МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ОБРАЗОВАНИЯ УКРАИНЫ

ХАРЬКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПИТАНИЯ И ТОРГОВЛИ

Кафедра гостинично-ресторанного дела

**Индивидуальная работа**

**по организации гостиничного хозяйства**

**на тему**: "*Организация административно-хозяйственной службы гостиницы"*

Выполнила:

студентка гр. ГРД-57

ф-та менеджмента

Кузина Л.Т.

Проверила:

проф. Кононенко Т.П.

Харьков 2009

Содержание

[Введение](#_Toc247653203)

[Глава 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы](#_Toc247653204)

[1.1 Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия](#_Toc247653205)

[1.2 Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности](#_Toc247653206)

[Глава 2. Технология работы поэтажного персонала](#_Toc247653207)

[2.1 Технология работы поэтажного персонала](#_Toc247653208)

[2.1.1 Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы](#_Toc247653209)

[2.1.2 Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы](#_Toc247653210)

[2.1.3 Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы](#_Toc247653211)

[2.1.4 Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы](#_Toc247653212)

[2.1.5 Основные технологические документы АХС гостиницы](#_Toc247653213)

[2.1.6 Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж](#_Toc247653214)

[2.1.7 Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)](#_Toc247653215)

[Заключение](#_Toc247653216)

[Список литературы](#_Toc247653217)

## Введение

С каждым годом растет количество гостиниц и отелей, как в нашей стране, так и за рубежом, так как средства и услуги для размещения туристов, занимают одно из первых мест при формировании туристской инфраструктуры. Размещение - важный элемент программы практически любого тура. Не редко мотивация выбора гостиницы для туриста является определяющей, поэтому сегодня гостиничный бизнес - одна из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей, приносящей по всему миру многомиллионные прибыли. Гостиничный бизнес несет в себе огромный потенциал, способный приносить устойчивый доход.

С точки зрения бизнеса гостиница является предприятием по производству и предоставлению услуг коммерческого гостеприимства, которое предлагает свои удобства и сервис потребителю. То есть функциональное назначение услуг заключается в том, что гостиница призвана создать комфортабельные условия для размещения гостя и предоставить ему ряд дополнительных услуг.

Ни для кого не секрет, что наши отечественные гостиницы пока еще проигрывают в качестве обслуживания своим конкурентам. Причем эта разница в обслуживании стремительно усиливается, чем дальше мы уезжаем от основных туристских центров, направляясь навстречу новым впечатлениям и испытаниям на просторах нашей Родины. Усиливающееся воздействие рыночных сил ставит задачу повышения конкурентоспособности гостиничной организации и предоставляемых услуг.

Общеизвестно, что успех любого бизнеса зависит от его правильной организации. Гостиничный бизнес не является исключением из этого правила, поэтому организационная структура в очень высокой степени влияет на абсолютное большинство показателей деятельности предприятия. Чтобы оперативно и качественно оказывать клиентам заявленный диапазон услуг, гостиница должна будет иметь отлаженный механизм предоставления таких услуг. Кроме того, исключительно важным фактором является гармония в деятельности всех структурных подразделений гостиницы, так как гостиничный бизнес характеризуется не только большим числом персонала с различными навыками и компетенцией, но и разнообразными видами взаимоотношений (связей) между его работниками (персоналом и менеджментом), а также структурными подразделениями (отделами).

И хотя правильно спроектированная организационная структура сама по себе не является достаточным условием для успешной деятельности гостиницы, ее отсутствие делает невозможной организацию эффективной работы всего предприятия независимо от уровня квалификации и компетентности менеджеров и персонала.

## Глава 1. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы

## 1.1 Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия

В гостиничном бизнесе встречаются и другие названия этого подразделения, такие, например, как служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы, поэтажная служба, служба горничных, служба гостиничного хозяйства, служба эксплуатации номерного фонда и пр. Английским аналогом административно-хозяйственной службы (АХС) гостиницы является емкое слово Housekeeping, что в дословном переводе означает домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа.

Структура, функции, состав, подчиненность в этой службе также могут быть дифференцированы в различных гостиницах. При этом суть не меняется. Назначение данного подразделения - обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам. Ни одна гостиница не может существовать без АХС. Ее возглавляет, как правило, женщина. Эта должность может быть названа по-разному: руководитель хозяйственной службы, заведующая поэтажной службой, начальник службы гостиничного хозяйства, управляющая поэтажно-хозяйственной службой, менеджер службы горничных и т.д. В зарубежных гостиницах и отечественных гостиницах с участием иностранного капитала данная должность может быть названа: Head Ноusеkееpеr, Ноusеkееping Manager, Executive Ноusеkееper, Director of internal services, Director of hоusеkееping operations, Gouvernante General (последнее название более типично для гостиниц с французским менеджментом).

В крупных гостиницах в подчинении руководителя службы Housekeeping обычно находятся: 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, АХС входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Роль этого подразделения велика, ведь чистота или ее отсутствие в отеле гостю бросаются в глаза в первую очередь. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к отелю. Действительно, редко когда глубина бассейна в отеле или цвет подаваемого автомобиля волнуют гостя больше, чем удобство кровати, качество постельных принадлежностей или санитарно-гигиеническое состояние ванной комнаты. Во многом благодаря усилиям сотрудников административно-хозяйственной службы гость чувствует себя в домашней обстановке, окруженным заботой и вниманием. У многих людей горничная по-прежнему ассоциируется с веником и ведром. Бытует мнение, что работа в АХС малопривлекательная, не квалифицированна, не престижна в отличие от других отделов гостиничного предприятия. Раньше в гостинице службу горничных рассматривали как нечто второстепенное, не заслуживающее особого внимания. Все это имело место, но давно ушло в историю. На отечественный рынок пришли ведущие мировые гостиничные корпорации, которые давно поняли роль, место и важность службы горничных в деятельности современного гостиничного предприятия. Именно работу горничной гость видит ежедневно (общаясь с ней пусть не на прямую, а косвенно) и гораздо чаще, чем работу регистратора, водителя или официанта. Гость просыпается утром в постели, приготовленной горничной; пользуется парфюмерно-косметической продукцией, с любовью разложенной горничной; вечером видит свою комнату и кровать особым образом приготовленную ко сну заботливыми руками горничной.

Прачечная-химчиска

Заведующий

прачечной-химчисткой

Флористы

Цветоводы

Оздорови-тельный центр

Отдел гостиничного хозяйства

Руководитель административно-хозяйственной службы

Заместитель заведующего

Начальник смены

Оператор

Портная(швея)

Начальник смены химчистки

Аппаратчик химчистки

Контролер химчистки

Гладильщица химчистки

Валет-сервис

Заместитель руководителя службы

Старшие горничные

(супервайзеры службы

Горничные( в том числе ночные)

Коридорные

(хаузмены)

Подсобные робочие

Типовая структура АХС отеля

Сотрудники административно-хозяйственной службы имеют большую ценность для предприятия. У руководителя данной службы такой же высокий статус, как и у руководителей других служб отеля. Для того чтобы сегодня трудиться в административно-хозяйственной службе, надо много знать и много уметь. Данному подразделению необходим надежный и честный персонал, поскольку он имеет непосредственный доступ к личным вещам гостей, проживающих в номерах. АХС - самое крупное подразделение в гостинице по количеству персонала. У работающих в большом коллективе сотрудников есть возможности проявить свои организаторские и лидерские способности. Работа в данном подразделении - хорошая стартовая площадка для продвижения по служебной лестнице и выгодно отличается в этом плане от других более мелких по численности персонала подразделений гостиницы. Хороший управляющий гостиницей обязан досконально знать работу персонала АХС.

В своей деятельности сотрудники АХС применяют определенные технологии и работают согласно принятым в отеле стандартам обслуживания. Прогрессивная технология обслуживания данного подразделения подразумевает четкий порядок и совершенные способы уборки жилых номеров и общественных помещений. Понятие "стандарт" трактуется как типовой вид, образец, которому должно удовлетворять что-либо по своим признакам, свойствам, качествам. Стандарт - установленные отелем требования, предъявляемые к продукту и услугам. Чтобы выжить в жесточайшей конкурентной борьбе и добиться успеха на рынке, необходимо совершенствовать работу всех служб отеля, и в частности АХС отеля, внедрять новейшие технологии в организацию обслуживания номерного фонда и строго следовать высоким стандартам чистоты. Лидеры гостиничной индустрии постоянно работают над этими непростыми задачами. Требуется постоянно быть впереди других, выдвигать новые идеи, творчески подходить к работе, искать новые формы и методы улучшения сервиса. В отелях, принадлежащих крупным гостиничным цепям, введены строгие стандарты обслуживания.

С одной стороны, клиенты уверены в том, что сервис будет таким, каким они ожидают его увидеть вне зависимости от того, в какой стране находится отель. С другой стороны, если есть определенные стандарты, то легче контролировать качество.

В этой книге обобщен опыт работы службы Housekeeping зарубежных и некоторых ведущих отечественных гостиниц. Материал носит рекомендательный характер, так как очевидно, что разные отели имеют свою специфику и разные бюджетные возможности.

## 1.2 Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности

Руководитель данного подразделения чаще всего подчиняется непосредственно генеральному директору (управляющему) или заместителю генерального директора по гостиничному хозяйству (в крупном отеле).

К должности руководителя АХС в гостиницах с высокими стандартами обслуживания предъявляются следующие квалификационные требования:

высшее образование;

опыт работы по специальности не менее 5 лет;

свободное знание английского языка, знание других иностранных языков приветствуется;

владение применяемыми в отеле компьютерными программами.

Помимо этого руководитель такого подразделения должен обладать достаточно большим объемом знаний в области планирования материального снабжения, управления 'персоналом и т.д. Руководителю такого уровня должны быть присущи качества: требовательность, ответственность, пунктуальность, коммуникабельность, высокая работоспособность и др.

Среди должностных обязанностей руководителя службы Housekeeping нижеследующие являются приоритетными:

решать вопросы, связанные с контролем и улучшением качества работы подразделения;

руководить службой в соответствии с корпоративной политикой предприятия;

создавать максимально комфортную атмосферу для клиентов отеля.

Руководитель АХС обязан:

1. Контролировать чистоту в гостевых комнатах и общественных помещениях отеля.

1.1 Регулярно проводить обход помещений, входящих в зону ответственности данного подразделения.

1.2 Проводить и контролировать такие мероприятия, как генеральная уборка, дополнительные ремонтные и отделочные работы в указанных помещениях.

2. Совместно с отделом кадров решать вопросы по приему на работу, обучению, мотивации, поддержке сотрудников службы; контролировать и оценивать работу персонала, отстранять от работы и увольнять в необходимых случаях.

2.1 Проводить собеседования с претендентами на работу.

2.2 Принимать участие в производственных обучениях (тренингах) и других мероприятиях, необходимых для повышения профессионального уровня сотрудников службы.

2.3 Контролировать присутствие сотрудников на обучающих программах.

2.4 Своевременно проводить аттестацию персонала.

2.5 Регулярно проводить собрания в подразделении; нести ответственность за соблюдением сотрудниками отдела правил техники безопасности на рабочем месте и пожарной безопасности (правильному поведению при противопожарной тревоге).

2.6 Организовывать работу подразделения на основе стандартов, принятых в отеле; контролировать строгое выполнение сотрудниками должностных инструкций, правил делового этикета и гигиены.

2.7 Предоставлять руководству отеля предложения о поощрении наиболее отличившихся сотрудников или применении дисциплинарных мер за нарушение правил внутреннего распорядка.

2.8 Регулярно информировать подчиненных о новых внутренних распоряжениях и инструкциях и строго контролировать их выполнение.

2.9 Создавать благоприятный климат во вверенном коллективе, профессионально и оперативно решать проблемы, возникающие в ходе работы.

3. Контролировать составление и выполнение графиков выхода на работу персонала службы. Составлять и контролировать график отпусков персонала службы.

4. Своевременно проводить инвентаризацию основных средств, постельного белья, униформы с целью экономии.

5. Ежедневно контролировать процедуру выдачи и приема служебных ключей с целью сохранности имущества клиентов и гостиницы.

6. Своевременно делать заявки на необходимые для работы материалы, обеспечивать наличие необходимых запасов и контролировать уровень материальных издержек. Осуществлять закупки строго в соответствии с бюджетом.

7. Контролировать подготовку и оформление номеров для VIP-персон, а также помещений для проведения банкетов, конференций и других мероприятий, запланированных в гостинице.

8. Сотрудничать с внешними фирмами и компаниями по некоторым видам обслуживания отеля, оформлять договоры с ними, проводить закупки.

9. Вести соответствующую документацию, регулярно составлять и сдавать необходимые отчеты.

10. Тесно взаимодействовать со всеми службами отеля и, в первую очередь, со службой приема и размещения, службой организации питания, инженерно-технической службой, отделом кадров, отделом материального снабжения.

11. Планировать ежегодный бюджет, включающий затраты на:

11.1 закупку белья, униформы, предметов индивидуального пользования для гостей, моющих средств и материалов для номерного фонда и общественных помещений, канцелярских товаров и дополнительных предметов гостеприимства для клиентов.

11.2 Закупку оборудования для ухода за полами.

11.3 Закупку моющих препаратов и средств для прачечной-химчистки.

11.4 Закупку матрацев, покрывал, драпировок, материала для абажуров, зеркал, предметов мебели.

12. Выполнять другие поручения по указанию руководства, которые соответствуют его компетенции и необходимы в связи с производственной ситуацией.

Руководитель работает ежедневно, кроме выходных (суббота, воскресенье), по традиционному 8-часовому графику. При этом исключены переработки, связанные с выходом на работу в выходные дни, экстренным вызовам из отпуска и т.д. по производственной необходимости.

Руководитель АХС имеет в подчинении штат сотрудников, обеспечивающих уборку гостевых комнат, служебных и общественных помещений (отдел гостиничного хозяйства); штат прачечной-химчистки, а также персонал оздоровительно центра. Во многих гостиницах к службе АХС (Housekeeping) относятся специалисты по уходу за растениями и флористы. У каждой группы сотрудников АХС есть свои конкретные задачи и обязанности.

## Глава 2. Технология работы поэтажного персонала

## 2.1 Технология работы поэтажного персонала

Основные обязанности поэтажного персонала или, по-другому, сотрудников отдела гостиничного хозяйства:

поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;

осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;

оказание вечернего сервиса (подготовка занятых комнат к ночному отдыху гостей);

организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;

предоставление услуг мини-бара (в некоторых отелях данная функция возложена на штат поэтажного персонала, в других отелях эта работа осуществляется силами персонала службы организации питания).

