

Серия специальных информационных и нормативно-методических приложений к отраслевому городскому информационному и методическому ежемесячному журналу гостиничного дела "ПЯТЬ ЗВЕЗД"



ОТЕЛИ



РЕСТОРАНЫ



ТУРИЗМ



ПРИЛОЖЕНИЕ 2



2010



Москва
2010

ПРАКТИКА РАБОТЫ СЛУЖБЫ ХАУС-КИПИНГ ДЛЯ УСПЕШНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ



Настоящее издание подготовлено с целью повышения уровня информирования и квалификации работников гостинично-туристского комплекса города Москвы, дальнейшего развития единого информационного поля для отельеров путем:

- обеспечения информационно-методологической поддержки для участников развития и совершенствования гостиничного хозяйства города Москвы, в том числе гостиничных предприятий, входящих в гостиничный комплекс города;
- ознакомления с российским и международным опытом развития гостиничного хозяйства, строительства и реконструкции гостиниц, совершенствования инфраструктуры гостиничных предприятий, организации эффективного управления гостиницами;
- освещения актуальных вопросов развития системы подготовки и повышения квалификации кадров для гостинично-туристского комплекса;
- представления нормативно-методических материалов для совершенствования работы специалистов гостиничных предприятий, учебных центров по подготовке кадров и повышению квалификации работников гостиничной отрасли Москвы с учетом новейших методик и подходов к обучению;
- содействия эффективному взаимодействию потребителей и поставщиков проектных и дизайнерских решений, оборудования, товаров и услуг для гостиничного сектора;
- предоставления достоверной оперативной и аналитической информации о политике Правительства Москвы в области развития гостиничного хозяйства города, целях, направлениях и приоритетах, состоянии развития индустрии гостеприимства в Москве и Российской Федерации в целом.

Изготовлено по государственному заказу города Москвы. Использование материалов целиком или частично допускается только с письменного разрешения заказчика по государственному контракту.

Все права принадлежат Управлению делами Мэра и Правительства Москвы

Москва, 2010

Содержание

Введение	3
Глава 1. Служба хаускипинг в структуре гостиницы	4
Глава 2. Структура и организация управления в службе хаускипинг	5
Глава 3. Нормативы для сотрудников	7
3.1. Внешний вид сотрудников службы	8
3.2. Правила личной гигиены	9
3.3. Правила поведения. Соблюдение стандартов гостиницы	9
3.4. Пожарная безопасность	10
3.5. Техника безопасности на рабочем месте	11
3.6. Испытательный срок	13
Глава 4. Стандарты обслуживания	14
4.1. Гостеприимство	14
4.2. Телефонный этикет	14
4.3. Персонализированный сервис	15
4.4. Безопасность гостей	15
4.5. Правила пользования ключами	19
4.6. Правила «найденные и забытые вещи»	20
4.7. Дополнительный сервис для гостей	20
4.8. Вечерний сервис	22
4.9. Правила применения карточки «Не входите в номер», «Уберите номер»	22
4.10. Подача заявок о неисправностях, поломках	23
Глава 5. Технология работы по уборке гостевых номеров	25
5.1. После выезда гостей	25
5.2. В процессе проживания гостей	28
5.3. Уборка номеров VIP гостей	29
5.4. Генеральная уборка	29
5.5. О вещах в стирку и подносах	30



«Стандарты качества в городском гостиничном хозяйстве. Практика формирования и внедрения»



«Рекомендации при начале запуска гостиницы: кадровые и организационные процессы»



«Практика работы службы хаус-кипинг для успешной деятельности гостиницы»



«Практика применения систем автоматизации и диспетчеризации в гостиничных комплексах»



«Рекомендации по обеспечению комплексной безопасности при строительстве и реконструкции объектов гостиничного хозяйства»



«Рекомендации по использованию ресурсосберегающих технологий в гостиничном хозяйстве»



Глава 6. Технология работы по уборке гостевой и служебной зон, офисов гостиницы	31
6.1. Гостевые этажи и холлы	31
6.2. Главный вестибюль	31
6.3. Гостевые туалеты	32
6.4. Банкетные залы	32
6.5. Рестораны и бары	32
6.6. Служебные зоны	32
6.7. Офисы	32
6.8. Службы бизнес-центра и магазинов	33
Глава 7. Технология работы с различными видами покрытий полов	34
7.1. Ковровые покрытия	36
7.2. Мраморные полы	39
7.3. Гранитные полы	40
7.4. Другие виды покрытий	41
Глава 8. Инструментарий службы хаускипинг	42
8.1. Инвентарь и оборудование для уборки	42
8.2. Средства для уборки	44
8.3. Организация складов для хранения инвентаря и средств уборки	45
8.4. Организация офиса службы хаускипинг	45
Глава 9. Комплектация гостевых номеров	47
Глава 10. Контроль качества работы службы хаускипинг	50
10.1. Контроль качества уборки номеров	50
10.2. Контроль качества уборки гостевых и служебных зон	50
10.3. Организация ведения листов заданий и проверочных листов	50
Глава 11. Прачечная и химчистка в структуре службы хаускипинг	55
11.1. Предоставление	56
11.2. Внутренние и собственные задачи	58
11.3. Использование услуг сторонних служб – прачечных и химчисток	58
Глава 12. Инновации в работе служб хаускипинг	60
12.1. Инновации в организационной структуре службы хаускипинг	60
12.2. Инновационные материалы, инструментарий и технологии работ в службе хаускипинг	60
12.3. Современная практика аутсорсинга и аутстафинга в службе хаускипинг	61
Глава 13. Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды: зарубежный и отечественный опыт	63
Заключение	64
Список использованной литературы	

Введение

Англоязычный термин «хаускипинг» – это не дань моде, а принятое во всем мире название дела по «уходу за домом», созданию и поддержанию в нем порядка и комфорта. Стать «домом» для каждого гостя – это то, к чему должна стремиться любая гостиница. «Главное преимущество отеля в том, что это убежище от повседневной жизни» – так весьма точно подметил когда-то Бернард Шоу. Гость отеля должен иметь возможность наслаждаться всеми удобствами, чистотой, свежим бельем, уютом, комфортом и качественным сервисом. Гость просыпается утром в постели, приготовленной горничной; пользуется парфюмерно-косметической продукцией, разложенной горничной; вечером видит свою комнату и кро-

вать особым образом приготовленную ко сну заботливыми руками горничной. Именно с сотрудниками службы «ухода за домом» гости решают самые естественные вопросы своего повседневного жизненного уклада.

Авторы представляемого читателям материала постараются изложить в доходчивой и готовой к практическому применению форме все «секреты» сложной, объемной и весьма непростой работы, которая незаметна гостям и воплощается в своем конечном результате – желании гостя пользоваться комфортом пребывания и уютом данной гостиницы, вернуться в нее еще не раз, рекомендовать гостиницу друзьям, коллегам и знакомым.



Глава 1.

Служба хаускипинг в структуре гостиницы



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

Ставшее в последнее время более популярным наименованием – служба «хаускипинг», происходит от английского «housekeeping», что в переводе означает «домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа».

Как бы ни называлась служба, обеспечивающая качественный сервис для гостя, – она выполняет центральную миссию отеля, как средства размещения – создает условия ночлега, отдыха, гигиены, всех иных аспектов пребывания клиента. Служба, по сути, построена вокруг интересов и запросов гостя, поэтому-то и ее «хозяйственное» наименование в последнее время вытеснено более ёмким – «хаускипинг», что также отражает перенятый в международном гостиничном сообществе, отработанный и построенный на соблюдении «пошаговых» операционных стандартов метод исполнения указанных выше основных задач.

Основная задача службы состоит в поддержании в должном порядке и чистоте всех жилых и нежилых помещений гостиницы, в предоставлении гостям дополнительных услуг, соответствующих категории отеля. Ее сотрудники обслуживают гостей в номерах, поддерживают необходимые санитарно-гигиенические условия в общественных местах, рестора-

нах, служебных помещениях, оказывают различные бытовые услуги.

У многих людей горничная, по-прежнему, ассоциируется с веником и ведром. Бытует мнение, что работа в административно-хозяйственной службе мало привлекательна, не квалифицирована, не престижна, в отличие от других отделов гостиничного предприятия. Прежде службу горничных гостиницы, действительно, рассматривали, как нечто второстепенное, не заслуживающее особого внимания. Теперь, когда на отечественный гостиничный рынок пришли ведущие мировые гостиничные корпорации, которые давно поняли важность службы горничных в деятельности современного гостиничного предприятия, роль, место и технологии работы службы кардинально изменились.

Роль этого подразделения велика, ведь чистота или её отсутствие в отеле в первую очередь бросаются в глаза гостю. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к отелю. Глубина бассейна в отеле или цвет подаваемого автомобиля волнуют гостя гораздо меньше, чем удобство кровати, качество постельных принадлежностей или санитарно-гигиеническое состояние ванной комнаты. Именно работу горничной гость видит ежедневно (общаясь с ней пусть не на прямую, а косвенно) и гораздо чаще, чем работу регистратора, водителя или официанта.

