразовые, измеряются в метрах, изготавливаются из плотного материала.

Комплектация тележек

- Верхняя поверхность разделена на секции, где выкладывают запас расходных материалов
- Ниже, на полках, чистое постельное белье, полотенца, халаты
- На самой верхней нижней полке – полотенца для рук и лица, по середине нижней части – банные полотенца, самые нижние полки – для постельного белья
- Данные полки, в связи с санитарными нормами, должны закрываться шторками/дверцами

Комплектация тележек

- По бокам тележки – мешки, светлый для грязного белья, темный – для мусора
- В боковых лотках перевозят средства для уборки
- В нижней части также присутствует платформа для пылесоса, ведер и швабр
- Представительская продукция может быть размещена в боковых карманах на липучках

Полная комплектация тележки

1. Пылесос;
2. Швабра;
3. Резиновые перчатки, фартук, щетки;
4. Губки;
5. Мешки;
6. Салфетки для сухой и влажной уборки (промаркированы, красная – для санузла);

Полная комплектация тележки

7. Ведра (для санузла – маркировка);
8. Чистящие, моющие, дезинфицирующие средства;
9. Средства для чистки пластиковых поверхностей, жирорастворяющие, для обработки деревянной мебели и различных видов полов;
10. Освежитель воздуха;
11. Туалетная бумага, салфетки;
12. Туалетные принадлежности;

Полная комплектация тележки

13. Набор рекламных и информационных печатных материалов;
14. Таблички;
15. Комплект чистого белья и полотенец, халаты и тапочки;
16. Блокноты, ручки с логотипом гостиницы, карандаши;
17. Анкеты для гостей;
18. Фирменные пакеты для прачечной;
19. Салфетки для обуви.

- Для нормальной работы горничной необходимо иметь комплекты «гостевых» принадлежностей:
  - Шампунь;
  - Шапочка для душа;
  - Гель для душа;
  - Мыло и т.д.
- Каждое уборочное средство должно быть в специальной, подписанной емкости/дозаторе:
  - Салфетка для полировки мебели, пыли в комнате, ванны и умывальника, унитаза, полировки зеркал и стекол;
  - Губки;
  - Резиновые/хлопчатобумажные перчатки;
  - Полотенца для полировки стаканов;
  - Пылесос, моп/швабра.