Руководитель АХС составляет график работы персонала и организует смены так, чтобы обеспечить требуемую укомплектованность персонала, контролирует присутствие сотрудников на работе, заполняет платежную ведомость для последующего начисления заработной платы сотрудникам. В платежной ведомости должны быть указаны рабочие дни, дни отгулов или выходных, дни очередного отпуска, дни дополнительного оплачиваемого отпуска или отпуска без содержания, дни прогулов, профессионального обучения, часы работы в ночное время, больничных, дни декретного отпуска или по уходу за ребенком и другие важные пункты. При заполнении платежной ведомости руководитель службы хозяйственного обеспечения должен быть в тесном деловом контакте с отделом кадров и расчетной частью гостиницы, строго соблюдать трудовое законодательство.

Составляя график работы, руководитель исходит из 5-дневной рабочей недели (8-часового рабочего дня) и двух выходных. При составлении графика работы руководитель учитывает также нормы уборки на одну горничную и процент загрузки отеля. Формируя смены из служащих, руководитель учитывает большой объем работ по уборке общественных, служебных, хозяйственных помещений. Помимо жилых помещений (номера всех категорий), силами хозяйственного отдела убираются: конференц-залы, бизнес-центры, оздоровительный центр (бассейн, сауна, солярий, тренажерный зал), рестораны, бары, кафе, киноконцертный зал, холлы, коридоры, вестибюль, зона приема и размещения, лифты, лестницы, кабинеты руководителей, офисы, служебные раздевалки, помещения бельевой и прачечной, служебный и центральный входы, камера хранения, гардероб и многое другое.

Задача руководителя службы разделить отель на секторы, составить план их уборки и рационально распределить персонал по этим объектам. Понятно, что загрузка отеля неравномерна.

Каждый рабочий день в гостинице не похож на предыдущий и может вносить какие-либо нюансы и коррективы в работу данной службы.

Так, если в гостинице большая загрузка, следует большее количество служащих занять работой, связанной с уборкой номеров.

В дни же затишья, наоборот, большее внимание обратить на уборку нежилых помещений, сделать ту работу, которую сложно осуществить во время пребывания большого количества гостей в отеле. Например, генеральная уборка главного входа, мытье светильников в холле, сдача в химчистку штор и покрывал из номеров, временно не занятых гостями, натирка полов и т.д.

В течение рабочего дня планы могут существенно меняться и руководитель должен оперативно и гибко решать возникающие вопросы, делать соответствующие замены и перестановки персонала.

Тем не менее, в гостиницах придерживаются определенных фиксированных графиков работы персонала АХС.

## 2.1.1 Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы

Если говорить обобщенно, в целом, то в большинстве высококлассных отелей данное подразделение работает круглые сутки в три смены. Клиенты таких отелей в любое время суток не остаются без внимания. В различных отелях время начала и конца работы той или иной смены может быть разным. Но, как правило, графики работы смен отличаются незначительно. Чаще всего это следующие варианты:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1-я смена | 2-я смена | 3-я смена |
| (утренняя или иначе дневная) | (вечерняя) | (ночная) |
| с 7.00 до 15.30 | с 13.00 до 21.30 | с 21.30 до 7.00 |
| с 8.30 до 17.30 | с 14.00 до 22.00 | с 22.00 до 8.30 |
| с 7.00 до 16.00 | с 14.00 до 22.30 | с 22.30 до 7.00 |

Возможны и другие варианты с небольшой дифференциацией. Такой график позволяет осуществлять "бесшовный сервис", т.е. плавный переход от смены к смене. Все переработки, сверхурочные часы учитываются и соответствующим образом оплачиваются. Данный график выхода на работу в большей степени относится к работе горничных. Графики работы других сотрудников подразделения имеют свою специфику и могут варьироваться.

Очень важно, чтобы графики выхода на работу составлялись своевременно, в идеале в середине текущего месяца сотрудники уже должны знать свой график работы на следующий месяц. В этом случае они имеют возможность планировать свое рабочее и свободное время. Составление графиков выхода на работу непростое дело, поскольку руководителю необходимо комбинировать и чередовать не только позиции служащих, но и время их выхода на работу, выходные дни и т.д. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяется система взаимозаменяемости (Polivalense). Новичок проходит перекрестное обучение (кросс-тренинги) в рамках своего подразделения, и в итоге овладевает всеми навыками, необходимыми для обслуживания клиентов в своем отделе. Это делается для того, чтобы:

заменить при необходимости отсутствующего сотрудника другим, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем полученные знания и навыки;

изменить мнение отдельных сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ, искоренить зависть в коллективе и т.д.;

минимизировать возможные злоупотребления в службе.

Вот лишь некоторые примеры, иллюстрирующие данные тезисы.

Горничная, годами приводящая в порядок только общественные туалеты, вряд ли сможет квалифицированно подготовить гостевую комнату к заезду VIP-персоны.

Горничные, убирающие только общественные, хозяйственные и служебные помещения, часто недовольны тем, что им не поручают уборку жилых номеров, где, по их мнению, работать более интересно и прибыльно.

Между двумя горничными одного из этажей возник конфликт на личной почве. Они постоянно громко выясняют свои отношения, что мешает отдыху клиентов и работе коллектива. При этом они очень опытные, работоспособные, ответственные сотрудницы, с которыми администрации не хотелось бы расстаться.

Решением проблемы во всех трех случаях будет применение метода перестановки, смены кадров на отдельных участках, периодическое чередование между сотрудниками закрепленных за ними функций и операций. На практике это выглядит следующим образом: одну неделю группа горничных приходит в 1-ю смену, работа в которой в основном связана с большим объемом текущей уборки номерного фонда и части общественных и хозяйственных помещений; следующую неделю эта же группа горничных выходит на работу в вечернюю смену, в которой горничные в большей степени заняты промежуточной уборкой (вечерний сервис, дополнительная уборка по просьбе гостей и т.д.), а также уборкой служебных помещений. Не исключена взаимозаменяемость горничных дневной и вечерней смен с горничными ночной смены. Такой прием вносит в работу разнообразие и очень эффективен для предприятия. Что касается численности горничных, то в 1-й смене задействовано, как правило, большее количество человек, во 2-й значительно меньше и в ночную смену для средней по вместимости гостиницы достаточно одной или нескольких горничных.

При составлении графиков выхода на работу необходимо учитывать пожелания и предпочтения сотрудников службы по поводу рабочего расписания, выходных дней, а также очередных отпусков, так как в службе трудятся по большей части женщины. Иногда не удается удовлетворить все просьбы сотрудников и тогда руководитель составляет расписание работы подчиненных в соответствии с производственной необходимостью и интересами предприятия. Это в большей степени касается очередных отпусков. Поскольку гостиница работает беспрерывно весь год, удовлетворить и предоставить отпуск в летнее время всем сотрудникам не представляется возможным. Руководитель должен гибко подходить к данным проблемам и стараться максимально учитывать интересы предприятия и служащих. Иногда среди персонала службы возникает необходимость поменяться сменами друг с другом или выходными днями. Такие замены возможны только при наличии письменного заявления, своевременно составленного данными сотрудниками на имя руководителя службы.

Графики выхода на работу персонала службы АХС должны вывешиваться в офисе службы.

## 2.1.2 Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы

Немного об офисе АХС гостиницы.

Офис, как правило, является рабочим местом руководителя службы Housekeeping.

Здесь проводятся ежедневные 5-минутные совещания (или иначе - собрания, планерки, meetings – англ.) коллектива службы.

Здесь горничные получают персональные задания по уборке номерного фонда, общественных, хозяйственных и других помещений.

Здесь хранятся служебные ключи, рабочая документация, архивные документы.

Отсюда происходит обмен информацией, в первую очередь, со службой приема и размещения, а также другими службами отеля (помещение должно быть оснащено современным компьютерным оборудованием, надежной оргтехникой).

Здесь горничные и другие сотрудники службы докладывают о проделанной работе.

Здесь ведутся все служебные телефонные разговоры. Только отсюда при крайней необходимости возможен непродолжительный личный звонок кого-либо из сотрудников службы.

Отсюда руководитель службы дает различного рода распоряжения, сюда же он приглашает сотрудников для производственных и личных бесед, здесь руководитель встречается с поставщиками, проводит инструктаж с вновь поступившими сотрудниками.

Здесь принимаются от служащих объяснительные и докладные записки, разного рода заявления и т.д.

В отсутствие руководителя службы в офисе должен обязательно находиться кто-то из его заместителей или помощников.

В офис АХС поступает множество телефонных звонков как внутренних, так и внешних. При разговоре по телефону, независимо от того с кем Вы общаетесь, самое важное - произвести наиболее благоприятное впечатление. Помните, что гость Вас не видит. Ваш голос, улыбка, доброжелательность, а также умение быстро и точно выполнять просьбы являются для звонящих визитной карточкой гостиницы. Дежурный по офису должен отвечать на звонок не позже третьего сигнала. При ответе на телефонный звонок сотрудник должен говорить не торопясь, четко проговаривая слова, приветливо, дружелюбно, с улыбкой.

При ответе на внешний звонок дежурный по офису должен произнести стандартную фразу: "Доброе утро/день/вечер/ночь. Гостиница (название гостиницы), административно-хозяйственная служба. Чем могу помочь?".

При ответе на внутренний звонок необходимо поприветствовать звонящего человека, назвать отдел, должность, свое имя и спросить, чем Вы можете быть полезны. "Доброе утро/день/вечер/ночь. Административно-хозяйственная служба гостиницы. Супервайзер (имя), чем могу помочь?".

Если находящийся в офисе сотрудник не в состоянии моментально ответить на вопрос звонящего, выполнить его просьбу или решить проблему, ему необходимо извиниться, выяснить координаты клиента, попросить подождать некоторое время. Затем в максимально короткий срок следует перезвонить клиенту и проинформировать его о результате или о ходе решения его вопроса.

Сотруднику по офису АХС запрещено кому бы то ни было сообщать конфиденциальную информацию о работе службы: графики работы руководителя, персонала, домашних адресах и телефонах, а также о проживающих в отелях гостях.

## 2.1.3 Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы

Прием на работу новых сотрудников в АХС осуществляется руководителем службы по анкетам (резюме), предоставленным отделом кадров гостиницы. Если в службе есть необходимость в новом работнике (свободная вакансия), то выбранную кандидатуру вызывают на собеседование. Руководитель должен ознакомить пришедшего с предприятием; рассказать о работе, которая предстоит этому человеку; проинформировать об условиях работы, зарплате, правах и обязанностях сотрудника. Во многих высококлассных отелях практикуется следующий прием: если претенденту на рабочее место подходят предварительно предложенные ему условия, то его приглашают потрудиться один рабочий день бесплатно под руководством опытного наставника. Это делается для того, чтобы, с одной стороны, пришедший (часто бывает так, что человек не имел подобного опыта работы, пришел из другой сферы деятельности) решил для себя, подходит ли ему эта работа или нет. Понятно, что за одну рабочую смену трудно во всем разобраться, сориентироваться, все понять и оценить, тем не менее, есть люди, которые уже после нескольких часов работы понимают, что они "пришли не по адресу". С другой стороны, работодатель определяет, соответствует ли человек предъявляемым к должности требованиям.

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. Директор одной из ведущих московских гостиниц использует при отборе горничных следующий прием: он просит горничную показать ее собственный дом, посмотреть, как она убирает, какая она хозяйка. Исходя из увиденного, он судит, как проявит себя человек на работе.

Как было сказано, новичок работает вместе с наставником. Наставник должен быть доброжелательным, общительным человеком, из числа самых опытных и высокопрофессиональных сотрудников службы. Важно, чтобы наставник дал потенциальному работнику представление обо всех сторонах его предстоящей работы. Нельзя говорить только о трудностях в работе, не сказав о тех стимулах, привилегиях, вознаграждениях, дивидендах, поощрениях, которые получают сотрудники службы за отличную и честную работу. Наставник должен быть также очень наблюдательным человеком. Если скажем, наставник видит, что новая девушка пришла трудиться в запредельно короткой юбке, в туфлях на высоченной шпильке, с маникюром, с которым невозможно взять даже шариковую ручку, плюс к этому она совсем не интересуется работой, а старается познакомиться с состоятельными иностранцами, то будут сделаны соответствующие выводы. Ошибаются те девушки, которые думают, что гостиница это то место, где, обслуживая клиентов, можно познакомиться и удачно выйти замуж за миллионера.

По окончании рабочего дня наставник докладывает руководителю службы свое мнение об испытуемом, его работе. Анализируя отзыв наставника и впечатления претендента на рабочее место, руководитель дает положительный или отрицательный ответ по приему на работу. В случае отрицательного ответа ни предприятие, ни сам человек не тратит усилий и времени на формальности по приему и увольнению.

Если кандидат принят, его просят пройти необходимое медицинское обследование. Он должен предъявить заключение терапевта, результат флюорографического обследования, результаты анализов на наличие я/глист и э/биоз. Справка от терапевта и результаты анализов действительны один год. Помимо этого, необходимо иметь справку о результате осмотра в кожно-венерологическом диспансере (справка действительна 6 месяцев) и прививку от дифтерии (действительна 10 лет). Оформленная медицинская книжка с голограммой должна быть представлена в отдел кадров еще до выхода на работу. В дальнейшем регулярные медицинские освидетельствования сотрудников осуществляются, как правило, за счет средств отеля.

При оформлении на работу от нового сотрудника потребуется:

подписать должностную инструкцию;

предоставить копию своего паспорта (все страницы);

предоставить копии документов об образовании;

предоставить копию свидетельства о браке (для состоящих в браке граждан);

предоставить копию карточки пенсионного страхования;

предоставить копию сертификата о присвоении ИНН;

предоставить копию (и) свидетельства (в) о рождении ребенка (детей) (если имеются);

предоставить справку о доходах с предыдущего места работы (в случае, если этого требует законодательство);

предоставить трудовую книжку (если уже имеется);

написать заявление о приеме на работу.

После того, как оформлена и. представлена в отдел кадров гостиницы медицинская книжка и все необходимые документы, оформляется и подписывается трудовой договор (контракт) на три месяца (испытательный срок). Сотрудника обеспечивают униформой, личным значком - бейджем (в переводе с английского языка Badge - эмблема, значок, символ, метка), ему вручается ключ от личного шкафчика в раздевалке для персонала, пропуск в гостиницу и все, что необходимо в работе. Теперь стажер (Trainee) может приступать к процессу обучения.

Новому сотруднику службы Housekeeping, прежде всего, следует объяснить, какую важную роль играет чистота в поддержании высокой репутации и имиджа гостиницы. Работа горничных имеет большое значение для гостиницы, так как она во многом может повлиять на решение клиента, возвращаться ли ему в эту гостиницу или нет. Необходимо также ознакомить нового сотрудника со всеми сторонами жизни отеля, дать представление о работе всех служб гостиницы. И только после этого учить его тонкостям профессии. За каждым новичком закрепляется наставник, который отвечает за то, чтобы научить сотрудника тем мелочам, из которых складывается большое дело. В службе Housekeeping наряду с текстовыми, есть и иллюстративные материалы. Новый сотрудник в любое время может сравнить с эталонной фотографией как должна быть застелена постель или разложены косметические принадлежности. Вновь поступившая на работу горничная должна многому научиться, в чем не последнюю роль играет наставник.