Большой объем выполняемых работ требует четкой координации задач и действий с другими службами гостиницы: приема и размещения гостей, инженерной, комбинатом питания, в который входят рестораны, кухня, банкетная служба, рум-сервис, а также коммерческим отделом, бухгалтерией, отделом инвентаризации. Служба «хаускипинг» всегда также работает в тесном контакте со службой приема и размещения, инженерно-технической службой и службой безопасности.

Глава 2.

Структура и организация управления в службе Хаускипинг

По численности персонала служба хаускипинг – самая большая в гостинице. Возглавляет ее, как правило, профессионал со специальным образованием и высоким уровнем практической подготовки. Должность руководителя службы может называться по-разному: директор службы гостиничных услуг, начальник, руководитель, управляющий, менеджер.

Что касается зарубежных гостиниц и отечественных гостиниц с участием иностранного капитала, то там данная позиция может быть названа следующим образом: Head Housekeeper, Housekeeping Manager, Executive Housekeeper, Director of internal services, Director of housekeeping operations, Gouvernante General (последнее название более типично для гостиниц с французским менеджментом).

Обычно, в крупных гостиницах, в подчинении руководителя службы Housekeeping находится заместитель (Assistant Housekeeper); помощники руководителя службы или старшие горничные (HSPK Supervisors); штат горничных (chambermaids); персонал прачечной-химчистки (Laundry/Dry Cleaning Service) и бельевой (Linen Room); сотрудники оздоровительного клуба (Health Club) или спортивного центра (Fitness Center); флористы (Florists).

Как правило, административно-хозяйственное подразделение (служба «Хаускипинг») входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Руководитель данной службы имеет такой же высокий статус, как и руководители других служб отеля. Для того, чтобы сегодня трудиться в административно-хозяйственной службе, надо много знать и много уметь. Для данного подразделения необходим надёжный и честный персонал, поскольку он имеет непосредственный доступ к личным вещам гостей, проживающих в номерах.

Типовая структура службы «хаускипинг» (в гостиницах от 200 номеров) представлена на Схеме 1.

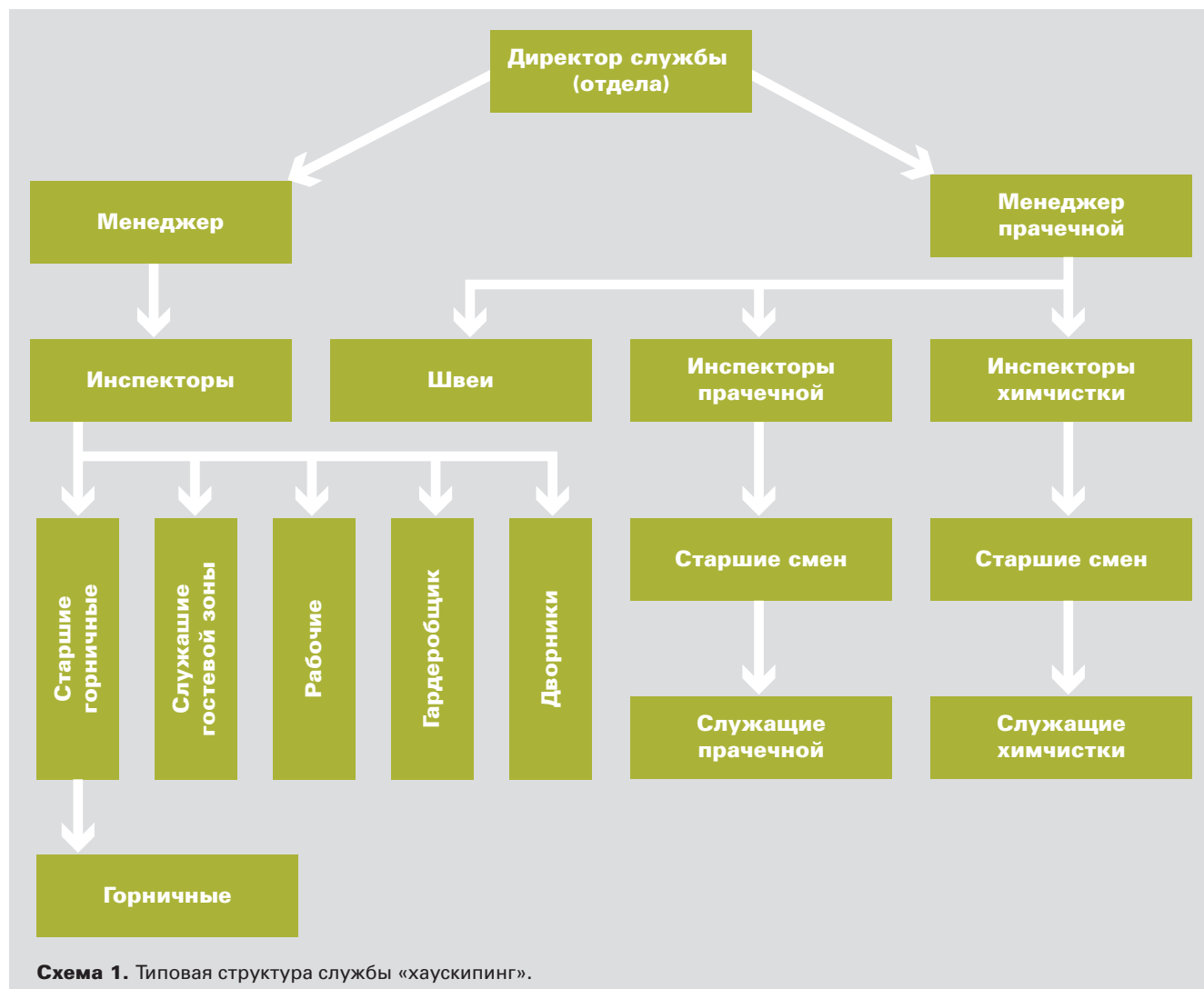
Для оптимального выполнения всех задач в отделе хаускипинг формируется четкая организационная структура, объединяющая сотрудников, прекрасно знающих технологии работ, проводимых по принятым в гостинице стандартам.

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

В отелях, принадлежащих крупным цепям, таким, как «Марриотт», «Хилтон», «Интерконтиненталь», «Шератон», «Резидор» и др., действуют строгие стандарты, соответствие которым постоянно контролируется независимыми международными аудиторскими компаниями.

Для выполнения стандартов технологии работ и качества услуг в службе хаускипинг существует система обучения персонала всех уровней, которая включает в себя:

- Введение в специальность (ориентация на рабочем месте по «Руководству»), правила техники безопасности и пожарной безопасности;
- Вводное занятие (общая ориентация), проводимое раз в месяц для новых сотрудников всех отделов;
- Посещение специальных тренингов по программе гостиницы («Стандарты бренда гостиницы», «Опрос мнения гостей», «Управление стрессом» и др.);



- Участие в профессиональных тренингах, регулярно проводимых в службе Хаускипинг.

Ежемесячно руководство отдела составляет план обучения персонала, который вывешивается рядом с расписанием. Посещение всех обучающих программ обязательно для сотрудников и строго кон-

тролируется. По результатам каждого профессионального тренинга все участники сдают тест.

Регулярные тренинги придают уверенность сотрудникам и помогают оптимизировать методы работы, чтобы сервис соответствовал мировым стандартам.

Глава 3.

Нормативы для сотрудников

Поэтажная служба – одно из основных подразделений, отвечающих за комфортность пребывания гостя в отеле. Успех средства размещения зависит от четко координированной работы всех сотрудников и стандартов обслуживания, учитывающих потребности и пожелания гостей.

Новых сотрудников сразу знакомят с Правилами внутреннего трудового распорядка, которые регулируют трудовые отношения в гостинице и способствуют росту производительности труда, его качеству, эффективности производства и материальному уровню жизни персонала, а также укреплению трудовой дисциплины.

Администрация обязана соблюдать трудовое законодательство, обеспечивать техническим оборудованием рабочие места и создавать условия, соответствующие правилам по охране труда, технике безопасности и санитарным нормам. Кроме того, руководители должны принимать меры по профилактике производственного травматизма, профессиональных и других заболеваний, обеспечивать сотрудников в соответствии с действующими нормами и положениями специальной одеждой, обувью, средствами индивидуальной защиты.

Права и обязанности сотрудников предприятия должны быть прописаны в «Правилах внутреннего трудового распорядка». Правила могут быть составлены примерно так:

1. Работать честно и добросовестно. Соблюдать трудовую дисциплину, своевременно и точно исполнять распоряжения администрации, эффективно использовать рабочее время, воздерживаться от действий, мешающих другим работникам выполнять трудовые обязанности.

2. Повышать производительность труда, своевременно и тщательно выполнять работы по нарядам и заданиям.

3. Соблюдать требования по охране труда, технике безопасности, производственной санитарии, ги-

гиене труда и противопожарной охране, предусмотренные соответствующими правилами и инструкциями, работать в выданной спецодежде, спецобуви, пользоваться необходимыми средствами индивидуальной защиты.

4. Принимать меры к немедленному устранению причин и условий, препятствующих или затрудняющих исполнение работ – простой, авария, и немедленно сообщать администрации о случившемся.

5. Беречь и укреплять собственность предприятия, бережно относиться к инструментам, измерительным приборам, спецодежде и другим предметам, выдаваемым работникам. Экономно и рационально использовать сырье, материалы, энергию, топливо и другие материальные ресурсы.