Работа сотрудников АХС должна быть, по возможности, незаметной для посетителей. У гостей должно создаваться впечатление, что все в гостинице делается по мановению волшебной палочки, само собой, казалось бы, безо всяких усилий. Если гость не сталкивается постоянно с горничными, полотерами, хаузменами, цветоводами и т.д. - это хороший показатель для гостиницы.

Горничной не следует часто попадаться на глаза проживающих в отеле и, тем более, жаловаться на свой нелегкий труд. Гость может расценить это как желание получить чаевые.

Свою энергию горничная должна направить на максимально качественную уборку номера и выполнение других порученных ей заданий. Горничной хорошего отеля должны быть присущи скромность и чувство собственного достоинства. Если гость доволен качеством уборки и уровнем обслуживания, то он может отблагодарить ее.

Обучение профессии горничной происходит в процессе работы. Одни горничные начинают трудиться самостоятельно раньше, другие чуть позже.

В случае успешного прохождения испытательного срока с работником заключается новый договор (контракт) сроком на один год, с последующим продлением в том случае, если человек соответствует занимаемой должности.

## 2.1.4 Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы

В достаточно крупных отелях имеется должность заместителя руководителя АХС, являющегося первым помощником или правой рукой руководителя и замещающего его в выходные дни и в других необходимых случаях. Соответственно выходными днями у заместителя руководителя будут понедельник и вторник или четверг и пятница, либо другая комбинация дней в течение рабочей недели.

В должностные обязанности заместителя руководителя службы Housekeeping входит:

Руководить подразделением в отсутствие руководителя.

Оказывать содействие начальнику службы в управлении, контроле и координации работы персонала службы с целью обеспечения высокого качества обслуживания.

Разделять ответственность с руководителем службы в отношении чистоты в гостевых комнатах, служебных, хозяйственных и общественных помещениях в соответствии со стандартами, принятыми в гостинице; осуществлять контроль качества уборки.

Совместно с руководителем службы участвовать в обучении персонала.

Оказывать помощь руководителю в проведении приема, увольнения сотрудников, в осуществлении мер поощрения и наказания.

Контролировать соблюдение персоналом службы стандартов внешнего вида, гигиены и поведения.

Отвечать за сохранность служебных ключей с целью обеспечения безопасности личных вещей проживающих и имущества отеля.

Вести учет и осуществлять хранение забытых гостями вещей.

Совместно с руководителем службы обеспечивать выполнение правил безопасности, гарантирующих сохранение здоровья персонала и клиентов.

Контролировать выполнение инженерно-технической службой заявок на ремонт.

Обеспечивать содержание в порядке оборудования и инвентаря, а также правильное использование моющих средств и материалов для уборки.

Контролировать своевременное поступление материалов, необходимых для планомерной деятельности службы.

Брать ответственность в нестандартных, нетипичных, неординарных, чрезвычайных ситуациях; быстро и оперативно ликвидировать инциденты или недоразумения. При этом быть вежливым доброжелательным, справедливым.

К должности заместителя руководителя АХС предъявляются квалификационные требования практически аналогичные тем, что и к должности руководителя службы.

Руководитель службы Housekeeping или помощник должны представиться гостям, прибывшим в отель на длительный срок в течение 24 часов после заезда с целью выяснить удобное для ежедневной уборки время и особые пожелания.

В службе Housekeeping 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).

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

Должностные обязанности супервайзеров. Общие положения.

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

Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля 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 Housekeeping 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 отеля.

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 отеля (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 службы Housekeeping 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 своего отеля, имеющим многолетний, успешный опыт работы в службе Housekeeping.

Супервайзеры работают посменно, замещая друг друга.

Схема работы дежурного по офису супервайзера в первую, утреннюю (дневную) смену.

Супервайзер 1-й смены приходит на работу за 5-10 минут. До начала рабочего дня; надевает униформу; получает на входе. Для персонала (или на Reception в отдельных гостиницах) ключи от офиса Housekeeping; забирает всю корреспонденцию, поступившую в адрес АХС.

Получает на Reception отчет о текущем состоянии номерного фонда гостиницы (Housekeeping Report) от ночного аудитора.

Контролирует работу ночной смены горничных: горничные докладывают, как прошла ночная смена, отчитываются о проделанной работе. Самая важная информация фиксируется супервайзером в "Книге передачи смен" (англ. Log book).

Подготавливает задания для горничных, работающих в вестибюле; выдает ключи персоналу прачечной-химчистки.

Подготавливает персональные задания для горничных, которые будут работать на жилых этажах в соответствии с Housekeeping Report и снабжает их соответствующими ключами.

Распределяет работу другим супервайзерам, знакомит их с важной информацией и особенностями дня, необходимыми для успешной работы.

Дежурный супервайзер 1-й смены выполняет текущую работу в офисе, отвечает на звонки в соответствии с телефонным этикетом, координирует работу горничных и супервайзеров.

Принимает заказы от клиентов на стирку, глажку, химчистку их личных вещей; контролирует сроки исполнения заказов, учитывая все пожелания гостей; дает информацию клиентам по широкому кругу вопросов.

Готовится к передаче информации персоналу 2-й (вечерней) смены, необходимой для эффективной работы.

Выполняет и другую работу исходя из ситуации в целом по гостинице, и в АХС в частности.

## 2.1.5 Основные технологические документы АХС гостиницы

Housekeeping Report (иначе: Room Status Report, Housekeepers Report)

Ежедневно *к* началу 1-й утренней смены горничных для службы Housekeeping ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report - основной рабочий документ, которым руководствуется начальник АХС и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report - отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.

Ведущие отечественные гостиницы с иностранным менеджментом используют в своей деятельности автоматизированную систему управления гостиницей Fidelio. Модуль "Управление номерным фондом" данной компьютерной системы позволяет получить любую отчетность и статистику за любой период времени, необходимые для работы. Помимо Housekeeping Report, модуль "Управление номерным фондом" дает полный набор возможностей для работы службы Housekeeping:

назначение комнат и отчеты повсем распределениям;

задание горничным;

отчеты по работе горничных;

отчеты по несоответствиям состояния комнат; изменение статуса комнат посредством телефонного Интерфейса;

функциональные клавиши для вывода на экран статуса комнат;

операция быстрой уборки;

незаселяемые комнаты и "комнаты на ремонте".

При необходимости с помощью компьютерной программы можно получить: отдельный список гостей VIP, заезжающих в данный день; перечень номеров, которые должны освободиться сегодня, и список занятых номеров; информацию о заезде клиентов на текущий день; сведения о предоставленных в предыдущий день услугах прачечной и химчистки в денежном выражении; полный список проживающих клиентов по алфавиту; данные о проживании гостей на конкретных этажах и т.д.

*Date: ……Hotel "…"*

*Time: …... Housekeeping Report.*

*Report: …….*

Room status

Room №

№ of quest

Arrival date

Departure date

Departure time

VIP quest

name

Remark

OCC/DTY

OCC/DTY

OCC/DTY

OOO

VAC/CLN/INSP

OCC/DTY

OCC/DTY

OOO

OCC/DTY

VAC/CLN/INSP

7716

7719

7748

7760

7706

7731

7725

7732

7733

7734

2

1

1

1

1

1

16/11/03

17/11/03

16/11/03

06/11/03

17/11/03

07/11/03

09/11/03

08/11/03

16/11/03

19/11/03

18/11/03

31/12/03

12/12/03

14/11/03

19/11/03

19/11/03

15/11/03

21:00

23:00

Brown Mr. Tod Mrs.

White Mrs.

\* Green Mr.

Out-of-order

Smith Mr.

Betty Mrs.

Out-of-order

Moss Mr.

NS

Hypoallergenic bed

AE

NS

NS

Sleep out

OS

Фрагмент отчета о занятости номерного фонда.

В гостиницах с иностранным менеджментом используется компьютерная программа на английском языке. Задача руководителя службы Housekeeping и его помощников хорошо разбираться в документации, отчетах на английском языке и в понятном виде доносить информацию до подчиненных. Даже в самых высококлассных отелях мы не вправе требовать от служащих низшего звена (горничные, уборщицы, полотеры и т.д.) свободного знания английского языка и умения работать на компьютере.

В Housekeeping Report используется множество сокращений. В разных гостиницах основные статусы могут быть представлены следующим образом:

CL или CLN (от англ. clean) - чистый;

DI или DTY (от англ. dirty) - грязный;

ОС или ОСС (от англ. occupy) - занятый, жилой;

DP или DEP (от англ. departure) - выездной, гость уже выписался, DN - выездной, но гость еще не расплатился;

ОО или ООО (от англ. out of order) - номер, находящийся в вынужденном простое, неисправный, в плохом состоянии (ремонт);

OS - этот статус может быть присвоен забронированным номерам, в ожидании особо важных гостей;

АЕ - ожидаемый ("под заезд"); NS - комната для некурящих.

Часто в Примечаниях (Notes, Specials, Remarks) можно видеть запись sleep out, что будет означать "гость прописан, но не ночевал" или turn down "требуется вечерняя уборка" и многое другое. Для руководителя службы, его заместителя и супервайзеров должны быть понятны следующие статусы номеров:

№ 301 - CL АЕ - чистый номер, готовый к заезду;

№ 305 - VAC / CLN / INSP - свободный, убранный, проверенный;

№412 - DI DN - комната грязная, гость еще не расплатился;

№ 504 - DI DP - номер выездной, грязный, гость расплатился и выписался;

№ 511 - CL ОС - занят, чистый;

№ 628 - DI ОС - занят, грязный;

№ 629 - DI DP АЕ - выездной, грязный номер, поставленный "под заезд";

№ 630 - OS АЕ - номер для особо важной персоны, поставлен "под заезд" и т.д.

Обязанность руководителя службы, его заместителя или, чаше всего, дежурного супервайзера заключается в переносе информации из Housekeeping Report в персональные задания горничных (иначе: поэтажные планы, поэтажные листы, англ. - Floor Reports) в упрошенном, доступном для понимания подчиненных виде. Поэтажные планы составляются персонально для каждой горничной, где указывается дата, фамилия горничной и особым образом отмечаются номера комнат, в которых необходима та или иная уборка. Для большей наглядности картины занятости номеров каждому статусу номера присваивается свой определенный цвет. Так, в соответствии с принятым в службе порядком занятые номера (ОСС), к примеру, отмечаются красным цветом; номера, из которых выехали гости или выезд предполагается сегодня (DEP), - желтым; номера, поставленные на Ремонт (ООО), - зеленым цветом и т.д. Имея такое задание, горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или ином номере и в какой последовательности ее следует производить. Ответственный за подготовку заданий горничным должен распределять работу четко и максимально справедливо. При этом учитываются нормы уборки, как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий.

Нормы уборки горничной за смену примерно 12-16 номеров в зависимости от состояния занятости. Уборка номера "Апартамент" считается, как уборка двух однокомнатных номеров. "Сюит" - как уборка трех однокомнатных номеров. Норма уборки по времени:

однокомнатный занятый номер - примерно 15-20 минут;

однокомнатный номер после выезда клиента примерно 20-30 минут.

Эти нормы носят рекомендательный характер. Понятно, что никто не стоит перед горничной с секундомером. Если необходимо затратить на уборку номера чуть больше времени, это будет сделано. Главная цель - качественная уборка помещений. В связи с этим возникают определенные трудности в распределении работы горничных с точностью до одного номера или строго по времени. Как правило, весь номерной фонд делится на секторы, в которых могут присутствовать занятые, свободные

Hotel….

Date... .

Floor 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Room № (номер комнаты) | Name of chamber maid (фамилия горничной) | Remarks (примечания) |
| 501 |  |  |
| 502 | Иванова |  |
| 503 |  |  |
| 504 |  |  |
| 505 |  |  |
| 506 |  |  |
| 507 |  |  |
| 508 |  | TV |
| 509 |  |  |
| 510 |  |  |

**Образец персонального здания горничной.**

номера, номера требующие подготовки к заезду VIP-персон и т.д. Очевидно, что объем работ в номерах перечисленных статусов различный. Опытный руководитель старается, по возможности, равномерно распределять нагрузку между персоналом и никогда не забывает компенсировать сотрудникам службы их возможные переработки.

Для осуществления контроля качества уборки номеров супервайзеры также получают соответствующие задания. В зависимости от объема работ супервайзеры получают один, два и более листов, что означает контроль и проверку работы горничных нескольких этажей.

Работа по распределению заданий для горничных и супервайзеров должна быть завершена строго к началу 1-й смены. К этому моменту весь персонал должен быть уже в униформе. Вместе с заданиями горничные и супервайзеры получают служебные ключи, необходимые для работы.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Room | Beg status (начальный  статус) | Remarks (примечания, замечания) | End status  (новый статус) | Room  (комната) | Beg status (начальный  статус) | Remarks {Примечания, замечания) | End status (новый статус) |
| 501 | ***OCC*** |  | ***OCC*** | 516 | DEP |  | CLW |
| 502 | ***OCC*** |  | ***OCC*** | 517 |  |  |  |
| 503 | ***OCC*** |  | ***OCC*** | 518 |  |  |  |
| 504 | ***OCC*** |  | ***OCC*** | 519 |  |  |  |
| 505 | DEP |  | CLW | 520 |  |  |  |
| 506 | DEP |  | CLW | 521 |  |  |  |
| 507 | ***OCC*** |  | ***OCC*** | 522 |  |  |  |
| 508 | DEP |  | ООО | 523 |  |  |  |
| 509 | DEP |  | CLW | 524 |  |  |  |
| 510 | DEP |  | CLW | 525 |  |  |  |
| 511 | DEP |  | CLW | 526 |  |  |  |
| 512 | ООО |  | ***OOO*** | 527 |  |  |  |
| 513 |  |  |  | 528 |  |  |  |
| 514 | DEP |  | CLW | 529 |  |  |  |
| 515 | DEP |  | CLW | 530 |  |  |  |

*Supervisor sheet* **5 floor Name: Date:**

**Образец отчета (задания) для супервайзера.**

## 2.1.6 Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж

Порядку хранения, выдачи, использования служебных ключей в гостиницах придается большое значение. В целях безопасности имущества самого отеля и его клиентов сотрудники несут ответственность за вверенные им ключи. Предусмотрены специальные бланки на каждый рабочий день, где указываются: дата, фамилия горничной или супервайзера, сектор (объект), за который они ответственны, подпись и время при получении ключей, подпись и время при сдаче ключей, подпись принявшего ключи сотрудника.

*Отель... Дата...*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Фамилия горничной | Сектор | Подпись сотрудника и время при получении ключей | Подпись сотрудника и время сдачи ключей | Подпись принявшего ключи сотрудника |
|  |  |  |  |  |

Как правило, весь номерной фонд делится на секторы. Есть варианты, когда в гостинице одним пластиковым ключом-картой с магнитным носителем можно открывать 10 и более комнат, а также все номера на одном этаже (последнее является более удобным). Существует и особо важный ключ, которым можно открывать все помещения гостиницы (Master key). Такой ключ необходим в экстренных, чрезвычайных ситуациях.

Потеря ключа персоналом рассматривается как очень грубое нарушение, которое может повлечь за собой увольнение допустившего такое сотрудника. Чтобы не происходило таких случаев, в высококлассных гостиницах персонал использует специальные приспособления, зажимы, цепочки для ношения ключей. Таким образом исключаются ситуации, которые раньше имели место в гостиницах: горничные случайно роняли ключи в лифтовые шахты, машинально выбрасывали ключи вместе с мусором, по невнимательности увозили ключи домой и т.д. Горничные должны всегда держать ключи от номеров при себе, ни в коем случае не оставлять их на рабочей тележке. По окончании смены ключи должны быть сданы и помещены в специальные металлические боксы, доступ к которым строго ограничен.

Супервайзеры, а в некоторых более престижных отелях и горничные, снабжены средствами связи (пейджеры, рации, мобильные телефоны, беспроводное радио и т.д.) для оперативного решения возникающих вопросов. Персонал АХС имеет возможность немедленно сообщать в службу безопасности обо всех подозрительных предметах в номерах и общественных местах, оперативно выполнять просьбы и заказы клиентов, а также быстро передавать их в соответствующие службы.

Горничным запрещено открывать своими служебными ключами двери для гостей даже в случае, если гости убедительно просят их об этом. Такая или чуть иначе сформулированная мысль будет присутствовать в должностной инструкции горничной любой гостиницы. Эта мера безопасности, которая помогает предотвратить гостиничные кражи. Данный пункт инструкции, безусловно, верен, логичен, грамотен и с этим никто не спорит. Это с одной стороны. А с другой стороны - живые люди, разные ситуации и требования к персоналу хорошей гостиницы понимать клиентов, видеть вещи их глазами, чаще ставить себя на место клиентов, участвовать в их проблемах, выполнять работу "как для себя" и т.д. Как сделать так, чтобы, не нарушив правила, помочь человеку? Всегда ли слепое выполнение инструкций, приказов, предписаний способствует качественному обслуживанию гостей? Возможно, ли исключение из правил, компромиссы? Чтобы ответить на эти вопросы, рассмотрим следующие ситуации.

К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья - молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей - близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное - сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

С одной стороны, должностная инструкция запрещает ей открывать дверь своими служебными ключами гостям, как бы те об этом ее не просили. С другой стороны, не открыв, она проявит черствость, недоброжелательность, нелюбезность, отсутствие гостеприимства и т.д. Мало этого, во втором случае недалеко и до пожара, а в третьем - до смертельного исхода.

В исключительных случаях горничная может выйти за пределы должностной инструкции, при этом она должна быть полностью уверена в том, что данные гости действительно проживают в этих номерах.

Если у нее есть сомнения, она обязана связаться с офисом Housekeeping или Reception и уточнить, соответствует ли названная фамилия данному номеру.

Что касается руководителя, то он должен хорошо понимать, что его подчиненные иногда идут на нарушение определенных правил не из-за того, что они не обучаемы и не читали этих правил, а из-за того, что они действительно понимают своих гостей и хотят им максимально помочь.

Следующая ситуация говорит о несоблюдении горничной мер обеспечения безопасности личных вещей проживающих и имущества отеля - одна гостиница была в "двух шагах" от крупной кражи. Однажды женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей очень тяжело ее держать. Горничная оказалась слишком доверчивой, она не проявила бдительность, не сверила данные о гостье, открыла номер. На счастье клиент, занимающий номер, еще не покинул его. Он очень возмутился, и дело дошло до руководства. Гостиничная воровка была схвачена "за руку". Горничная была уволена за несоблюдение правил пользования служебными ключами.

Весь персонал гостиницы, и особенно горничные, работающие в жилой зоне, должны быть очень наблюдательными; выявлять подозрительных людей; замечать нестандартные, неадекватные действия посетителей и обо всех подобных фактах сообщать в службу охраны гостиницы. Получив персональные задания и ключи, горничные приступают к работе.

## 2.1.7 Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера)

В большинстве гостиниц придерживаются следующей последовательности уборки номеров:

в первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер" (англ. "Please make up my room");

затем уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте);

далее убираются номера после выезда клиентов;

после этого производится уборка в номерах, занятых гостями.

Данная очередность в уборке номеров не случайна и принята в силу ряда причин.

Понятно, что в первом случае желание клиента - закон для сотрудников отеля, поэтому логично то, что горничные, прежде всего, убирают номера с табличкой "Просьба убрать мой номер". Желательно убирать такой номер в максимально короткий срок (не более 20 минут), поскольку гости часто вывешивают такую табличку, покидая номер на непродолжительное время (например, уходя на завтрак) и возвращаясь, хотят увидеть свою комнату уже прибранной. Рационально поручить уборку такого номера двум горничным, чтобы ускорить работу и не создавать неудобства проживающим.

Далее целесообразно убирать свободные, забронированные, номера "под заезд", потому что убирать жилые номера в 7, 8, 9 часов утра. Слишком рано. Гости в это время только пробуждаются, приводят себя в порядок, завтракают, готовятся к уходу на службу и т.д. и им не следует мешать. Лучше это время посвятить контролю за состоянием номеров, ожидающих гостей, тем более, что в них в любую минуту могут заехать гости. В свободных номерах горничная ежедневно обязана: проветривать, протирать пыль, проверять исправность всех приборов. Кроме этого, в обязанности горничной входит спустить воду во всех сантехнических приборах, а затем насухо их вытереть. Вода спускается для того, чтобы не пересыхали и не трескались резиновые и пластмассовые части сантехнических приборов. Таким образом, продлевается срок эксплуатации сантехнического оборудования.

Состояние подготовленного для заезда номера обязательно контролирует супервайзер. Контроль, контроль и еще раз контроль! - девиз, под которым работает служба Housekeeping хорошего отеля. Лучше еще раз проверить, чем допустить грубую ошибку. Заезд гостя в неубранный номер считается очень серьезным промахом, фактически чрезвычайным происшествием, который чреват серьезными последствиями для тех, кто допустил такую ошибку. В номерах на ремонте проделывается почти аналогичная работа. Особое внимание обращается на то, по какой причине номер не эксплуатируется. Если дефект устранен, то необходимо поменять статус номера и доложить о готовности номера к заселению в службу приема и размещения. Забронированные номера должны быть убраны до 12.00.

Затем горничные приступают к уборке номеров, освободившихся в ночное время, раннее утреннее время и на текущий момент. Желательно, чтобы номера убирались сразу по мере их освобождения. Данные о готовности номеров к заселению должны оперативно поступать в службу приема и размещения. Это позволяет не создавать простоя номеров, дает большое поле деятельности для администратора при выборе необходимого номера, что в итоге значительно увеличивает продажи.

Когда гости ушли по делам и покинули номера, горничные начинают заниматься уборкой в жилых номерах. Жилые номера должны быть убраны до 16.00.

Последовательность уборки номеров зависит от характера занятости номерного фонда, специфики конкретного рабочего дня, непредвиденных ситуаций и т.д. и может меняться в силу различных обстоятельств.

Виды уборки номеров:

1. Текущая уборка жилых номеров.

2. Уборка номеров после выезда гостей.

3. Промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов).

4. Генеральная уборка.

Текущая уборка жилых номеров.

Горничные убирают номера в отсутствие проживающих, за исключением случаев, когда в номере находится больной или с личного разрешения проживающего в его присутствии в удобное. Для него время.

Раньше об отсутствии клиента в номере свидетельствовал сданный им в Reception ключ от номера. В настоящее время в высококлассных отелях клиентов не обязывают сдавать электронные ключи-карты при уходе из гостиницы. Если в Reception нет ключа от соответствующего номера, трудно судить о том, в номере ли клиент или он, уходя, взял ключ с собой. Для удобства гостей и персонала в гостиницах предусмотрены специальные таблички (Door signs): "Пожалуйста, уберите мой номер" или "Прошу убрать мою комнату сейчас" и соответственно "Прошу не беспокоить", которые вывешиваются проживающими на ручке двери номера со стороны коридора. Текст табличек должен быть понятен представителям разных стран и выражен на нескольких языках.

Пожалуйста, уберите мой номер

*Pleas make up my room*

*Bitte richten Sie mein Zimmer her*

*Priẻre de faire la chambre*

*Просьба не беспокоить*

*Please do not disturb*

*Bitte nicht stцren*

*Ne pas dẻranger S.V.P.*

Таблички содержат логотипы гостиниц, имеют форму, дающую возможность повесить их на дверь. В некоторых гостиницах данные таблички изготовлены с двухсторонней печатью, т.е. на одной стороне написано "Прошу убрать мою комнату", а на другой - "Просьба не беспокоить".

Но лучше, когда на каждую из этих двух просьб имеется своя отдельная табличка. Этот прием исключает случаи, когда табличка переворачивается другой стороной от сквозняка или из-за неумной шутки кого-либо из гостей и таким образом дезинформирует поэтажный персонал.

Желательно, чтобы таблички были выполнены из плотной бумаги, были заламинированы, а еще лучше изготовлены из пластмассы. Так они выглядят опрятнее и дольше прослужат. Для большей наглядности табличек используется цвет, оригинальные рисунки, различные пиктограммы, символы. Так фразу "Прошу не беспокоить" лучше расположить на красном фоне, который ассоциируется с запрещающим сигналом светофора. На зеленом, разрешающем фоне соответственно - "Пожалуйста, уберите мою комнату".

Задача горничной убрать все номера, отмеченные в ее персональном задании. При наличии на дверной ручке таблички

"Не беспокоить" не следует стучать в этот номер, его следует убрать позже. Горничная переходит к уборке другого номера.

Рядом с номером, на двери которого имеется табличка "Не беспокоить", ни в коем случае нельзя шуметь и желательно не пылесосить.

Номера, в которых при проведении ключом-картой по разъему магнитосчитывающего устройства замка загорается красная лампочка, соответствующая категории "Не беспокоить", красный свет лампочки означает, что гость заблокировал дверь изнутри и не хочет, чтобы ему мешали.

В номер, на ручке двери которого не висит табличка "Не беспокоить", необходимо деликатно постучать 2-3 раза. Ни в коем случае не пользоваться при этом металлическими предметами и не создавать неприятных звуков. Далее следует громко и четко произнести "Горничная" или "Housekeeping" (последнее более характерно для гостиниц с западной моделью управления). Приблизительно через 15-20 секунд повторить свои действия. Если не последует ответа, горничная может открывать номер и начинать уборку. Если гость просто откликается из глубины номера, лучше перейти к уборке следующего номера.

В том случае, если гость в номере и сам открывает дверь, горничная должна поприветствовать его "Good morning/ afternoon, Mr..." и поинтересоваться тем, хочет ли он, чтобы его номер был убран сейчас или позже "Would you like your room cleaned now? Or should I come back later?". Если гость не возражает против уборки, горничная приступает к работе. Если гость просит произвести уборку позже, горничная переходит к уборке другого номера. Если горничная видит, что гость спит, ей следует выйти из номера. Если гость возвращается в то время, когда горничная работает, горничной следует спросить, не лучше ли ей вернуться к работе позже.

Горничные должны быть подготовлены соответствующим образом к уборке в жилых номерах. В настоящее время в персональных заданиях горничных отечественных гостиниц отражаются лишь статусы номеров и некоторые особенности, специфика уборки того или иного номера. Видимо, еще сильно сказываются пережитки советских времен, когда крайне не приветствовались контакты персонала с проживающими в отеле гостями, когда старались, как можно больше изолировать служащих от клиентов.

Желательно давать персоналу как можно больше информации о клиентах, чтобы добиваться индивидуального, персонифицированного обслуживания. Горничной необходимо знать имена, национальность, пол проживающих в обслуживаемых ею номерах. Персонал должен быть подготовлен к тому, чтобы, при необходимости, произнести имя гостя и поприветствовать его на понятном ему языке. Бывает, в гостиницах останавливаются семьи с одним или несколькими детьми. Для этого требуется организация дополнительных спальных мест в номере. В хорошей гостинице имеется:

на каждые 25 номеров - 1 дополнительная раскладушка;

на каждые 50 номеров - 1 детская кроватка (колыбель) с соответствующими детскими принадлежностями.

С клиентами, у которых есть маленькие дети, необходимо согласовывать время уборки, чтобы не мешать сну и отдыху малышей.

Часто в гостиницу приезжают гости с животными. Горничная должна быть проинструктирована о специфике уборки в номерах, занятых гостями со своими питомцами.

Что касается уборки номеров, на ручках дверей которых весит табличка "Не беспокоить", существуют разные подходы. В одних гостинцах такие номера не убирают приблизительно до 14 часов. Если к этому времени табличка не снята, то супервайзер обязан:

позвонить в номер;

если клиент в номере и взял трубку, поприветствовать гостя; назвать его по имени, предварительно сверив его имя в Housekeeping report или по компьютеру; представиться;

спросить об удобном для него времени уборки номера;

4) подождать ответа, поблагодарить гостя.

Ответы гостей могут быть разными, например:

отказ от уборки;

просьба убрать сейчас;

пожелание убрать позднее или в какой-либо определенный час.

В зависимости от ответа, номер будет убран в дневную смену, либо супервайзер передаст данное задание вечерней смене.

В других гостиницах поступают иначе. Супервайзер не звонит гостю в номер, а вывешивает приблизительно к 14 часам на ручку двери комнаты к табличке "Не беспокоить" другую табличку (чаше всего, с присутствием желтого цвета) с текстом приблизительно следующего содержания:

Дорогой Гость!

В связи с Вашей просьбой не беспокоить мы не могли убрать Ваш номер. Если Вы не возражаете, чтобы мы сделали уборку, позвоните, пожалуйста, горничной в любое время до 22: 00. Спасибо.

Данный текст должен присутствовать на табличке и на других самых распространенных языках:

Dear Guest,

Due lo your wish for privacy we were not able to make up your room. If you would like us to do so, please contact the housekeeper any time before 10 p. m. Thank you.

Verehrter Gast,

da Sie uns gebeten haben, Sie nicht zu sturen, konnten wir Jhr Zimmer nicht herrichten. Wenn Sie diesen Service in Anspruch nehmen mцchten, wenden Sie sich bitte bis 22: 00 Uhr an die Hausdame. Vielen Dank.

Cher client, chйre cliente,

A cause de votre priйre de ne pas dйranger, nous n'avons pas fait votre chambre. Veuillez vous adresser б la gouvernante, au plus tard jusqъ а 10 heures du soir si vous dйsiriez que nous fassions votre chambre. Merci.

Смысл данного обращения к гостю можно выразить и другими словами, например: "Мы приходили убрать номер (перестелить постель), но согласно Вашим пожеланиям, не стали беспокоить Вас. Пожалуйста, позвоните в хозяйственный отдел, если Вы хотите, чтобы мы произвели уборку в более удобное для вас время. Спасибо". Такая табличка может быть положена под дверь комнаты гостя.