Круг обязанностей, которые выполняет каждый работник по своей специальности, квалификации или должности, определяется должностными инструкциями и положениями, утвержденными в установленном порядке.

1. Улучшать качество работы, соблюдать технологическую дисциплину.

2. Содержать рабочее место, оборудование и приспособления в чистоте и исправном состоянии; соблюдать чистоту в отделе и на территории предприятия, а также установленный порядок хранения материальных ценностей и документов.

3. Быть предельно внимательным к иностранным гостям, с достоинством выполнять служебные обязанности, соблюдать при этом деловитость, вежливость, доброжелательность.

4. Оперативно и грамотно в пределах своей компетенции решать служебные вопросы.

Соблюдение правил и стандартов контролируют руководитель службы и его заместители. Для проверки обычно используется метод стандартов исполнения, позволяющий оценить, достиг ли сотрудник такого уровня исполнения своих обязанностей, который считается нормой для данно-



го процесса. Например, если существует определенная технология уборки номера, оценить, соответствуют ли ей действия сотрудника, можно вполне объективно, понаблюдав за его работой и сверив все действия со стандартом. Для того чтобы получить как можно больше информации, можно обратиться за помощью к коллегам из других отделов, лично пообщаться с гостями, отслеживать жалобы.

3.1. Внешний вид сотрудников службы.

Внешний вид персонала – это визитная карточка любой гостиницы, клиенту очень важно, как выглядит встречающий, от этого зависит его представление о персонале в целом.

- Мужчины должны носить темные ботинки и темные носки;
- Женщины должны носить колготки телесного цвета без рисунков, длина юбки (платья) допустима на 3 см выше колена;

- Ювелирные украшения: мужчины – простое кольцо и часы, женщины – часы, неброские серьги и не более двух колец;

- Женщины не должны наносить слишком много косметики, макияж должен выглядеть естественно;

- Цвет волос должен быть естественным, и прическа не должна быть экстравагантной. У мужчин волосы должны быть аккуратно подстрижены и причесаны, у женщин длинные волосы должны быть убраны назад;

- Все ленты или заколки должны быть неброскими, работники кухни обязаны носить специальные головные уборы;

- В целях безопасности в местах повышенной физической активности, например, в прачечной, поэтажной службе, кухне и ресторанах, необходимо носить обувь на плоской подошве.

Большинство персонала гостиницы, включая всех работников службы «хаускипинг», исполняют производственные обязанности и находятся на рабочих местах в форменной одежде (униформе) и обуви.

Положение о порядке выдачи форменной одежды и обуви работникам

1. Форменная одежда и обувь выдаются работникам только для тех должностей, для которых они предусмотрены нормами, утвержденными Положением, в день приема на работу и должны отвечать стандартам предприятия.
2. Униформа выдается работникам бесплатно для ношения только при исполнении должностных обязанностей. Использовать одежду и обувь за пределами предприятия не разрешается.
3. Стирка, утюжка и ремонт форменной одежды производятся предприятием.
4. За хранение и правильное использование униформы отвечает администрация. За ее пропажу в местах хранения не по вине лица, которому она принадлежит, ответственность несет администрация. За пропажу или порчу форменной одежды и обуви по вине работника, которому они выданы, ответственность несет лично он. В этом случае ему выдается новый комплект формы и в установленном законом порядке взыскивается себестоимость пропавших или испорченных вещей за минусом износа. Если вещи пришли в негодность до истечения установленного срока носки, то составляется Акт о непригодности, в котором указываются причины их преждевременного износа. Акт подписывают руководитель предприятия, главный бухгалтер и работник, которому принадлежит униформа. Вместо пришедших в негодность вещей выдаются новые за счет предприятия. В этом случае срок носки униформы исчисляется с момента ее вторичной выдачи.
5. При увольнении работников в связи с уходом на пенсию, на инвалидность по болезни, призывом в армию, сокращением штата, а также переводом на другую работу на том же предприятии по решению администрации форменную одежду сдают на склад предприятия.
6. При увольнении работников за нарушение трудовой дисциплины, по собственному желанию или в связи с переходом на другую работу с них взыскивается стоимость униформы из расчета оставшегося срока носки.
7. По истечении срока носки вещи списываются в установленном порядке или по желанию работника могут быть переданы ему в собственность за плату, установленную предприятием.
8. За нарушения сроков и порядка ношения одежды работники несут ответственность в соответствии с установленными на предприятии Правилами внутреннего трудового распорядка.
9. Споры, связанные с выдачей и использованием форменной одежды и обуви, рассматриваются в соответствии с Положением о порядке рассмотрения трудовых споров.

Для гостиницы является весьма важным сформировать собственный стиль и имидж, выгодно выделяющий ее среди конкурентов. Форменная одежда (униформа) персонала играет при этом важную роль – она позволяет гостям различать сотрудников гостиницы, дисциплинирует персонал, укрепляет командный дух. Кроме того, правильно подобранная, удобная, эргономичная и качественная форменная одежда и обувь – важный фактор, позволяющий сотрудникам лучше выполнять свои должностные обязанности.

При исполнении производственных и служебных обязанностей работниками службы хаускипинг уделяется повышенное внимание и правилам личной гигиены.

3.2. Правила личной гигиены

- Перед и после выполнения служебных обязанностей персонал (горничные) должны принимать душ, во время производственных операций периодически мыть руки с мылом, особенно после операций уборки жилых и санитарно-гигиенических помещений;

- Незначительный запах пота можно устранять легким применением дезодоранта, но не допуская резкого запаха;

- Волосы должны быть чистыми;

- Мужчины должны быть чисто выбриты, бороду носить не разрешается, усы должны быть ровно подстрижены, и верхняя губа должна быть хорошо видна;

- Руки и ногти должны быть всегда чистыми. У мужчин ногти должны быть коротко и аккуратно подстрижены, у женщин они не должны быть длиннее 1-2 см, лак для ногтей должен быть бледно-розовым, перламутровым или светлым;

- Сотрудники, работающие с продуктами питания, не должны красить ногти лаком.

Для поддержания и соблюдения личной гигиены во всех служебных гардеробах оборудуются душевые кабины. При подготовке к смене и после сдачи смены работники службы переодеваются, используя индивидуальные шкафчики в служебных гардеробах.

3.3. Правила поведения. Соблюдение стандартов гостиницы

Безопасность

Интенсивное развитие индустрии гостеприимства в нашей стране происходит на фоне усиления меж-

Правила хранения форменной одежды и обуви, а также личных вещей

1. Индивидуальные шкафчики в служебных гардеробах предоставляются сотрудникам во временное пользование для хранения униформы в период между рабочими сменами, а также личного имущества сотрудников на период смены, а именно: сумка дамская, сумка мужская, личная одежда, обувь и средства личной гигиены.
2. Работник обязан использовать индивидуальный шкафчик строго по назначению, содержать его в надлежащем санитарно-техническом и противопожарном состоянии, постоянно производить его уборку.
3. Запрещается хранить в индивидуальных шкафчиках горючие и взрывчатые вещества, оружие, продукты питания, напитки и другое.
4. Руководители структурных подразделений, отделов и служб вместе со службой режима, санитарным врачом и инженером по противопожарной безопасности обязаны систематически проверять служебные шкафчики в гардеробах на соответствие их санитарным, техническим и противопожарным нормам, а также в целях обеспечения сохранности материальных ценностей предприятия.

дународного терроризма, ухудшения криминальной обстановки. Повышенный интерес преступных элементов вызывают и гостиницы с большим потоком людей и грузов. В связи с этим требуется принимать особые управленческие меры для обеспечения безопасности туристов, их имущества, персонала и собственности средства размещения. Наиболее эффективный способ предотвращения преступления в гостинице – бдительность сотрудников, но это вовсе не означает, что они должны рисковать, проявляя неоправданный героизм. Главное – вовремя определить степень опасности, если возможно, незамедлительно устранить ее или срочно проинформировать соответствующие службы о происшествии.

Нужно следить, чтобы двери служебных комнат и номеров всегда были закрыты. Если дверь открыта, надо постучаться, чтобы убедиться, что внутри никого нет, и запереть ее, дабы у воров не было соблазна.

Независимо от ситуации работник отеля должен приветствовать каждого гостя. Если он кажется посторонним, нужно улыбнуться и спросить, является ли он постояльцем гостиницы.

Никогда не обвиняйте человека и не делайте предположений о причинах его пребывания в гостинице.



Если гость жалуется на громкую музыку, шумную компанию или драку в гостинице, большинство руководителей считают, что рядовому сотруднику не следует разбираться с нарушителями самому. Старший менеджер должен позвонить в номер, на который жалуется клиент, и тактично попросить постояльца не нарушать покой других обитателей гостиницы, но при этом не угрожать и не обвинять в плохом поведении. Одного звонка обычно бывает достаточно, чтобы решить проблему. Если жалобы продолжают, следует обратиться к руководству гостиницы или местным властям в зависимости от инструкции.

Отчет о происшествии

Составлять отчет о происшествии надо сразу, пока оно свежо в памяти. Если гость заявил о краже, необходимо указать день недели, дату и время, когда получено сообщение, а также лиц, связанных с этим событием. Нужно составить список всех исчезнувших предметов и ценностей в соответствии с заявлением потерпевшего, получить всю имеющую отношение к происшествию информацию о любых свидетелях, чтобы в случае необходимости связаться с ними позже. Заявление должно быть коротким и содержать только факты, а не личное мнение о происшествии.