Если более суток (24 часа) табличка "Do not disturb" продолжает висеть на ручке двери номера гостя, это должно насторожить поэтажный персонал. В таком случае необходимо связаться с Rеception. Менеджер службы приема и размещения обязан позвонить в номер и выяснить ситуацию. Если гость не отвечает на звонок, сотрудник Reception вместе с руководителем хозяйственной службы или его заместителем должны постучать в дверь в соответствии с инструкцией и войти, чтобы узнать, что происходит. Дальнейшие действия - в зависимости от обстоятельств.

Процесс уборки номера.

При уборке жилого номера горничным рекомендуют располагать рабочую тележку таким образом, чтобы перекрыть ею проход в номер. Это делается для того, чтобы препятствовать проникновению в номер посторонних лиц. Так как в номере находятся личные вещи гостей, порой очень ценные, горничная должна страховать и защищать себя от возможных краж в тот момент, когда она находится в глубине номера и не видит, а из-за включенного пылесоса и не слышит входящего. Часто говорят, что заборы только для честных людей. В нашем случае такой прием, конечно же, не является 100% гарантией безопасности личных вещей проживающих и в то же время все-таки служит некоторым заслоном или барьером для злоумышленников.

Кража из номера - большой удар по репутации отеля. Люди, с которыми произошло такое несчастье в вашем отеле, скорее всего не только никогда не вернуться вновь, но и расскажут об этом случае большому количеству людей, которые возможно могли бы стать вашими потенциальными клиентами. Современные гостиничные воры очень умны, профессиональны, изощренны и виртуозны в своем деле. Их очень трудно отличить от обычных гостей отеля, они отлично выглядят, знают иностранные языки, прикидываются зарубежными гостями и очень изобретательны. Были случаи, когда они под видом проживающих гостей совершенно открыто и спокойно входили в номер, где убирала горничная, обменивались с ней любезными фразами на иностранном языке, притупляя ее бдительность, забирали ценности и беспрепятственно удалялись. Опытным ворам достаточно незапертой двери и всего нескольких секунд, чтобы совершить кражу. Видимо из-за этого стандарты обслуживания многих ведущих гостиничных предприятий предписывают осуществлять уборку номера при закрытой двери. При этом горничная вывешивает снаружи на ручку двери убираемого номера табличку "В номере горничная" ("Maid in the rооm") или "В комнате производится уборка" ("Tidying up", "Doing up", "Cleaning") и закрывает дверь. Гостю, возвращающемуся в номер, ясно, что в его номере производится уборка. Тележка в этом случае располагается у двери номера, как можно ближе к комнате. Тележка ни в коем случае не должна загораживать проход гостям и сотрудникам отеля. Горничная должна взять с собой в номер необходимые для уборки предметы. Можно использовать при этом небольшую корзиночку. Каждый раз, когда горничной требуется вновь взять что-либо из тележки, она обязана открыть и тут же закрыть за собой дверь. Это не очень удобно и часто горничные, облегчая себе жизнь, нарушают заведенное правило, оставляя дверь чуть-чуть приоткрытой. Опытные супервайзеры всегда могут доказать доверчивым горничным то, что кража может произойти за считанные минуты. На практике, в целях обучения, супервайзер или руководитель службы хозяйственного обеспечения может незаметно проникнуть в номер через незакрытую горничной дверь, взять из номера ценные вещи, а затем спросить у горничной: "Как это могло произойти?". Ответа, как правило, не бывает, а вот наказание горничной в виде лишения премии в размере 100%, скорее всего, последует. Чтобы не было таких неприятных эпизодов, необходимо научить горничную делать как можно меньше подходов к рабочей тележке за необходимыми в уборке вещами.

Последовательность в процессе уборки номера.

Горничная должна знать четкий график перемещения во время уборки номера; должна быть сконцентрированной, предельно внимательной, собранной и наблюдательной, чтобы не терять драгоценное рабочее время. Скажем, уже вынося мусор из номера, горничная должна определить, какой полиграфической продукции не хватает в номере, чтобы в очередной подход к тележке не забыть захватить ее.

В упрощенном виде процесс уборки номера состоит из последовательности работ:

проветривание помещения;

уборка и мытье посуды;

уборка кроватей;

удаление пыли и загрязнений с мебели;

чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;

уборка санитарного узла.

На каждом этапе уборки имеются свои нюансы и тонкости. При уборке номера следует придерживаться классического принципа "от чистого - к грязному; сверху вниз". Уборка номера должна производиться в строгом соответствии с санитарными нормами. Чистота помещений в высококлассных гостиницах должна быть почти как в операционных. Марлевые повязки, перчатки, резиновые фартуки, специальные дезинфицирующие растворы, используемые горничными в работе, свидетельствуют о стерильности и высоком уровне гигиены при уборке помещений.

В начале уборки горничной следует включить все лампы, проверив тем самым работу светильников; открыть шторы и окно (если позволяют погодные условия).

Пока проветривается помещение, целесообразно смочить сантехническое оборудование в ванной и нанести на него моющие и чистящие средства, облегчая себе тем самым работу в дальнейшем.

Как известно, одной из самых востребованных услуг в гостинице является заказ клиентами питания (завтрака, обеда, ужина, напитков и т.д.) в номер. Гость может позвонить в ресторанную службу и попросить забрать грязную посуду из номера, может вынести поднос в коридор или оставить посуду на подносе, или на тележке в номере.

Задача горничной четко отсортировать ресторанную посуду от посуды, которой укомплектован номер. Чаще всего это касается стаканов, пепельниц, ваз. Следует как можно быстрее отнести подносы с грязной посудой к служебному лифту и оставить их на специальных стеллажах, которые потом регулярно забирают сотрудники ресторанной службы. В хороших гостиницах существует четкий график обхода этажей и сбора посуды - это до четырех раз в сутки.

Пожалуй, нет ничего более неэстетичного в гостинице, чем вид обходящих грязные подносы гостей, или перешагивание через подносы обслуживающего персонала. Поэтому желательно, чтобы любой служащий, проходящий по коридору, по возможности, убирал подносы, которые создают неудобство гостям и; персоналу отеля.

Горничная тщательно моет посуду, принадлежащую номер (стеклянный поднос, стаканы; возможно, вазы или графин; чистит ведерко для льда и т.д.) и временно накрывает чистую посуду салфеткой до окончания уборки номера, чтобы пыль не оседала на посуде.

Далее горничная выбрасывает содержимое всех мусорных корзин (урн, ведер, контейнеров) и пепельниц в мешок для мусора, расположенный на рабочей тележке; ставит пустые емкости в ванную комнату. Вычищая пепельницу, горничная должна внимательно посмотреть ее содержимое, так как гость случайно мог оставить в ней ценные вещи (ювелирные изделия, монеты и т.д.). Прежде, чем выбросить пепел и окурки из пепельницы в мусорный мешок, следует залить пепельницу водой, чтобы предотвратить возможное возгорание мусора. В мусорной корзине могут быть опасные предметы (осколки стекла, лезвия, иголки, булавки и т.д.), поэтому не рекомендуется удалять мусор из корзин руками. Мусорные корзины опустошаются, промываются, на дно корзины кладется салфетка или пластиковый мешок. Мусорные корзины должны быть сухими, без пятен и запахов. Пепельницы, после удаления из них мусора, промывают и протирают насухо. Пепельницы расставляются только в номера для курящих гостей, чаще всего, на столе, комоде и на туалетном столике в ванной комнате. При уборке жилого номера можно выбрасывать только содержимое мусорных корзин и пустые бутылки.

Следующим этапом в текущей уборке номера является уборка постелей. В зарубежных гостиницах категории 4-5\* смена постельного белья производится ежедневно вне зависимости от статуса гостя, категории номера, срока проживания и т.д. Очередность, периодичность, частота смены белья (frequency of change of linen) в зарубежных гостиницах других категорий сильно варьируется.

Смена постельного белья в отечественных гостиницах производится в сроки, указанные в нормативном документе "Система классификации гостиниц и других средств размещения", утвержденном Приказом № 86 Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ) от 21 июля 2005 г.

На основании этого документа белье меняется в следующем порядке:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Требование | Категория гостиницы | | | | |
| \* | \*\* | \*\*\* | \*\*\*\* | \*\*\*\*\* |
| Смена постельного белья: |  |  |  |  |  |
| один раз в семь дней |  |  |  |  |  |
| \_\_один раз в пять дней | + |  |  |  |  |
| один раз в три дня |  | + | + |  |  |
| ежедневно |  |  |  | + | + |
| Смена полотенец: |  |  |  |  |  |
| один раз в три дня | + | + |  |  |  |
| ежедневно |  |  | + | + | + |

В начале работы с грязным бельем персонал обязан надеть специальные перчатки, марлевые повязки и резиновые фартуки.

Использованное белье нужно снять с кровати и убрать грязные полотенца из ванной, проверив при этом, ничего ли не пропало. При обнаружении испорченного, поврежденного по вине проживающего белья или частичного его отсутствия необходимо принять все меры в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи.

В такой ситуации горничной следует срочно доложить о данном факте супервайзеру для принятия мер по возмещению нанесенного ущерба.

Для начала можно порекомендовать оформить тактичное обращение к гостю приблизительно такого содержания:

Комната №Дата

Уважаемый (ая) господин (жа)

Сегодня, убирая Ваш номер, горничная не обнаружила\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ полотенец. Не могли бы Вы помочь в этой проблеме.

Заранее спасибо.

С уважением, супервайзер этажа\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Room #Date:

Dear Mr. /Mrs. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Today the chambermaid was cleaning your room and she could not find the \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ towel. Can you help with this problem, please.

Thank you in advance.

Sincerely, Floor Supervisor\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Такие напоминания могут касаться и любого другого предмета или аксессуара, находящегося в номере.

Порой, в спешке, неумышленно, гости могут сложить гостиничные предметы вместе со своими вещами (чаще всего это касается полотенец, салфеток). Если гость не откликается, не реагирует на просьбу и данное дипломатичное послание не приносит результата, то руководитель или супервайзер АХС правомочен составить акт о нанесении ущерба гостинице (акт о порче имущества гостиницы).

Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается гостем на основании акта. Акт составляется в трех экземплярах; дается на подпись клиенту; подписывается горничной, обнаружившей ущерб, супервайзером или руководителем AХС и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты.

Также необходимо проверить, нет ли вещей гостя среди постельного белья.

Использованное постельное белье и полотенца горничная складывает в специальный мешок для грязного белья, находящийся на рабочей тележке. При этом необходимо следить, чтобы мешок не был переполнен грязным бельем. За этим следят не только горничные, но и хаузмены (коридорные), которые по мере необходимости забирают грязное белье из тележек горничных и на специальных тележках для грязного белья транспортируют его в прачечную. Тележки для грязного белья должны иметь возможность закрываться (крышка или специальный тент сверху). Слово Houseman в переводе с английского - слуга, уборщик.

Хаузмены также ответственны за пополнение жилых этажей чистым бельем; за своевременную доставку белья горничным во время работы; за выдачу и замену покрывал, одеял, штор, подушек. Они выполняют просьбы гостей в случае необходимости в дополнительных спальных аксессуарах, а также ведут контроль и учет использования белья.

Горничные ежедневно отчитываются перед хаузменами по количеству использованного белья. Это необходимо для ликвидации возможных злоупотреблений со стороны горничных. Нередки случаи, когда горничные халтурят и не меняют полностью постельное белье, а лишь аккуратно расправляют и натягивают постельные принадлежности после сна гостя, создавая видимость перестеленной кровати. Подобные действия горничных наказуемы, вплоть до увольнения. Отчет горничных по каждому комплекту белья перед хаузменом позволяет пресечь недобросовестное отношение к своим обязанностям. Если, к примеру, горничной 4-5\* отеля положено убрать 15 одноместных жилых номеров, то она обязана сдать 15 использованных комплектов белья. Если же горничная видит, что постель абсолютно не тронута и она абсолютно уверена, что гость не ночевал в номере (slеер out), только в таком случае постель не меняется, о чем делается пометка в рабочей документации поэтажного персонала.

Горничной необходимо быть особенно аккуратной при обнаружении на белье следов или пятен биологического происхождения. Такое белье следует поместить в отдельный мешок. В прачечной такое белье будет приведено в порядок особым образом, в отдельной гигиенической стиральной машине, с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм.

Порванное или испорченное белье, полученное из прачечной, следует изъять из обращения. Нельзя смешивать его с грязным бельем, уже использованным и снова отправлять в стирку. Это приводит к тому, что белье еще больше изнашивается, и расходы на стирку неоправданно увеличиваются.

В настоящее время в гостиницах большое внимание уделяется вопросам экологии: разрабатываются программы, позволяющие значительно сократить потребление энергии, воды; уменьшить количество отходов. В связи с этим необходимо вырабатывать правила по поведению, обеспечивающие выполнение всех экологических требований персоналом отеля. Также необходимо вести разъяснительную работу по вопросам экологии среди клиентов отеля. Так, многие отели размещают в ванных комнатах обращение к гостям, призывающее их бросать на пол полотенца, которые они хотят заменить или складывать их на дно самой ванны, что позволяет горничным не убирать все полотенца без разбора, а менять только использованные. Исследования показали, что при достижении понимания проблемы хотя бы половиной клиентов отеля количество ежедневно стираемых полотенец сокращается на треть, что в итоге позволяет сэкономить не только воду и энергию, но и продлить срок эксплуатации текстиля.

Следует грамотно сформулировать текст такого обращения к клиентам. Оно должно быть написано не в приказном тоне и не создавать ощущения снижения качества обслуживания, а действовать на сознание людей, вызывать стремление сотрудничать и участвовать в общем большом деле по защите окружающей среды.

Приведем пример такого обращения к клиентам отеля:

Ваша горничная горячо приветствует Вас и желает Вам приятного пребывания.

Уважаемый гость!

Вы можете себе представить, сколько тонн полотенец без необходимости стирается каждый день во всех отелях мира, и какие огромные массы моющих средств загрязняют нашу воду?

Пожалуйста, решите:

Полотенца на дне ванной означают - "Пожалуйста, поменяйте". Полотенца на вешалке - "Я буду ими еще пользоваться". Во благо окружающей среды. Большое спасибо и хорошего отдыха.

Так или чуть иначе должны быть представлены подобные обращения и на других самых распространенных языках:

... Your chambermaid welcomes you and wishes you a pleasant with us.

We kindly request you to read carefully the following:

Dear guest: Can you imagine how many tons of towels are unnecessarily washed every day in all the hotels of the world and what immense amount of detergent pollutes our water because of this?

Please decide yourself:

If you leave your towel inside the bathtub we will change it. If you hang it on the towel rail we will know you intend to use it again.

Your environement will thank you.

Have a happy holiday.

... ihr Zimmermдdchen heisst Sie herzlich willkommen und wьnscht Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

Bitte lessen Sie aufmerksam den folgenden Hinweis:

Lieber Gast: Kцnnen Sie sich vorstellen, wieviele Tonnen Handtьcher jeden Tag in allen Hotels der Welt unnцtig gewaschen werden und welche ungeheure Mengen Waschmittel dadurch unser Wasser belasten?

Bitte entscheiden Sie:

Handtьcher in der Badewanne heisst: "bitte austauschen". Handtьcher auf dem Halter bedeutet: ich benьtze sie ein weiteres Mal".

Ihrer Umwelt zuliebe.

Vielen Dank und schцne Ferien.

... votre femme de chambre vous souhaite la bien-venue et vous souhaite un agrйable sйjour.

Nous vous prions de lire attentivement le conseil suivant:

Cher client: Imaginez-vous combien de tonnes de serviettes sont lavйes

chaque jour inutilement dans tous les hotels du monde! Imaginez-vous quelles quantitйs de Produit de nettoyage polluent ainsi notre eau? Dйcidez vous mкme:

Si vous laissez les serviettes dans la baignoire, nous les changerons. Les serviettes sur le porte-serviette signifient que vous les utiliserez. La nature encore une fois vous remercie. Merci et bonnes vacances.

... su camarera le da la bienvenida, y le desea una feliz estancia.

Ruego lea detenidamente lo siguiente:

Estimado cliente: Ha pensado Ud. alguna vez cuantas toneladas de toallas se lavan diariamente en todos los hoteles del mundo sin que esto sea realmente necesario! Se imagina las enormes cantidades de detergente que contaminan innecesariamente nuestras aguas?

Decida por si mismo:

Si deposita sus toallas en la baсera, se las cambiaremos. Si las cuelga en el toallero, sabremos que las utilizarб una vez mбs.

Su medio ambiente se lo agradeceаe.

Gracias y felices vacaciones.

... la sua cameriera li augura una buona permanenza.

Vi preghiamo di seguirй i nostri consigli.

Gentile cliente: Ha pensato qualche volta quanti miglioni di asciugamani si lavano giornalmente in tutti gli alberghi del mondo, senza che questo sia realmente necessario! Si immagina l'enorme quantita di detersivo Che unquina inultimente la nostra acqua?

Decida lei stesso:

Se deposita i suoi asciugamani nella vasca da bagno, noi le cambieremo. Se invece li deposita nel porta asciugamani, vuol dire li uttilizzera ancora.

Grazie e Felici Vacanze.

Подобные призывы могут использоваться не только в отношении полотенец, но и всего постельного белья в целом. Например, многие отели разработали специальные яркие и оригинальные таблички, на которых не случайно изображены обитатели водных пространств (рыбы или водоплавающие животные). Текст таких табличек имеет приблизительно следующее содержание:

"Дорогие гости!

Отель "" активно участвует в защите окружающей среды, со- храняя водные ресурсы - самый ценный источник жизни. Мы искренне благодарим Вас за помощь в нашем деле.

Смена постельного белья осуществляется ежедневно. Если Вы хотите, чтобы сегодня белье не менялось, просто положите эту карточку на свою постель".

Dear guest,

The Hotel "……." actively participates in protection of our environment through effective conservation of water resources - the most precious source of life. We would sincerely appreciate your help in this matter and thank you for your kind consideration.

The bed linen is changed daily. However, should you not wish for it to be changed today, please place this card on the bed.

Подушки, одеяло, покрывало должны быть временно сложены на кресло, диван или стул и ни в коем случае не на пол.

Перед тем, как застилать постель чистым бельем, горничная должна снять фартук, марлевую повязку, перчатки и сложить их в специальный мешок, а затем тщательно продезинфицировать руки специальным составом.

Застилая постель чистым бельем, необходимо проверить чистоту наматрацника. Стандарты застилания кроватей могут отличаться в разных гостиницах, но одно едино: белье должно быть безупречно чистым, свежим, хорошо выглаженным. Категорически недопустимо присутствие волос. Чтобы полностью ликвидировать частички волос, мелкие ворсинки, пух с белья, следует пользоваться специальной щеткой с валиком, обработанным специальным клеящим составом, которая эффективно решает данную проблему.

Постельные принадлежности (подушки, одеяла, покрывала) должны быть очень хорошего качества. Так, например, в президентских апартаментах некоторых гостиниц кровати снабжены невесомыми одеялами из тинсулейта - материала, разработанного NASA для использования в космонавтике.

Во многих высококлассных отелях введена такая услуга, как "меню подушек" (Pillow menu). Мы привыкли к слову меню, когда речь идет о питании, обслуживании в ресторане, кафе или баре. В нашем случае "меню подушек" означает возможность. Для гостей при заезде в отель выбрать для комфортного отдыха подушки на свой вкус и их различное количество. На выбор предлагается несколько видов подушек (различных форм, размеров и конфигураций, с различными наполнителями, в том числе ароматизированные, гипоаллергенные и т.д.). В настоящее время учеными медиками разработаны и рекомендуются к приме-пению специальные подушки, которые улучшают состояние больных при определенных видах заболеваний. Такие лечебные подушки необходимо иметь в гостиницах (их часто просят пожилые люди).

Клиенты получают от гостиницы информацию на нескольких языках, приблизительно следующего содержания:

Наше Меню Подушек \_\_\_\_\_\_\_\_ замечательный сон.

Our Pillow Menu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ a great night slip.

Уважаемый гость.

Для обеспечения Вашего комфорта мы предлагаем Вам меню подушек высочайшего качества. На Вашей постели находится стандартная подушка (синтетическая, средней жесткости, антиаллергическая). Однако мы знаем, что у некоторых гостей могут быть другие предпочтения.

Поэтому мы предлагаем сделать выбор подходящей для Вас подушки.

Guest,

То ensure your comfort, our pillows are of the highest quality. On your bed is our standard pillow (a synthetic, medium support, anti-allergic pillow).

However, we know that some of our guests may prefer an alternative.

That is way we offer you a choice of the following from our Pillow Menu.

Подушка на Вашей кровати

Pillow on your bed

Подушка 1 Синтетическая, Средней жесткости, Антиаллергическая

Pillow 1 Synthetic, Medium support, Anti-allergic (on your bed)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подушка 2 Синтетическая, Жесткая, Антиаллергическая

Pillow 2 Synthetic, Firm, Anti-allergic

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подушка 3 Синтетическая, Мягкая, Антиаллергическая

Pillow 3 Synthetic, Soft, Anti-allergic

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подушка 4 Натуральная, Пух/Перо, Мягкая

Pillow 4 Natural, Down/Feather, Soft

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подушка 5 Натуральная, Пух/Перо, Средней жесткости

Pillow 5 Natural, Down/Feather, Medium support

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Пожалуйста, позвоните в службу хозяйственного обеспечения по номеру телефона \*\*\* и мы доставим выбранную Вами подушку в течение 20 минут.

Please call Housekeeping (ext. \*\*\*) and your personal pillow will be delivered to you within 20 min.

Что касается количества подушек, то проживающих в высококлассных гостиницах в этом никогда не ограничивают. Если гость попросит, скажем, пять или даже десять дополнительных подушек, ему пойдут на встречу. Это будет сделано по трем очень простым причинам: во-первых, такие гости попадаются крайне редко - это нетипичный случай; во-вторых, в гостинице всегда имеется большой запас дополнительных постельных принадлежностей, и данная просьба не наносит ни материального, ни морального вреда предприятию; в-третьих (самое главное), "просьба гостя - закон для отеля". При таком обслуживании учитываются индивидуальные особенности, привычки клиентов; осуществляется персонифицированный сервис.

И что еще очень важно: если клиент является Вашим постоянным гостем, и Вы знаете, что он обязательно попросит Вас об определенной услуге, нужно предоставить ему необходимое заранее, без напоминания. В хорошем отеле не только знают потребности гостей, но и предугадывают их. Очень важно уметь превзойти ожидания гостя. Гость еще не успел подумать, что он хочет, а персонал уже приготовил все необходимое. Иногда гости спрашивают: "Откуда вы узнали, что я хотел именно это?". На что персонал скромно отвечает: "Работа у нас такая..."

Как правило, в гостиницах с высокими стандартами чистоты на подушку надевают две наволочки: одну плотную на молнии, а затем обычную.

Большого искусства требует работа по застиланию кровати покрывалом. Особенно тяжело в этом плане приводить в порядок нестандартные кровати: King Size (королевский размер 2 м на 2 м), кровать с балдахином на восточный манер или роскошную кровать с водяным матрацем.

Опытные наставники должны научить новеньких горничных всем нюансам в данном деле. Учитывая, что постель - это центр комнаты, на который, как правило, в первую очередь обращают внимание гости, она должна иметь безупречный вид. Покрывала Должны быть всегда абсолютно чистыми и идеально выглаженными. Постели должны быть застелены в соответствии с санитарными правилами и заведенными в отеле стандартами.

Гостиничный номер должен быть укомплектован дополнительным одеялом и подушкой. Все это находится на антресолях в шкафу. Для удобства гостей на дополнительной подушке уже имеется наволочка. Дополнительные одеяла, как правило, очень пригодятся гостям из стран с жарким климатом.

Подводя итог в описании этого этапа в процессе уборки номера, необходимо отметить, что, согласно исследованиям, человек в привычных условиях засыпает в течение 15 минут, а в гостинице ему требуется на это на 10 минут больше. Исходя из это, качество постели - один из важных критериев оценки уровня сервиса отеля.

После уборки постели горничная аккуратно раскладывает одежду гостей; расставляет мебель так, как она стояла первоначально. Личные вещи должны оставаться там, где их оставили гости. Допускается вынести обувь из комнаты и аккуратно поставить ее в прихожую, у входа в номер, рядом со шкафом. На полу не должно быть разбросанной одежды. Ее следует аккуратно сложить не кресло или повесить в шкаф строго по одной вещи на каждую вешалку. Горничной строго запрещено как распаковывать чемоданы гостей, так и складывать туда вещи, выложенные гостями.

Много дискуссий среди ведущих специалистов гостиничного бизнеса (хотельеров) ведется по поводу того, куда следует класть пижаму и ночную сорочку: под подушку, на подушку или даже поверх покрывала? Проблема состоит в том, что гости часто забывают такие вещи в кровати, покидая гостиницу. Наиболее правильным представляется вариант, когда во время проживания пижама или ночная сорочка будут находиться в изголовье, под подушкой, а к концу срока проживания целесообразнее выкладывать их поверх покрывала, чтобы гости не забывали вещи при отъезде.

Затем горничная приступает к удалению пыли и загрязнений с мебели. Проводя такую работу горничная не должна пропустить ни одного предмета. Для этого лучше проводить уборку по кругу. При этом не принципиально, в каком направлении она будет двигаться, по или против часовой стрелки. Пыль удаляется сначала влажной замшевой или кожаной (особо эффективны Lederlappen немецкого производства), затем сухой матерчатой салфеткой. При этом используется специальное средство для удаления пыли с деревянной мебели и деревянных покрытий. Кожаными салфетками очень хорошо очищаются также стеклянные и зеркальные поверхности, но при этом нужно применять соответствующее средство.

Пыль ежедневно удаляется со всех горизонтальных и вертикальных поверхностей мебели, а также со всех предметов оборудования номера. Начиная уборку однокомнатного номера, скажем, справа налево, горничная поочередно протирает: панель регулятора температуры и кондиционера; прикроватную тумбочку; ночной светильник; телефон; спинку, ножки, раму кровати; журнальный столик; деревянные ножки дивана, кресел и стульев; рабочий (письменный) стол; настольную лампу; бра; комод снаружи и внутри; телевизор; мини-бар; подставку для чемоданов; платяной шкаф снаружи и внутри; дверную коробку и саму дверь. Убирая слева направо, очередность в уборке предметов мебели и предметов оснащения номера будет, соответственно, обратной. Что касается многокомнатных номеров, то уборка на этом этапе начинается с самых дальних комнат. Как правило, сначала убирают в спальне, затем переходят в гостиную, далее в рабочий кабинет и завершают уборку в прихожей, если речь идет о трехкомнатном номере.

Полированная деревянная мебель должна быть вытерта и отполирована до блеска. Горничная не должна забывать удалять пыль и загрязнения в труднодоступных местах, таких, например, как верхние полки шкафа, вентиляционные решетки, отопительные радиаторы, штанги для штор и т.д. Часто при уборке номера горничной требуется стул. На него она встает только после того, как предварительно постелет на сиденье салфетку. Пустые ящики комода, шкафов, письменного стола, незанятые вещами гостей, ежедневно протираются. Горничная обязана проконтролировать, нет ли мусора под кроватями, креслами, диванами, за комодом, за шторами. Во время уборки горничная должна обращать внимание на состояние мебели и в случае поломки или ее порчи сообщать об этом супервайзеру.

Еще раз, что касается, личных вещей проживающих, то с ними необходимо обращаться крайне внимательно и аккуратно. Нельзя перекладывать документы, важные бумаги; закрывать и складывать книги, журналы, газеты, записи гостей; трогать ноутбуки, фотоаппараты, ювелирные изделия, деньги, другими словами, нарушать порядок на столе гостя.

До отъезда гостя нельзя ничего выбрасывать из номера. Мусором является только то, что выброшено гостем в мусорное ведро или корзину. Кстати, даже выбрасывая мусор из корзин, горничной необходимо быть внимательной, поскольку в них могут быть ценные веши, которые случайно, машинально, по ошибке были выброшены гостями. Горничная в какой-то мере ответственна за это. То, что горничная субъективно принимает за мусор, не всегда является таковым. Были случаи, когда горничные по неопытности выбрасывали разбросанные на полу по всему номеру бумаги, приняв это за мусор, а гости предъявляли потом очень серьезные претензии в пропаже важных документов и счетов. В таких вопросах лучше перестраховаться и не давать повода гостям уличить служащих отеля в непрофессионализме и присвоении вещей клиента. Если возникает хоть малейшее сомнение или вопрос по поводу необходимости гостю какой-либо веши или предмета, лучше не выбрасывать их, а сохранить временно в комнате горничных до выяснения, скажем, до отъезда гостя.

Большинство гостей приезжают в отели с "открытым сердцем", это порядочные, сознательные, дружелюбные и приятные люди. Тем не менее, среди клиентов есть такие (к счастью, их процент минимальный), которые только и ждут, чтобы персонал допустил ошибку, и даже провоцируют сотрудников на это. При этом они преследуют корыстную цель - извлечь пользу для себя. В ход идут любые приемы. Человек, долго проработавший в гостинице, хорошо знает об этих фактах и может привести ряд примеров.

Рассмотрим следующую нестандартную, неоднозначную ситуацию.