Если происшествие привлекло внимание журналистов, необходимо вежливо направить их к официально уполномоченному представителю гостиницы, чтобы избежать противоречивых заявлений.

3.4. Пожарная безопасность

Все сотрудники предприятия должны быть ознакомлены с инструкциями противопожарной безопасности по каждому виду деятельности согласно должностным обязанностям: «О порядке содержания территории внутреннего двора и прилегающей территории», План совместных пожарно-технических занятий добровольной пожарной дружины и обслуживающего персонала; Инструкция о мерах пожарной безопасности в банях сухого пара в оздоровительном центре и номерах; План организационно-технических мероприятий по усилению пожарной безопасности в весенне-летний и осенне-зимний период, в период подготовки и проведения новогодних праздников.

Основные требования по технике пожарной безопасности прописаны в Инструкции о мерах пожар-

ной безопасности в складских, подсобных, служебных помещениях поэтажной и хозяйственной служб.

Все сотрудники хозяйственного отдела, мусоросборника, мини-бара, бельевой, пошивочной мастерской обязаны:

- неукоснительно выполнять Правила пожарной безопасности, направленные на обеспечение противопожарного режима в гостиничном комплексе;
- следить за исправностью электропроводки, электрооборудования, осветительных приборов;
- обеспечивать исправное содержание первичных средств пожаротушения;
- поддерживать чистоту в помещениях, мусор, бытовые отходы и упаковочные материалы должны регулярно удаляться.

Запрещается:

- курить и пользоваться открытым огнем;
- эксплуатировать бытовые электронагревательные приборы с нарушениями ПУЭ;
- пользоваться бытовыми электрокипятильниками;
- включать в розетку более одного потребителя во избежание перегрузки электросети,
- хранить в складских, подсобных производственных помещениях поэтажной службы упаковочный материал, мебель, легковоспламеняющиеся и горючие жидкости,
- пользоваться неисправными розетками и другими электроприборами;
- оставлять без присмотра включенные в электросеть нагревательные приборы и другую бытовую технику;
- обертывать лампы и светильники бумагой, тканью и т.д., а также эксплуатировать их без колпаков;
- разводить костер, сжигать мусор, упаковочный материал на территории гостиницы;
- устраивать свалки горючих отходов на прилегающей территории,
- устанавливать приспособления, препятствующие нормальному функционированию дверей;
- хранить и применять на этажах легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, товары в аэрозольной упаковке, взрывоопасные вещества и материалы;
- использовать чердаки, технические помещения для хранения продукции, мебели и других предметов;
- снимать предусмотренные проектом двери вестибюлей, холлов, коридоров, тамбуров и лестничных клеток;



- загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами пути эвакуации, коридоры, лестничные клетки, холлы, вестибюли и т.д., устраивать кладовые, а также хранить под маршами лестниц и на их площадках вещи и другие горючие материалы.

Все сотрудники поэтажной службы обязаны:

- обеспечивать исправное содержание первичных средств пожаротушения;
- в номерах запрещено пользоваться электронными нагревательными приборами: чайниками, утюгами, плитками и т.д.

Персонал поэтажной службы должен быть обеспечен индивидуальными средствами защиты: дыхательными масками, фонарями, мегафонами.

В номерах на дверях должны быть прикреплены планы эвакуации на случай пожара.

Памятки о мерах пожарной безопасности должны составляться на нескольких языках.

Все прибывшие в гостиницу граждане должны быть ознакомлены с Правилами пожарной безопасности.

Световые указатели «Выход» должны находиться в исправном состоянии. При перепланировке номеров должны соблюдаться противопожарные требования действующих норм строительного и технологического проектирования.

После окончания рабочего дня в помещениях поэтажной службы необходимо выключить все электроприборы, выкинуть из корзин для бумаг весь мусор и выключить везде свет.

Следует обращать внимание на места, где расположены приборы пожарной тревоги, аварийные осветительные средства, огнетушители и другие средства борьбы с пожаром. К ним всегда должен быть свободный доступ.

Администрация обязана ознакомить персонал с инструкцией, как вести себя в чрезвычайной ситуации, и с планом эвакуации и запасных путей, регулярно проводить тренинги.

Если произошло возгорание, сотрудник, обнаруживший его, должен действовать согласно «Общеобъектовой инструкции по действиям руководящего и обслуживающего персонала при возникновении пожара».

3.5. Техника безопасности на рабочем месте

При проведении курса ориентации сотрудников информируют, как выполнять различные работы в целях обеспечения их безопасности.

Они должны правильно и осторожно пользоваться оборудованием, знать температуру нагревания различных поверхностей, пройти практический курс по использованию ручных инструментов и электрического оборудования, изучить методику поднятия тяжестей, маркировку химических веществ.

Санитарные требования

Весь персонал должен соблюдать санитарные правила, установленные в гостинице и местными властями. Сотрудники обязаны пройти санитарно-гигиеническую подготовку и знать, что они должны:

- содержать в чистоте руки и ногти, чтобы избежать распространения бактерий;
- соблюдать соответствующие температурные режимы при хранении продуктов питания;
- соблюдать сроки годности продуктов питания;
- хранить химические вещества в специально отведенных местах и соответствующим образом маркированные;
- курить только в специально отведенных местах.

На каждый вид деятельности в поэтажной и хозяйственной службах составлена должностная инструкция, в основе которой соблюдение правил техники безопасности на рабочих местах. Каждый сотрудник получает первичный инструктаж по безопасности труда и проходит стажировку, обучается правилам эксплуатации оборудования.

Во время работы сотрудник проходит обучение безопасности труда по действующему оборудованию, а по новому по мере его поступления на предприятие, но до момента запуска в эксплуатацию. Проверка знаний по электробезопасности и гигиене проводится ежегодно, медицинский, осмотр – периодически. Повторный инструктаж по безопасности труда на рабочем месте работник должен получать раз в три месяца.

На сотрудника могут воздействовать опасные производственные факторы: недостаточная освещенность рабочей зоны, повышенное напряжение электрической цепи, повышенный уровень статического электричества, острые кромки, заусенцы и шероховатая поверхность уборочного инвентаря, физические перегрузки. Администрация обязана обеспечить работника средствами индивидуальной защиты, если это необходимо, и форменной одеждой и обувью.

Требования безопасности перед началом работы

1. Надеть форменную одежду. Не закалывать ее булавками, иголками, не держать в карманах острые и бьющиеся предметы.



2. Проверить наличие и исправность уборочного инвентаря и тележек, нужных для работы. Рукоятки поломоочных щеток должны быть прочными и не иметь трещин. Совки, ведра, ершики должны быть в исправном состоянии, иметь прочно закрепленные дужки и ручки.

3. Проверить наличие моющих и дезинфицирующих средств, отсутствие в обтирочном материале и тряпках для мытья полов колющих и режущих предметов.

4. Перед началом уборочных работ на высоте проверить исправность лестницы-стремянки.

5. Обо всех обнаруженных неисправностях оборудования, инвентаря, приспособлений, электропроводки и других неполадках сообщить своему руководителю и приступить к работе только после их устранения.

6. Для предупреждения кожных заболеваний рук перед началом работы смазать руки защитным кремом.

Требования безопасности во время работы

1. Сосредоточьтесь на выполняемой работе. Не отвлекайтесь на посторонние дела и разговоры. Не мешайте другим работникам. Исключите неслучайные разговоры по всем видам связи.

2. Применяйте исправное уборочное оборудование и инструмент только для тех работ, для которых они предназначены.

3. Перед уборкой полов удалите с них обнаруженные травмо-опасные элементы – битое стекло, иголки и другие острые предметы, используя щетку и совок.

4. Пользуясь смесителями с гибкими шлангами, не натягивайте их, помните, что они находятся под давлением, их случайный обрыв опасен.

5. Наполняйте ведро сначала холодной, а затем горячей водой.

6. Производите уборку туалетов, душевых и ванных комнат в резиновых перчатках.

7. Прежде чем передвигать столы и другую мебель, уберите с их поверхности предметы, которые могут упасть.

8. Протирку настольных электрических ламп, телевизоров и других электроприборов производите только после отключения их от электросети, вынув вилку из розетки. Если при прикосновении к электроприборам вы почувствуете действие тока, отключите прибор от сети и немедленно сообщите руководителю.

9. Присоединение электроприборов к электрической сети осуществляйте гибким шланговым кабе-

лем, который не должен находиться под ногами или прикасаться к металлическим, горячим, влажным предметам, батареям отопления, водопроводным трубам и др.

10. Отключайте от электрической сети уборочное оборудование при перерывах в работе или подаче электроэнергии, при снятии с пылесоса пылевого сборника.

11. Мытье полов производите ветошью с применением швабры. Вымытые полы вытирайте насухо.

12. Уборочные работы на высоте следует производить с помощью стремянки, которая должна иметь устройство, исключающее возможность самопроизвольного раздвижения, прочные и хорошо закрепленные ступеньки, нижние концы с резиновыми наконечниками. Работающего на лестнице должен страховать другой человек. Можно использовать не более 2/3 высоты стремянки и во всех случаях не выше метра от ее верхнего упора, не проводить работы вдвоем на одной лестнице, не спускаться с нее, находясь спиной к ступенькам.