Горничная при уборке в номере видит, что все стаканы заполнены какой-то неопределенной жидкостью, может быть каким-то напитком. С одной стороны, ясно, что до отъезда гостя ничего нельзя выносить и брать из номера, принадлежащее гостям. С другой стороны, во время уборки горничная обязана промыть, насухо вытереть, сделать посуду кристально чистой. Как поступить в этом нетипичном случае? Как быть уверенным в том, что этот номер не занимает как раз тот клиент, который приехал с недобрыми намерениями, "с камнем за пазухой"? В том случае, если горничная освободит посуду от жидкости и промоет стаканы, такому клиенту будет на руку предъявить претензии отелю в том, что у него исчез, скажем, дорогущий, коллекционный французский коньяк. Если же оставить стаканы нетронутыми, у клиента будет повод пожаловаться на плохую уборку. И то и другое очень плохо. С данными и аналогичными жалобами клиенты такого типа, как правило, обращаются к управляющему и требуют различного рода компенсации и дивиденды за доставленные ему неудобства. Отели часто страдают от таких коварных клиентов и теряют реальные деньги. Исходя из сказанного, руководству и персоналу отеля необходимо быть на порядок мудрее клиентов и не допускать обидных промахов и оплошностей.

В нашем конкретном случае горничной рекомендуется поставить в номер дополнительное количество пустых стаканов, а если жидкость продолжает находиться в стаканах длительное время, то необходимо связаться с гостем через Reception и выяснить у него, что он думает по этому поводу и получить его личные указания на этот счет.

Возвращаясь к вопросу о последовательности уборки номера, то следующее, что необходимо проделать в номере, - вычистить ковровые покрытия и мягкую мебель.

Центральная система пылеудаления, которой оснащены некоторые отели, признана в настоящее время не совсем совершенной. Ее главный недостаток - сильный шум во время работы. В современных гостиницах горничные чаше пользуются индивидуальными пылесосами разных марок и моделей, в том числе позволяющими производить влажную уборку ковровых покрытий.

Все ковровые поверхности в жилых номерах необходимо пылесосить ежедневно. Горничная начинает пылесосить с самого удаленного от входа угла и постепенно продвигается к входу. В целях охраны труда и техники безопасности нельзя наступать на электрический провод пылесоса. Необходимо следить за тем, чтобы не было оголенных проводов. Если пылесос плохо работает или вовсе вышел из строя, нужно сделать заявку на ремонт в инженерно-техническую службу отеля. При работе с пылесосом желательно не задевать им мебель, чтобы не испортить ее фанеровку. Горничная обязана пылесосить ковровые поверхности подо всей мебелью. Не очень тяжелую мебель горничная отодвигает самостоятельно. Чтобы пропылесосить под тяжелой мебелью, горничная прибегает к помощи хаузменов или подсобных рабочих. Горничная должна быть очень внимательна, не допускать попадания в пылесос мелких вещей, особенно таких ценных вещей клиентов, как ювелирные изделия, монеты.

В некоторых моделях пылесосов требуется замена мешков для пыли. Горничным на смену выделяется определенное количество таких мешков. Горничная должна следить во время работы за тем, чтобы мешки не были до отказа забиты пылью, поскольку это снижает качество уборки. Другая крайность, когда горничная меняет мешок для пыли каждый раз после уборки очередного номера. Персоналу необходимо объяснять, что работать надо экономно, по-хозяйски.

Для поддержания высоких стандартов чистоты гостиничные пылесосы должны быть очень мощными. Наряду с этим они должны быть прочными и надежными, чтобы было как можно меньше затрат на ремонт и запчасти. На вооружении АХС должны находиться модели пылесосов для сухой уборки ковровых поверхностей; аппараты для химической чистки текстильных покрытий; мощные тепловентиляторы, позволяющие за считанные минуты высушить ковровые покрытия.

Далее подлежит чистке мягкая мебель. Поверхности диванов, кресел, сиденья стульев необходимо чистить ежедневно. Если данные предметы мебели имеют съемные подушки, то под ними следует удалить пыль, загрязнения, крошки и т.д. Декоративные подушки надо взбить и аккуратно разложить по местам. На мягкой мебели категорически недопустимы пятна, разрывы и т.д.

Если в комнате находится ваза с цветами, то следует поменять в ней воду и убрать, если есть, опавшие лепестки или листья от букета.

Телефонный аппарат должен быть всегда идеально чистым. Трубка телефонного аппарата ежедневно обрабатывается дезинфицирующим средством. Шнур телефонного аппарата не должен быть перекрученным и иметь узлы. Провода от телефонного аппарата должны быть умело скрыты. Горничная во время уборки должна убедиться, что телефон не поврежден и хорошо работает. Возле телефонного аппарата должна быть информация о тарифах на телефонные переговоры и инструкция по подключению к Интернету.

Также ежедневно протирается телевизор и видеомагнитофон. Согласно правилам техники безопасности, телевизор и другие электроприборы протираются в выключенном состоянии. Телевизор следует настроить на внутренний канал, по которому при включении демонстрируется рекламный ролик о гостинице и предоставляемых ею услугах. Телевизионный пульт должен быть неповрежденным и всегда чистым. Пульт дистанционного управления телевизором должен всегда лежать в строго определенном месте, в соответствии с заведенным в отеле стандартом (обычно на прикроватной тумбочке).

Горничная следит за тем, чтобы телевизионные часы показывали точное время. Правильно установленное время на телевизионных часах очень важно, поскольку связано с функцией "будильник", позволяющей разбудить гостя в необходимое для него время. Информация с перечнем каналов, возможных к просмотру, включая программу платного телевидения, должна лежать в строго установленном месте.

В гостиницах, где номера укомплектованы радио, горничной рекомендуется настраивать его на канал классической музыки.

Во время уборки горничная проверяет работу всех осветительных приборов. Электрические лампы должны обеспечивать оптимальное освещение и иметь большой ресурс работы. Перегоревшие лампы должны быть оперативно заменены силами сотрудников инженерно-технической службы.

В интерьерах отдельных гостиниц присутствуют предметы антиквариата (картины известных художников, уникальная старинная мебель, ценные вазы, редчайшие хрустальные люстры и зеркала). Про некоторые уникальные гостиницы мира можно смело сказать, что это музеи, в которых можно пожить. Чтобы сохранить предметы обстановки в таких отелях, фактически музейные экспонаты, необходимо очень бережно к ним относиться при уборке.

Художественные произведения и другие предметы украшения гостиничных помещений необходимо приводить в порядок крайне осторожно, помня об их большой ценности.

Во время уборки горничная обращает внимание на чистоту окон. Они должны быть безупречно чистыми как с внутренних, так и с внешних сторон. Также важна чистота и на балконах.

В дневное время плотные шторы раздвинуты и аккуратно и Ровно висят по бокам окна. Тюлевые шторы задвинуты и элегантно драпируют окно. Там, где есть жалюзи, пыль и загрязнения с них удаляются специальной щеткой. Такая щетка захватывает две секции сверху и снизу и очень эффективна в работе.

Во время уборки комнаты нельзя пропустить отопительные радиаторы. Специальной хозяйственной щеткой удаляется пыль загрязнения с поверхности и внутренних полостей батареи. Такая щетка подходит и для влажной чистки радиаторов.

Можно переходить к следующему очень важному объекту в уборке номера - к ванной комнате.

Приступая к уборке ванной комнаты, горничная вновь надевает резиновые перчатки, прорезиненный фартук и защитную марлевую повязку. Следуя классическому правилу уборки "от чистого - к грязному, сверху - вниз", последовательно приводятся в порядок: навесная полочка или туалетная тумбочка (столик) с зеркалом, раковина, кафельная плитка на стенах, ванна, биде, унитаз, пол.

Поверхность туалетного столика протирается ежедневно. Необходимо очень аккуратно обращаться с косметическими и парфюмерными принадлежностями гостей, расставлять и раскладывать их после уборки на прежние места. Нельзя трогать и перекладывать ювелирные украшения.

Раковина промывается специальным средством с дезинфицирующим компонентом, затем насухо протирается. Обязанность горничной до блеска начистить краны, смесители и другие металлические (хромовые или никелевые) детали сантехнического оборудования. На сантехнике не должно быть загрязнений, отпечатков пальцев, следов от высохшей воды и т.д.

Зеркало должно быть абсолютно чистым. Для этого горничная пользуется сначала влажной, а затем сухой салфеткой без ворса. Там, где есть увеличивающее зеркало или, по-другому, косметическое зеркало для макияжа, необходимо проверить функционирует ли освещение над ним. Такое двухстороннее зеркало после уборки должно быть повернуто по понятным причинам неувеличивающей (нейтральной, обычной) стороной по отношению к проживающим гостям. Для борьбы с запотеванием зеркал в гостиницах используют салфетки, обработанные специальным составом.

Ежедневно протирается фен для сушки волос. Ванные комнаты отелей оснащены в основном фенами в классическом белом исполнении из ударопрочного пластика. Более совершенными считаются модели фенов с автоматическим управлением (автоматическое включение при снятии насадки и автоматическое выключение после навешивания насадки) по отношению к моделям с кнопочным управлением. Желательно, чтобы фены обладали функцией автоматического отключения после получаса работы. Корпусы некоторых моделей фенов дополнительно снабжены розеткой для подключения электроприборов, например электробритвы.

Каждый раз при уборке горничная обязана полностью сверху донизу протирать кафельные стены ванной комнаты. На плитке не должно быть следов мыльной пены, следов от высохшей воды и т.д. Очень удобна при выполнении такой работы специальная швабра с телескопической ручкой. Телескопическая ручка выдвигается на длину от 80 до 140см, что позволяет дотянуться до самых труднодоступных мест.

Трудоемкой и очень неудобной в уборке является ванна. Для тщательной уборки ванной и удобства горничной следует промывать ванну стоя на коленях, предварительно постелив на пол мягкий коврик для ног. Прежде всего, удаляются загрязнения из стока. Далее ванну моют специальным моющим средством, начиная со дна и поднимаясь наверх. Особенно тщательно должны промываться борта ванной, так как в этих местах в основном скапливаются загрязнения. Поверхность ванной вытирают насухо, сток оставляют открытым.

Если ванна оборудована смесителем, имеющим два положения "душ" и "кран", горничная переводит смеситель в положение кран в ванну. Головка душа должна быть повернута к стене. Это делается для безопасности клиентов, чтобы исключить возможность внезапного попадания горячей воды в лицо проживающего при открывании им крана. Ныне очень актуальным является "меню душевых насадок" с разным напором воды, в том числе и для массажа.

Пристального внимания требуют занавески в ванной. Они моются, естественно, при каждой текущей уборке. На них не Должно быть никаких загрязнений, отверстий, разрезов и т.д. Они должны быть насухо вытерты. При сильном загрязнении занавесок их отдают в прачечную или заменяют новыми. Швы на занавесках должны быть обращены к стене ванной. Занавески аккуратно распределяют фалдами со стороны душа. Они должны задернуты таким образом, чтобы были видны полотенца и головка (насадка) душа. Горничная следит за тем, чтобы все кольца или крючки были на месте. Занавески должны висеть поверх ванной.

Подсчитано, что при замене ванн на душевые кабины значительно сокращается потребление воды в отеле. Полностью отказаться от ванн в высококлассном отеле не представляется возможным, поскольку упадет уровень сервиса. В престижных гостиницах, в которых думают над проблемами экологии, санитарные узлы оборудованы и ваннами, и душевыми кабинами. Гостям предоставляется выбор. Наиболее сознательные гости, гуманные по отношению к природе, думающие о сохранении окружающей среды, скорее всего, предпочтут душевую кабину. В жарких странах, таких, например, как Египет, Тунис, в гостиницах в целях экономии воды в ванной комнате вывешивается табличка - призыв к гостям приблизительно такого содержания: "Вы находитесь в Африке, и вода здесь является большой ценностью. Уходя, закрывайте, пожалуйста, краны". Для наглядности и большей убедительности такую табличку можно выполнить в виде капельки голубой воды.

Душевая кабина приводится в порядок ежедневно. Безупречно чистыми должны быть стены и дверь душевой кабины; насадка и шланг душа; мыльница; краны и другие приспособления; коврик, пол и т.д. В ванной, раковине, биде недопустимы текущие краны, засоренные стоки. В этих сантехнических приборах требуется ежедневно поднимать пробку и освобождать стоки от накопившейся грязи. Обязанность горничных ежедневно проверять, нет ли засора. Если гость звонит и жалуется, скажем, на то, что в ванной плохо проходит вода - это означает, что горничная схалтурила. За недобросовестный труд горничных в высококлассных отелях, как правило, лишают премии или ее части.

Унитаз является последним сантехническим прибором, который подлежит уборке в ванной комнате. Внутренние стенки унитаза горничная прочищает специальным моющим составом, используя при этом отдельный ершик (не тот, которым укомплектован санузел номера). После уборки нескольких номеров такой ершик дезинфицируется с особой тщательностью. Внешние поверхности унитаза (сиденье, крышка, крепления, фаянсовое основание унитаза) должны быть также обработаны специальным дезинфицирующим средством. Исключено присутствие в унитазе ржавых подтеков. Это свидетельствует о дефекте в работе бачка, о чем необходимо сообщить супервайзеру. Следует несколько раз спустить воду в бачке, чтобы в унитазе не было мусора, волос, пены, мутной воды и т.д. Обязанность горничной удостовериться в том, что унитаз хорошо работает. После уборки крышка унитаза должна быть закрыта.

Завершается работа в ванной комнате мытьем пола.

Далее, уже во второй раз, горничная снимает прорезиненный фартук, резиновые перчатки, марлевую повязку; складывает эти средства зашиты в специальный мешок и дезинфицирует руки.

Теперь необходимо снабдить гостей чистыми полотенцами, халатами и другими предметами гостеприимства. Такими предметами гости отечественных отелей обеспечиваются в соответствии с минимальными требованиями к номерам различных категорий, указанными в нормативном документе "Система классификации гостиниц и других средств размещения", утвержденном Приказом № 86 Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ) от 21 июля 2005г.

Так, согласно данному документу, в номерах высшей категории "сюит", "апартамент", "люкс", "студия" и в номерах 1-й категории (для гостиниц категории 4-5\*) полотенца, в том числе и банное, раскладывают из расчета не менее четырех на каждого гостя. Гостям, которые занимают номера данных категорий, полагаются также банные халаты, тапочки, махровые салфетки и т.д. Разумеется, различные гостиничные предприятия и у нас, и за рубежом имеют разные нормы и ассортимент на продукцию индивидуального пользования для своих гостей.

Махровые полотенца в гостинице должны отвечать ряду требований. Во-первых, они должны быть достаточно плотными, соответственно износостойкими и долговечными. В то же время они не должны быть слишком тяжелыми, так как это усложняет работу АХС отеля. Во-вторых, данные изделия должны быть экономичны при стирке. Также важно, чтобы они были изготовлены из материала, позволяющего нанести на них логотип (бренд) отеля. И не последний вопрос - соотношение цены и качества. Чаще всего в гостиницах можно видеть махровые изделия белого цвета или пастельных тонов. Они более удобны в эксплуатации, позволяют производить стирку при температуре 90°С и даже осуществлять кипячение, что даст возможность достичь высочайших стандартов гигиены.

В гостиницах имеются в наличие наиболее распространенные европейские размеры полотенец: 50\* 70; 50\*100; 70\*140 см.