13. При выполнении работ на высоте не применять вместо лестниц-стремянки столы, стулья и т.д.

14. При уборке помещений не допускается уплотнять мусор в урне, ящике и мешке руками.

15. Мусор во время уборки помещений необходимо складывать в специальную тару и относить ее в мусоропровод или в контейнеры.

16. Запрещается сбрасывать в мусоропровод тлеющий мусор, мелкий пылевидный мусор должен быть упакован.

Требования безопасности по окончании работы

1. Отключить от электросети, очистить от пыли и грязи уборочное оборудование и переместить его в места хранения.

2. Уборочный инвентарь и ветошь промыть с использованием моющих и дезинфицирующих средств, соблюдая установленные концентрацию и температуру, просушить и убрать на место.

3. Собрать и вынести в установленное место мусор, загрязненную ветошь.

4. Вымыть руки с мылом, вытереть и смазать кремом.

Основная задача руководителя – не допустить травматизма на производстве. Если работник получил травму, то следует действовать в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 31 августа 2002 г. № 653 «О формах документов, необходимых для расследования и учета не-



счастливых случаев на производстве, и особенностях расследования несчастных случаев на производстве».

3.6. Испытательный срок

При приеме на работу устанавливается трехмесячный испытательный срок. Руководитель разрабатывает план подготовки на этот период, чтобы по его окончании уровень знаний и навыков нового сотрудника соответствовал ожиданиям. Заинтересованность руководителя в конечном результате способствует повышенной мотивации обучаемого. Развивая и поддерживая чувство самоуважения у своих подчиненных, руководитель способствует росту уверенности у молодых сотрудников, что положительно влияет на качество их труда. На период испытательного срока за новым работником закрепляется *наставник*.

Выполнение работы означает, что люди делают ее так, чтобы она соответствовала целям, стандартам и должностной инструкции.

Результаты оцениваются руководителем и отражаются в отзывах гостей. Сотрудникам необходимо знать мнение руководства об их работе. Обратная

связь может принимать различные формы выражения признания для стимулирования работника. Игнорирование хороших результатов снижает мотивацию сотрудника трудиться добросовестно.

Наставник, непосредственный начальник и сотрудник HR-службы по истечении трех месяцев оценивают деятельность новичка и решают, подходит он для предлагаемой должности или нет. Учитываются следующие показатели:

- выполнение обязанностей по должностной инструкции;
- трудовая дисциплина;
- внешний вид;
- соблюдение правил техники безопасности;
- бережное отношение к имуществу гостиницы;
- обслуживание клиентов;
- коммуникабельность;
- инициативность;
- самосовершенствование;
- умение принять решение.

Если сотрудник не прошел испытательного срока, сообщите ему об этом доброжелательно, чтобы у него осталось положительное впечатление о гостинице.

Глава 4.

Стандарты обслуживания

4.1. Гостеприимство



Гостеприимство – одна из форм вежливости – свойственно любому цивилизованному человеку. Почему же мы выделили эту норму поведения и еще раз напоминаем о ней? Ответ очевиден. Как мы встретим гостя в нашем отеле, как сумеем создать комфортные условия проживания, так и сложатся наши взаимоотношения с ним в будущем. Здесь нет мелочей, все важно, начиная с улыбки и приветствия при встрече до умения выслушать и немедленно исполнить просьбу гостя. Именно поэтому в отелях стандарты обслуживания гостя имеют статус не обсуждаемого закона, называемого «Этикет общения с гостями».

Сотрудники хозяйственной службы *при встрече с гостем в коридорах, на этажах всегда должны приветствовать его первыми* «Доброе утро; добрый день; добрый вечер» и затем посторониться, дав ему пройти.

Если у гостя возникли затруднения при входе или выходе из номера (большой багаж, что-то уронил и т.п.), персонал должен ему помочь.

При обращении гостя сотрудник должен обязательно поздороваться, улыбнуться, внимательно выслушать просьбу и вежливо сообщить необходимую информацию. Если он не в состоянии ответить, то должен проводить его к стойке регистрации или к руководителю соответствующего отдела. Если служащий не понял, что именно сказал зарубежный гость, он должен вежливо извиниться и предложить обратиться к сотрудникам службы приема и размещения по телефону.

Если гость растерялся или ведет себя неуверенно, сотрудник может *предложить ему помощь и проводить его к стойке регистрации.*

Без необходимости вступать в контакт с гостями не положено.

В разговоре с гостями нельзя использовать обращение «Мужчина», «Женщина», «Гражданин», необходимо обращаться «Мадам», «Мадемуазель», «Сэр», «Господин».

При возникновении недоразумений с гостями персонал должен вести себя корректно, вежливо, сдержанно, стараясь сгладить инцидент.

Сотрудники *не должны терять самообладания* даже при общении с «трудными» гостями. В любой ситуации необходимо вести себя достойно. Гость должен почувствовать, что ему искренне хотят помочь.

Младший персонал всегда может обратиться за помощью к координатору или менеджеру своего отдела, позвонив по телефону.

Вся информация, поступающая от гостя, *должна передаваться координатору отдела (даже если она кажется незначительной).*

Если в момент уборки номера приходит гость, необходимо убедиться, что он проживает именно в этом номере (прокатав его ключ в дверном замке) и поинтересоваться, можно ли продолжать уборку, либо следует зайти позже и в какое время.

Если гость давно проживает в отеле и сотрудник не первый раз встречается с ним, *то при приветствии он должен называть его по имени.* («Добрый день, господин Иванов!»)

Если гость почувствовал себя плохо, нужно немедленно связаться с координатором либо ресепшн и не отходить от него, пока не подойдет сотрудник из вызванной службы. *Ни в коем случае нельзя предлагать гостям каких-либо лекарств;* лучшее, что можно сделать, – предложить ему прилечь до прихода врача.

Общеизвестно, что при хорошем настроении человек улыбается. Психологами доказана и обратная реакция: чтобы улучшить настроение, надо начать улыбаться (даже если не хочется). Обычно улыбка одного из собеседников вызывает встречную положительную реакцию.

Персонал отеля должен улыбаться и быть приветливым не только при личном общении с гостями, но и при общении по телефону. Гость не видит вас, но слышит радушие и приветливость в голосе.

4.2. Телефонный этикет

Во всех отелях существуют определенные правила телефонного разговора.



Сотрудник должен снять телефонную трубку *не позднее третьего звонка*, любой разговор нужно начинать с приветствия (на английском и русском языках); если гость звонит из номера, к нему обращаются по имени («Доброе утро/день/ вечер, господин Иванов»). Далее нужно сообщить, с каким подразделением связался абонент («Хозяйственная служба», например), представиться («Координатор Ирина») и поинтересоваться, чем можно помочь.

Внимательно выслушайте просьбу гостя не перебивая, если что-то не поняли, уточните, переспросив. Если гостю нужна какая-либо информация, а вы ею не владеете, сообщите, через какое время вы перезвоните гостю и сообщите необходимые сведения.

Если отель не предоставляет сервиса, необходимого гостю, сообщите это ему со словами «К сожалению, мне очень жаль» и порекомендуйте, где он может получить требуемый сервис.

Если звонок – заявка на доставку каких-либо принадлежностей, еще раз перечислите, что именно и куда надо доставить. Если выполнение заявки не зависит от службы, в которую звонит гость, сообщите ему, что немедленно свяжетесь со смежной службой (например: «Я сейчас пришлю к вам инженера, он все исправит»). Сообщите, через какое время заявка может быть выполнена, *поблагодарите гостя за звонок* и попрощайтесь.

Важно:

На исполнение заявки гостя отводится 15–20 минут.

Затем немедленно свяжитесь с сотрудником, который должен выполнить заявку гостя. Обычно на это отводится 15–20 минут.

4.3. Персонализированный сервис

Если в отеле нет консьерж-подразделения, ориентированного на персонализированный (персональный) сервис для гостей, эти функции выполняют другие службы.

Во многих отелях при заезде гостя на экране телевизора в номере появляется приветствие приблизительно следующего содержания:

«Мы рады приветствовать Вас, господин... (имя гостя). Благодарим, что выбрали наш отель. Мы постараемся сделать пребывание в нашем отеле приятным

и комфортным для Вас. С наилучшими пожеланиями, персонал отеля... (название)».

Если человек доволен сервисом, он возвращается в отель еще раз и постепенно становится постоянным гостем (более трех раз в году посетивший его). У сотрудников появляется возможность изучить его привычки и привязанности и выполнять пожелания уже без его заявок.

Такое же внимание оказывается гостям, длительное время проживающим в отеле (более четырех суток). Как только становится известно, в каком номере останется постоянный гость или гость-долгожитель, хозяйственная служба *оставляет там приветствие гостю, сувениры как знаки внимания отеля.*

Многие гостиницы практикуют систему поощрения гостей, присваивая им статус VIP (Очень Важная Персона). Обычно это партнеры по бизнесу или гости, проживающие в отеле определенное количество ночей в году. Они имеют скидки при оплате проживания и сервиса. Чем больше ночей проведет гость в отеле, тем выше категория VIP (VIP 1, VIP 2 и т.д.). Часто таким клиентам дают дисконтные карты с различными скидками. Обычно номер для VIP-гостя комплектуется дополнительными аксессуарами, соответствующими его категории. Статус VIP присваивается и публичным персонам, проживающим в отеле (политики, артисты и т.д.)

В номера повышенной комфортности и номера, где проживают гости выше перечисленных категорий, утром обычно доставляется свежая пресса (газеты в специальных мешках вешают на дверную ручку номера).

Как правило, горничная утром обходит жилые номера, чтобы забрать вещи, предназначенные в стирку/химчистку, и вернуть их чистыми в этот же день.

Она убирает номер в удобное для гостя время и согласно его вкусам.

Гости из жарких стран часто просят принести обогреватель или дополнительное одеяло/плед. Эта услуга предоставляется бесплатно.

Если гость недоволен сервисом, администрация в течение 72 часов должна рассмотреть его жалобу и удовлетворить законные претензии.

4.4. Безопасность гостей

Одно из неперемennых условий для процветания отеля – обеспечение безопасности гостя и сохранности его имущества в период проживания.

Часть рекомендаций по обеспечению безопасности уже приведена в разделе 3.4. Дополним рекомендации другими видами предотвращения чрезвычайных ситуаций.



Важно:

Именно горничные едва ли не единственные сотрудники отеля знают о пристрастиях гостя и имеют возможность предвосхитить его пожелания, чтобы он чувствовал себя как дома. Например, сложить пижаму и убрать под подушку, аккуратно развесить разбросанные вещи, отнести обувь в коридор, выставить на кондиционере наиболее комфортную температуру, проследить, достаточно ли туалетных принадлежностей и пр.

Прежде чем заключить договор на размещение групп туристов, многие туроператоры предварительно интересуются, все ли условия по безопасному проживанию их клиентов обеспечены в отеле, достаточно ли внимания уделено сохранению их здоровья.

Нормы пожарной и санитарной безопасности при строительстве отеля особенно тщательно контролируются соответствующими органами.

Для обеспечения ЭЛЕКТРОБЕЗОПАСНОСТИ номера укомплектованы сертифицированными безопасными в использовании приборами. Фены в ванной комнате стационарные, максимально удалены от источников воды.

Например, для ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ в отеле предусмотрено использование сертифицированных материалов, не поддерживающих горение.

Двери номеров должны иметь необходимую огнестойкость, регулируемую соответствующими СНиП. Двери, перегораживающие коридоры, обычно открытые, в случае пожара должны закрываться автоматически и ограничивать доступ огня и дыма из горящих помещений.

Во многих отелях есть шахта-труба, через которую грязное белье с этажей поступает в прачечную. В шахтах бельепроводов предусмотрены заслонки

для отсекаания огня, чтобы замедлить его распространение по вертикали.

Схемы пожарной эвакуации обязаны быть в каждом номере, гостевой и служебной общественных зонах. Все помещения обязаны быть оборудованы автоматическими датчиками задымления и тушения, при срабатывании которых сигнал поступает на центральный пульт охраны. Средства пожаротушения обязаны быть доступными, исправными и систематически проверяться. Средства оповещения о пожаре проверяются во время плановых тренировок по пожарной безопасности. Отвечают за пожарную безопасность в подразделениях их руководители, общий контроль за пожарной безопасностью осуществляет специально обученный человек.

В номерах для гостей с ограниченными физическими возможностями рекомендуется установить датчики светового (сигнальные лампы находятся в гостевой и ванной комнатах) и виброоповещения (вибродатчик находится под подушкой, чтобы разбудить гостя при возникновении пожарной опасности).

Существует автономная подсветка путей эвакуации при пожаре, лифты при возникновении пожарной опасности автоматически спускаются на нижний этаж отеля и отключаются. Пожарные лестницы и пути эвакуации всегда должны находиться в свободном, незахламленном состоянии.

Курение разрешено в специально выделенных местах, оборудованных средствами пожаротушения.

Эти и другие меры обеспечивают безопасность гостей при пожаре. Однако его легче предупредить, чем потушить, поэтому в отелях используются утюги с функцией автоматического отключения (отключаются через 10 минут); чайники с предохранителями, которые перегорают, если включены без воды.

Гостям запрещено пользоваться собственными нагревательными электроприборами. Персонал внимательно следит, чтобы они аккуратно пользовались в номерах спичками, свечами и т.п.

Звукоизоляция

Она обеспечивается следующими средствами: двери или дверные коробки в номерах по периметру снабжены уплотнителем; в номерах и других помещениях для гостей установлены двойные стеклопакеты.

Дополнительная звукоизоляция обеспечивается за счет уплотнительных матов между двойными дверями, соединяющими смежные номера, таким образом звук минимально проникает через межкомнатную дверь. В коридорах отеля обычно кладут звукопоглощающее напольное ковровое покрытие.



Кондиционеры в номерах должны работать бесшумно, при уборке горничные обязаны использовать максимально бесшумные пылесосы. Все двери оснащаются доводчиками, поэтому закрываются бесшумно.

Основные требования к ВЕНТИЛЯЦИИ во всех помещениях отеля, – как к приточной, так и к вытяжной, – бесшумность при максимальной эффективности.

Прежде чем начать какие-либо работы, сопровождаемые шумом, администрация отеля обязана оповестить гостей об этом и извиниться за доставленные неудобства. Их стараются проводить в то время, когда большая часть гостей отсутствует, в дни наименьшей загрузки.

Персоналу отеля рекомендовано разговаривать негромко.

Травматическая безопасность в номере и общественных зонах

Посуда в ванной комнате должна быть из закаленного стекла, что уменьшает риск пореза, если гость разобьет ее.

Существуют жесткие требования по скольжению на поверхностях.

Ванная комната – наиболее травмоопасное место в номере, поэтому в ней желательно наличие телефона, а в номерах для гостей с ограниченными физическими возможностями он обязателен. Ручка-опора на стене над ванной также обезопасит гостя при принятии водных процедур. Плитка на полу должна быть с допустимым коэффициентом скольжения.

При проведении влажной уборки пола в общественной и служебной зонах отеля горничная должна обозначить табличками «Скользкий пол» зону с повышенным скольжением, чтобы гость был более осторожен на этом участке.

Персонал внимательно следит за скользкими участками на территории, прилегающей к отелю, огораживает их, вовремя скалывает лед.

Во избежание ТЕРМООЖОГОВ температура горячей воды в смесителях туалетных комнат не должна быть выше установленной нормы. Ванна должна быть с нескользящим покрытием дна: если это не предусмотрено, в комплект входит противоскользкий резиновый коврик. После отъезда гостя его надо продезинфицировать..

Комфортный ТЕМПЕРАТУРНЫЙ РЕЖИМ в отеле поддерживается с помощью батарей отопления с регуляторами и кондиционеров. Во избежание ожога от соприкосновения гостя с нагревательными приборами, они должны быть прикрыты специальными кожухами.

Если регуляторы батарей градуированы (на них нанесены цифры от 0 до 5), работа по поддержанию ком-

фортной температуры в помещениях упрощается. Оптимальная температура должна быть +22–23°C. Инженерная служба дает указание, что регуляторы на батареях должны стоять на отметке 3, например, а кондиционеры должны быть выставлены на температуру +22°C. Горничные при уборке проверяют соответствуют ли эти показатели норме.

В номерах гости выставляют температуру на кондиционерах по своему усмотрению, и горничные не меняют ее до их отъезда.

Санитарная безопасность гостей обеспечивается систематическими плановыми медосмотрами персонала.

Уборка помещений и стирка белья производятся с использованием профессиональных сертифицированных средств бытовой химии.

Постельное и махровое белье для номеров, туалетные принадлежности и расходные материалы также имеют сертификаты. В целях безопасности туалетные принадлежности для номера предлагаются в разовых упаковках/диспенсерах, а в гостевых туалетах – в диспенсерах.

Отель обязательно заключает договор с дезстанцией СЭС на обработку помещений от насекомых и грызунов.

На ресепшн для гостей есть аптечка с перевязочными материалами, перекисью водорода, кровоостанавливающим жгутом и другими разрешенными в отеле средствами первой помощи.

Чтобы не навредить здоровью гостя, персоналу запрещено предлагать ему какие-либо лекарства и медикаменты кроме указанных в разрешенном перечне. Если сотрудник обнаружил гостя в беспомощном состоянии (например, на полу), он никогда не должен пытаться сдвинуть его с места, чтобы не навредить. Единственно правильные действия в этой ситуации – накрыть человека пледом, подложить подушку под голову, открыть окно, освободить дыхательные пути (ослабить галстук, расстегнуть ворот рубашки и т.п.), а затем немедленно вызвать «Скорую помощь».

Двери в служебные помещения/склады должны быть заперты, чтобы нечаянно зашедший туда ребенок не смог сделать что-либо, опасное для его здоровья (уронить на себя тяжелый предмет, выпить из рабочей бутылки какое-либо химическое средство и т.п.).

Все двери в служебные помещения должны быть снабжены оповещающими табличками «Только для персонала» на двух языках.

Для обеспечения комфортных условий в гостевых зонах и номерах предусмотрены зоны для некуря-



щих клиентов. В них обязательно наличие оповещающей таблички.