Махровые изделия должны выглядеть очень привлекательно. Полотенцадолжны лежать или висеть лицевой стороной к гостю. Края полотенец должны быть обращены к стене.

Горничная раскладывает и развешивает полотенца таким образом, чтобы как можно больше был виден логотип (эмблема, бренд) гостиницы.

В АХС должны быть образцы (фотографии), в соответствии с которыми следует раскладывать полотенца.

Для уюта и комфорта в распоряжение гостей предоставляются банные халаты (Bathrobes) и тапочки (Slippers). Чаще всего халаты имеют универсальные размеры: L, XL, XXL. Для высококлассных отелей желательно иметь детские халаты (как правило, модель "с капюшоном").

Хорошим тоном в гостинице считается предоставлять своим постоянным гостям именные халаты. Именной халат от обычного будет отличать дополнительная (помимо логотипа гостиницы) вышивка имени гостя на верхнем кармане халата, например: Mr. Brown или Mr. Green. Такой халат не эксплуатируется постоянно, а ожидает очередного приезда в отель постоянного гостя. Такой прием свидетельствует о персонифицированном подходе в отеле к обслуживанию своих клиентов. Два основных фасона банных халатов в отелях:

кимоно. Длина 130см. Длина рукавов /4, пояс;

с воротником шаль. Длина 130см. Рукава удлиненные, дающие возможность подвернуть их манжетой.

Модель кимоно более предпочтительна для летнего теплого сезона.

Халаты аккуратно развешиваются на вешалках (плечиках). При этом элегантно формируют пояс вокруг талии, изящно расправляют рукава. Воротник ни в коем случае не должен закрывать эмблему гостиницы.

Некоторые гости ошибочно относят халаты, полотенца, текстильные салфетки к предметам разового потребления и забирают их в качестве сувениров, чтобы на Родине вспоминать о приятно проведенном времени в той или иной гостинице, в разных странах мира. Понятно, что в мире есть отели, в которых будут очень рады, если гости увезут их фирменные халаты или полотенца. Это эффективная реклама отеля. Но это касается только самых дорогих отелей мира, таких, например, как Женевский President Wilson Hotel, где Imperial Suite стоит 33 243 долл. в сутки; отель Grand Resort Lagossi в Афинах с ценой за Royal Suite в 25 639 долл.; Bridge Suit в гостинице "Атлантис" на Багамах стоимостью 25 ООО долл. в сутки; а также "The Palace" ("Дворец") в ЮАР, где многокомнатные номера стоят от 4000 до 5000 долл. в сутки; отель "Эксельсиор" в Риме, "Бурж Аль Араб" в ОАЭ и ряд других.

Что касается отечественных отелей, даже самых высококлассных, то у нас еще нет такой роскоши, размаха и материального достатка, чтобы раздавать текстильную продукцию в качестве сувениров на память о гостинице.

Гостей отелей в необидной для них форме оповещают о том, что текстиль является собственностью гостиницы. Текст такого напоминания может выглядеть следующим образом:

Уважаемый гость!

Эти полотенца - собственность гостиницы,

просьба использовать их только во время

Вашего пребывания у нас.

Спасибо. Администрация

Dear Guest,

These towels are provided for your use during your stay.

Thank you. Administration

Подобную табличку целесообразно размещать в ванной комнате на видном месте.

Если в гостинице имеется достаточное количество текстильной продукции, ее можно предлагать гостям купить.

Дорогой гость! Если Вам понравился халат или полотенца, Вы можете приобрести их, позвонив по телефону

Dear Guest!

Should you like our bathrobe or towels and wish to purchase one, please call

Памятка о порядке приобретения халата может быть вложена левый карман халата или висеть рядом с халатом на вешалке.

Примеры содержания такого послания к клиентам:

Дорогой гость!

Надеемся, что этот халат поможет Вам чувствовать себя здесь еще более уютно.

Если Вы хотите приобрести этот халат, обратитесь, пожалуйста, в хозяйственную службу.

Dear Guest,

May this bathrobe help to make your stay even more comfortable.

If you would like to buy one, please contact the housekeeper.

Verehrter Gast,

Dieser Bademantel soll mithelfen,

Ihren Aufenthalt in unserem Hause noch angenehmer zu machen. Wenn Sie diesen Bademantel erwerben mцchten, wenden Sie sich bitte an die Hausdame.

Cher client, chйre cliente.

Ce peignoir est destinй б assurer votre comfort pendant votre sйjour. S'il vous plait adressez-vous б la gouvernante si vous dйsirez l'acheter. Aves nos compliments.

Уважаемые гости!

Надеемся, что в этом банном халате Вам

будет приятно и удобно во время пребывания

в нашем отеле.

Если у вас возникнет желание приобрести его,

обращайтесь, пожалуйста, в службу приема (1104).

Мы будем рады сообщить Вам цену.

Dear Guest!

This bathrobe is intended to make your

stay with us even more comfortable.

Should you wish to purchase it, please

contact the Front Desk (Dial 1104), we will

be glad to inform you of the price.

Есть и другие рекомендации по минимизации ущерба гостиничному имуществу. Так, часто в гостиницах применяется следующий прием, который призван действовать на сознание и совесть проживающих. В номерах раскладываются небольшие карточки приблизительно с таким текстом:

Дорогой гость! Имейте, пожалуйста, в виду, что

материальная ответственность за гостиничное

имущество в Вашем номере ложится на персонал гостиницы.

Стоимость любых недостающих или утерянных

предметов будет вычитаться из жалованья обслуживающего персонала.

Мы благодарим Вас за Ваше понимание!

Dear Guest

Please be imformed that our staff is responsible for

the hotel property in your room. They will be charged

for any items which are missing or have been removed.

Thank you.

Такие памятки должны быть абсолютно чистыми, без пятен и посторонних пометок.

Информация для гостей должна быть написана в корректной форме, понятной для представителей разных стран.

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 высококлассном отеле. Махровые тапочки больше подходят в комплект к махровому халату. Тапочки, выполненные из вафельной ткани, - соответственно к вафельному халату. Важно, чтобы тапочки имели рифленую подошву, не скользили по мокрой и мыльной кафельной плитке в ванной и оберегали гостей от падения. Есть вариант так называемых азиатских тапочек, у которых нет разницы между правой и левой тапочкой, они абсолютно одинаковы. В "европейской" модели правый тапочек строго соответствует правой ноге, левый тапочек - левой ноге. Также как и на все предметы гостеприимства, на тапочки рекомендуется наносить логотип предприятия. Существует технология тампопечати, шелкографии. Это относительно недорогие способы. Более дорогостоящий метод - вышивка логотипа, который используют при заказе тапочек для гостиниц высших категорий.

В гостинице следует позаботиться и о маленьких постояльцах - приобрести детские тапочки.

В данном разделе нельзя не упомянуть о такой деликатной детали обустройства санитарного узла, как туалетная бумага. И действительно, согласно опросам гостей, оценивающим качество оборудования, оснащения, удобство и комфорт ванных комнат в отелях, в первую очередь они обращают внимание на наличие мыла и других гигиенических предметов. Исследования показали, что для половины опрошенных гостей это очень существенный момент. Для трети гостей оказалось далеко не безразличным наличие туалетной бумаги и ее качество. Проживающие не должны испытывать недостатка в туалетной бумаге, как это зачастую бывает в гостиницах низкой категории, когда горничные умудряются разделить один рулон туалетной бумаги между несколькими номерами. В каждом номере высококлассного отеля должно быть минимум два рулона туалетной бумаги. Один рулон, как правило, находится на специальном бумагодержателе. Второй (запасной) рулон может быть расположен на специальном стержне для туалетной бумаги.

Бумагодержатели в ванной должны быть рационально расположены по отношению к сантехническому оборудованию и удобны при пользовании. Не обязательно крепить держатели для бумаги к стене. Лучше размещать бумагу на специальных стойках, которые можно при необходимости перемещать по санузлу (они мобильны). Такой передвижной VC-комплект имеет помимо держателя для туалетной бумаги еще ерш для унитаза с подставкой и держатель для дополнительного рулона бумаги.

Туалетную бумагу располагают так, чтобы она отматывалась в сторону клиента. Конец туалетной бумаги складывают буквой V (уголком). В жилом номере рулон туалетной бумаги должен быть полным не менее чем на 1/4, то есть менять бумагу следует, если ее толщина составляет менее 1,2см. Запасной (дополнительный) рулон бумаги должен быть запечатан.

Номер комплектуется также бумажными салфетками. Салфетки могут находиться в специальных диспансерах, которые обеспечивают их экономный расход. Верхнюю салфетку формируют буквой V (уголком). Появление цветной салфетки свидетельствует о том, что салфетки подошли к концу, их необходимо пополнить.

Комплектация номера предусматривает наличие бумажных или полиэтиленовых пакетов для использованных женских гигиенических прокладок (санитарных пакетов/disposable sanitary bags, bag for sanitary pads), которые кладутся в укромном месте ванной комнаты или в ящик комода.

Не редкостью в последнее время стало присутствие в ванных комнатах хороших отелей напольных весов. Наличие весов расценивается гостями как проявление заботы об их здоровье и значительно повышает уровень сервиса отеля. Напольные весы могут быть электронные и механические, разного дизайна и разных цветов.

Для создания большего уюта и привлекательности ванной комнаты широко используются цветы. Украсить интерьер ванной комнаты могут как декоративные горшечные, так и срезанные цветы. Наиболее подходящими для теплого и влажного микроклимата ванной комнаты считаются тропические виды растений. Один цветок (роза, гвоздика и т.д.) или маленький букетик в вазочке на туалетном столике придают ванной комнате незабываемый шарм.

Дверь в ванной оставляют чуть приоткрытой (приблизительно на 15см), чтобы происходила циркуляция воздуха.

Современные отели оснащены индивидуально контролируемыми системами отопления и кондиционирования. Оптимальной температурой в помещениях гостиницы считается 20-22°С.

Горничная во время уборки контролирует температуру термостата в период отопительного сезона, а также устанавливает регулятор кондиционера в нужную позицию для поддержания заданной температуры в помещении в летний период.

Покидая номер, горничная обращает внимание на наличие спичек (они кладутся в пепельницы логотипом гостиницы вверх); информационной папки для гостей; открывалки (штопора) для бутылок; щетки для одежды, мешков для прачечной (Laundry bags) и бланков-заказов на услуги прачечной/химчистки (Laundry form, laundry list); набора для шитья; полиграфической информационной продукции; а также спасательного дыхательного аппарата для экстремальной ситуации, электрического Фонарика, фирменного пакета или сумки с эмблемой гостиницы. Других необходимых предметов, обеспечивающих комфортное и безопасное пребывание гостей в отеле.

В заключение уборки горничная освежает воздух, в номере пользуясь при этом дезодорирующим средством с приятным и ненавязчивым ароматом. Далее она выключает свет (в случае если номер не оснащен энергосберегающим контролером, позволяющим автоматически отключать свет, как только гость или горничная покидают номер). Все предметы, предназначенные для уборки, следует забрать.

Затем снимается с ручки двери табличка "Горничная в номере", закрывается дверь и делается пометка в персональному задании о произведенной уборке и готовности номера. Если горничная убирала номер в присутствии гостя, то, уходя, ей следует пожелать гостю приятного пребывания в отеле и поинтересоваться, повесить ли на ручку двери табличку "Не беспокоить".

Убирая номера, горничные не должны забывать основные правила поведения:

1. Никогда не впускать посторонних в номер во время уборки (включая сотрудников отеля).

2. Никогда не звонить из номера.

3. Не отвечать на звонки в номере при уборке. Гостям может передаваться очень важная и конфиденциальная информация, о которой не должен знать обслуживающий персонал.

4. Ни в коем случае не заниматься просмотром телепередач во время уборки номера.

5. Не трогать личные вещи гостей. В жилых номерах находится, как правило, масса интересных и привлекательные вещей: шляпы, ювелирные украшения, флаконы с духами, предметы гигиены, роскошные журналы, альбомы с фотографиями и т.д. У некоторых горничных возникает соблазн что-то примерить, чем-то попользоваться, полистать журнал и т.д. Это острого запрещено. Если от гостя поступит такой сигнал, либо руководитель застанет горничную за подобным неблаговидным занятием, за этим может последовать серьезное наказание, вплоть до увольнения.

6. Не использовать номер в качестве места для отдыха. Порой в гостиницах с низким уровнем обслуживания имеют место факты, когда горничные, досрочно справившись с порученной работой, позволяют себе собраться вместе в одном из номеров, удобно расположиться на мягкой мебели, включить телевизор и курить. Это вопиющее нарушение правил внутреннего распорядка в отеле.

## Заключение

В наше время гостиничная индустрия представляет собой отрасль с высоким уровнем конкуренции. Все чаще мы становимся свидетелями того, как открывается новая гостиница. Новые концепции создаются с целью максимально полного удовлетворения потребностей определенных групп потребителей.

Предприятия создаются, а через некоторое время часть из них не выдерживает конкуренции и выходит из бизнеса. В гостиничном хозяйстве слово "сервис", как уже отмечалось выше, означает систему мер, обеспечивающих высокий уровень комфорта, удовлетворяющих самые разнообразные бытовые, хозяйственные и культурные запросы гостей. И с каждым годом эти запросы и требования к услугам повышаются. И чем выше культура и качество услуг обслуживания гостей, - тем выше имидж гостиницы, тем привлекательнее она для клиентов и, что не менее важно сегодня, - тем успешнее материальное процветание гостиницы.

Целью реферата является выявление особенностей обслуживания туристов в гостиницах.

## Список литературы

1. Бабий Н. Гости или хозяева? /Архангельск. - 2001. - №71.

2. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство: организация, управление, обслуживание. - Киев: Альтерпресс, 2002. - 374 с.

3. Биржаков М.Б. Введение в туризм. - СПб.: Издательство Торговый Дом "Черда", 2000. - 192с.

4. Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов. Ростов-на-Дону, 2003. - 137 с.

5. Костюкова О.И. Основы туризма. - М.: "Ось - 89", 1999. - 317 с.

6. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм: Учебник для вузов / Пер. с англ. под ред.Р.Б. Ноздревой. - М.: ЮНИТИ, - 1998. - 787с.

7. Основы управления в индустрии гостеприимства. - М.: Аспект Пресс, 1995. - 271 с.

8. <http://www.yandex.ru>

9. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. - М.: ИД "Форум": ИНФРА - М, 2008. - 256с.: ил. - (Высшее образование).

10. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристической индустрии, утвержденные Постановлением Министерства труда и социального развития РФ 7 мая 1990г. №8 (НЦПИ).

11. Журнал "Стандарт пять звезд" 2003. №3.

12. Журнал "Reinigungs Markt". Русское издание. 2004. №3.

13. Журнал "Строитель". 2003. №6.

14. Журнал "Химчистка и прачечная". 2004. №1 (24).

15. Информация компаний: "Радиус", "Авик-Тайм", "Петротекс".

16. Сайт www.hygolet-abv.ru.