Условия для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Особое внимание уделяется оформлению номеров для гостей с ограниченными физическими возможностями. Существуют жесткие нормы, благодаря которым создаются комфортные условия для их проживания в отеле.

Например, ванна/душевая кабина в номере должна быть снабжена специальным сиденьем. Рядом с унитазом устанавливаются поручни. И поручни, и сиденье в душевой должны выдерживать стационарную нагрузку до 120 кг.

Раковина для удобства гостя обычно снабжается наклонным механизмом.

Аксессуары в номере закрепляются на высоте, приемлемой для гостя в инвалидной коляске, а ширина дверных проемов и свободное пространство в номере должны быть достаточными для того, чтобы гость мог свободно перемещаться.

В жилой комнате над кроватью и в ванной комнате устанавливается тревожная кнопка оповещения. При ее нажатии на стойку размещения подается сигнал, оповещающий сотрудников, что требуется срочная помощь.

Обычно номер имеет смежную дверь с соседним, где предполагается проживание сопровождающих инвалидов лиц.

Хотя бы один из гостевых туалетов в отеле должен быть оборудован для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Центральный вход отеля должен быть оборудован спуском, удобным для спуска/подъема гостей в инвалидных колясках.

Другие меры безопасности и обеспечения комфорта гостей.

ОКОННЫЕ РАМЫ в отелях часто укомплектованы ограничителями распахивания, чтобы гость случайно не выпал из распахнутого окна, и наклейкой на стекле, предупреждающей, что с целью безопасности окно шире раскрыть нельзя, и москитными сетками

Если на окнах нет москитных сеток, то в номерах используются индивидуальные средства защиты от насекомых.

В гостевых зонах и ресторанах обычно размещаются приборы-улавливатели насекомых – «мухоловки».

КРОВАТИ в номерах обязательно укомплектованы ортопедическими матрасами. На узких сторонах матрасов проставлена маркировка по кварталам от 1 до 1V.

Раз в квартал матрас переворачивается так, чтобы в изножье на верхней стороне стояла цифра, соответствующая текущему кварталу. Например, в январе-марте это будет цифра 1.

Эти действия гарантирует здоровый сон гостю, правильное положение позвоночника во время сна, отсутствие проминов, со временем появляющихся на матразах, если их не переворачивать.

Наличие наматрасников и белья соответствующего размера на кроватях обязательно.

В хозяйственной службе ведется журнал, в котором фиксируется положение матрасов (таблица 1).

ТЕЛЕФОНЫ в номерах должны предусматривать наличие клавиши автодозвона, чтобы обеспечить быструю связь гостя с нужным ему подразделением в случае необходимости.

ДВЕРИ номеров укомплектованы:

- дверными глазками, чтобы увидеть посетителя;
- дверными цепочками, чтобы ограничить доступ в номер нежелательного посетителя;
- доводчиками дверей, которые автоматически закрывают дверь и дают ей захлопнуться, когда гость уходит из номера, забыв его запереть;
- электронными запирающими замками, которые открываются магнитными картами; информация, каким ключом открывался номер, хранится в памяти замка и считывается при необходимости.

Часто двери, перекрывающие выходы на лестничные площадки и пожарные выходы на улицу, снабжены блокирующими устройствами, которые не позволяют их открывать с лестничной площадки, сохраняя возможность свободно открывать из коридора. Это ограничивает возможность перемещения нежелательных посетителей с этажа на этаж.

В лифтах устанавливаются датчики, также регулирующие перемещение гостей. Чтобы лифт начал двигаться из лобби на этаж, где расположены номера, гость должен прокатать свой магнитный ключ от номера через такой датчик. Если гость живет на шестом этаже, лифт доставит его только туда. На этажах с общественными зонами можно попасть как лифтом, так и по лестницам без ограничений.

Таким образом, на жилые этажи отеля могут попасть только проживающие там постояльцы.

Персонал бдительно отслеживает наличие свертков, сумок и пакетов, оставленных в отеле без присмотра. При обнаружении таких предметов сотрудник обязан сообщить в службу безопасности, которая примет меры к их идентификации.

СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ отеля круглосуточно следит за жизнью отеля, используя системы видеонаблю-

дения; информацию по электронным замкам, металлоискатели и другие технические средства.

Сотрудники Службы безопасности контролируют не только отель, но и прилегающую территорию.

Для обеспечения сохранности имущества гостей в отелях существуют определенные правила.

4.5. Правила пользования ключами.

Осталось совсем немного отелей категорий 3*** и выше, в которых по-старинке применяются механические ключи (хотя, в «исторических» отелях самых высоких категорий такие ключи можно получить на ресепшн, при этом они будут действовать как электронные). Типичными «ключами» в современных отелях являются магнитные карточки.

Благодаря тому, что электронные замки считывают и запоминают информацию (когда, каким электронным ключом был открыт номер), всегда можно отследить нежелательные посещения номеров. Электронные ключи хранятся в сейфе.

Для того чтобы эта процедура не давала сбой, в хозяйственной службе ведется журнал выдачи ключей (Таблица 2).

Утром горничная вместе с заданием получает у координатора ключ от той секции, где должна в этот день работать (М1, например). Она расписывается за его получение в журнале. В конце рабочего дня горничная

сдаст ключ координатору. Его расписи в журнале подтверждает, что он принял ключ. Координатор кладет его в сейф.

Горничные должны быть проинструктированы, что ключом они могут открыть только те номера, которые указаны в задании. Если горничная получила спецзадание (например, отнести гостю утюг и гладильную доску в номер, который она сегодня не убирает), она обязана дописать в своем задании, в какое время и по какому поводу заходила в этот номер. Горничная не должна открывать своим ключом номера ни по просьбе гостя, ни по просьбе сотрудников. Если гость просит горничную открыть номер под предлогом, что его ключ не работает, она должна вежливо отказать и предложить ему поменять ключ на стойке размещения. Четко следуя этой процедуре, можно свести к нулю риск краж собственности гостей и отеля из номеров.

Иногда в процедуре выдачи и хранения электронных ключей задействована служба безопасности. До начала работы координатор получает в службе безопасности все необходимые в этот день для работы ключи под расписи. В отделе ключи распределяются в соответствии с принятой процедурой (см. выше), а вечером координатор сдает все ключи на хранение в службу безопасности.

Утеря магнитного ключа – одна из наиболее серьезных провинностей персонала. Если сотрудник потерял секционный ключ, то должен НЕМЕДЛЕННО сообщить

№	Тип	Квартал	№	Тип	Квартал	№	Тип	Квартал	№	Тип	Квартал
201	T	111	301	D	1V	401	T	1V	501	D	1V
202	DC	1V	302	DC	1V	402	DC	1V	502	DC	1V
203	T	1V	303	T	1V	403	T	1V	503	T	111
204	D	1V	304	D	1V	404	T	1V	504	T	1V
205	DC	1V	305	DC	111	405	DC	1V	505	DC	1V
206	D	1V	306	D	1V	406	T	1V	506	T	1V
			307	D	1V	407	D	1V	507	D	1V
			308	D	1V	408	D	1V	508	D	1V
Итого	5			7			8			7	

Таблица 1. Журнал переворачивания матрасов

Дата	Время	№ ключа	Ключ получил		Время	Ключ принял		Примечание
			фамилия	роспись		фамилия	роспись	
07.04	8.00	M1	Иванова	V	17.00	Петрова		Не работает
08.04	9.00	M2	Сидорова	V	18.00	Петрова		

Таблица 2. Журнал выдачи электронных ключей



координатору об этом. Двери номеров этой секции будут мгновенно блокированы.

Если сотрудник нечаянно унес ключ домой после смены, то обязан вернуть его в тот же день.

4.6. Правила «найденные и забытые вещи»

Часто случается, что гость что-то теряет на территории отеля или забывает при отъезде в номере. Отель берет на себя обязательства по хранению этих вещей.

Важно:

В соответствии со стандартами гостиница обязана установить особую процедуру для эффективной работы с забытыми вещами.

По запросу гостя персонал должен в течение дня предоставить информацию по забытой/потерянной вещи. Найденные и идентифицированные вещи должны быть возвращены в течение трех дней после заявления о пропаже. Гостиница не должна отправлять забытые вещи гостям почтой, если только не получено подтверждение, что пересылка производится под ответственность гостя.

Обнаружив забытые вещи, сотрудники должны незамедлительно известить об этом руководителя хозяйственной службы и сдать их туда.

Вещи хранятся в сейфе не менее 6 месяцев, на складе – не менее 3 месяцев, в холодильнике – не менее суток.

В сейфе хранятся особо ценные вещи (документы, драгоценности, мобильные телефоны и т.п.). В холодильнике – продукты в фабричной упаковке и не вскрытые напитки. Остальные вещи и предметы относятся на склад.

Вещь возвращают владельцу после предъявления им паспорта или его доверенному лицу только при наличии доверенности и предъявлении паспорта. Копия доверенности хранится в Журнале забытых вещей.

При получении забытой вещи гость/доверенное лицо оставляет в Журнале забытых вещей в графе «Примечания» запись «Претензий не имею» и подпись.

Журнал забытых вещей ведет сотрудник хозяйственной службы (Таблица 3).

Особое внимание при заполнении Журнала забытых вещей уделяется их описанию:

- Если найдена косметичка, необходимо перечислить, что в ней лежит.
- При оформлении парфюма надо написать, например, «духи «Шанель» № 5, 1/3 флакона». При описании кольца не следует писать «Золотое/серебряное кольцо с рубином». Правильнее будет «Кольцо желтого/белого металла с красным камнем».
- Если вещь имеет особенность – не хватает драгоценного камня, оторвана пуговица, – нужно обязательно это отметить.

В случаях, когда найдены особо ценные вещи, например, деньги, их оформляет комиссия с участием сотрудников службы безопасности, составляется акт. В нем подробно описывается, какая сумма и в какой валюте и купюрах была найдена. Копия акта хранится в Журнале забытых вещей.

Очень важно, чтобы персонал понимал, что любая забытая гостем вещь может быть ему дорога (от пластиковой вешалки до книги в мягком переплете) и сдавал ВСЕ забытые гостем вещи, не оценивая их самостоятельно и не решая, что надо сдать, а что можно выбросить.

Кроме того, в отелях существует *проблема вещей, по ошибке выброшенных гостем в мусорную корзину*. Горничные обязательно должны отслеживать среди мусора ценные вещи и документы, которые тоже надо сдать в хозяйственную службу.

4.7. Дополнительный сервис для гостей

Гость должен иметь возможность наслаждаться всеми удобствами, которые в разумных пределах и формах может предоставить ему отель. В каждой гостинице, кроме стандартных услуг, существует дополнительный сервис для гостей. Отметим наиболее распространенные виды дополнительных услуг.

Предоставление услуг няни.

Гости, проживающие в гостиницах совместно с детьми, довольно часто дают заявку на то, чтобы на время их отсутствия в гостинице, ребенок был с няней. В некоторых гостиницах заключается договор со сторонними компаниями, которые предоставляют этот вид услуг, присылая по заявке гостей профессиональных педагогов. Гость оплачивает этот вид услуг по утвержденному в гостинице прейскуранту. Но, в боль-



шинстве гостиниц с «западным» управлением используется практика, когда гость сам просит горничную или менеджера службы хаускипинг найти желающего из сотрудников отдела, который готов за личное вознаграждение побыть с ребенком во время его отсутствия. Если речь идет о детях иностранных гостей в возрасте от 2-х лет, то менеджер службы хаускипинг может предложить роль няни сотруднику, владеющему английским языком. Эта практика пользуется большей популярностью у гостей, чем «няня от агентства». Гостинице рекомендуется иметь так же следующие предметы обихода: детский стульчик, детскую прогулочную коляску, детскую ванночку и горшок, подогреватель для детского питания, памперсы, детские бутылочки и соски (хотя бы 1-3 комплекта), и тогда благодарные гости с детьми будут в числе постоянных клиентов Вашей гостиницы.

Услуги для инвалидов

Практически все современные отели имеют специально оснащенные номера для инвалидов, лиц с ограниченными возможностями движения.

К номерам, как правило, предъявляются следующие требования:

- они должны располагаться вблизи лифта;
- в них должны быть поручни на стенах номера и в душевой кабине, которые монтируются таким образом, чтобы гостю не требовалось посторонней помощи для принятия душа;
- обязательно предусматривается возможность принимать душ сидя;
- унитаз монтируется на значительно более высоком уровне, чем обычно;
- выключатели располагаются таким образом, чтобы до них легко было дотянуться из положения сидя;
- краны в ванной комнате располагаются на таком уровне, чтобы до них легко можно дотянуться сидя в коляске;
- матрас на кровати лежит на уровне инвалидной коляски.

Гостиница обязательно должна иметь инвалидное кресло, костыли, палку-трость, чтобы в любой момент предоставить их по просьбе гостя.

Для очень высоких гостей в гостинице необходимо иметь кровать размерами 200 см х 200 см или 220 см х 220 см, которая не имеет ножной стенки («изножия»). Для тучных гостей следует предусмотреть укрепленные матрасы. Для людей с заболеваниями позвоночника необходимо иметь доски жесткости по размеру матраса.

Пребывание домашних животных

Не каждый отель разрешает пребывание у себя домашних питомцев. Однако, если такое допущение имеется, очень важно, чтобы в отеле была возможность предоставления гостю, в случае запроса, мисок для питания животных и лотка для специфических нужд кошек. После отъезда гостей номера должны убираться службой хаускипинг с особой тщательностью, включая обработку от насекомых, которых могут принести животные. В случае порчи животными мебели, инвентаря в номере и других помещениях отеля, гостю предъявляется дополнительный счет на компенсацию порчи имущества.

Озонирование номеров

Мировая практика борьбы с курением все более повышает требовательность гостей, которые хотят жить в номерах, где курение запрещено (статус – «некурящие номера»). В борьбе с запахом табака, а так же с другими сильными запахами (духов, использованных памперсов, запахов пищи), сотрудникам службы хаускипинг помогают озонаторы. Специальные гостиничные «озонаторы» мгновенно нейтрализуют любые запахи в помещениях площадью от 15 до 50 квадратных метров на срок от 15 мин до 3-х часов.

Услуги швеи

Постоянным спросом у гостей любого отеля пользуются услуги швеи по мелкому ремонту одежды (подшить брюки, зашить дырку, укрепить пуговицы на одежде и т.д.). В практике существует опыт принимать

Дата	Номер	Фамилия гостя	Сдал	Что нашел	Принял	Место хранения	Выдано	Примечание
07.04	201	Г-н Д. Бос	Панов	Кольцо белого металла	Лель	Сейф	Гостю 07.04	Претензий не имею (подпись)
08.04	203	Г-жа Линь	Конева	Коробка конфет	Лель	Холодильник	Коневой 08.04	Истек срок хранения
08.04	415	Г-н Иванов	Петрова	Белая сорочка, галстук	Лель	Склад забытых вещей		

Таблица 3. Журнал забытых вещей



в штат сотрудников, имеющих опыт швейного дела, причем не только на специальную должность швеи (чаще всего, такая должность имеется в гостиницах с номерным фондом от 100 номеров), но также на должность кастелянши или сотрудника бельевого склада, или сотрудника по приему и выдаче спецодежды. Таким образом, просьба гостя может быть выполнена быстро и качественно.

Помощь гостям при утере багажа

Многие гостиницы имеют возможность удовлетворить запрос гостя обеспечить его минимальным набором вещей, которые помогают сгладить дискомфорт при утере, либо задержке его багажа. Набор может включать: футболка/майка и трусы (женские/мужские – размеры «S» («small»), «M» («medium»), «L» («large»), «XL» (extra large), носки, колготы, зубную щетку и пасту, дезодорант. Расширенный набор может включать бритвенный прибор, лак для волос, щипцы для укладки, ножницы, другие необходимые предметы, если они не входят в комплектацию номеров.

В практике работы большинства отелей служба хаускипинг имеет специальный перечень предметов, удовлетворяющих дополнительные запросы гостей:

- электрообогреватели;
- вентиляторы;
- электрические удлинители;
- трансформаторы;
- адаптеры (переходники) разных стандартов вилок электроприборов;
- резиновые коврики для ванной.

Все эти предметы хранятся в специальной кладовой, чтобы быстро и качественно выполнить просьбу гостя. Подробнее вопрос об оборудовании номеров см. в Главе 9 «Комплектация гостевых номеров».

Хозяйственная служба обязана вести учет дополнительных принадлежностей, доставленных в номера, чтобы контролировать сохранность имущества отеля и оплату гостем этой услуги.

В некоторых отелях разовая дополнительная продукция и прейскурант на нее есть в номере. В номерах повышенной комфортности она входит в обязательную выкладку туалетных принадлежностей.

Обычно факт выдачи дополнительных принадлежностей заносится в Журнал движения инвентаря (Таблица 4).

Если гостю в номер доставлено что-то из списка разовой дополнительной продукции или дополнительных принадлежностей и эта услуга платная, хозяйственная служба информирует службу приема и размещения, чтобы стоимость услуги была внесена в счет гостя.

4.8. Вечерний сервис

В отелях категории люкс, кроме дневной уборки, гостям предоставляется вечерний сервис. Обычно он заключается в том, что горничная обходит жилые номера, чтобы разобрать постель гостя (снять покрывало, отогнуть уголок одеяла) и положить на нее пижаму; если в номере есть дополнительные спальные места – еврораскладушка, диван, колыбель, – тоже приготовить их для сна; задернуть шторы; включить бра над кроватью; поставить на прикроватную тумбочку таблички «Спокойной ночи» и «Прогноз погоды на завтра»; положить шоколадку.

Гость всегда признателен, когда возвращается со службы вечером усталый и застает свою комнату в таком виде. *О нем помнят, его ждут.*

4.9. Правила применения карточки «Не входите в номер», «Уберите номер»

Все номера снабжены карточками, которые можно повесить на ручку входной двери.

С одной стороны на ней написано «НЕ ВХОДИТЕ В НОМЕР». Если гость вывешивает такую карточку на дверную ручку, это однозначно воспринимается персоналом как просьба гостя не беспокоить его. В этом случае в номер гостя не просто нельзя постучаться, но даже ходить мимо надо тихо и разговаривать в коридоре рядом с ним в полголоса.

Номера, на которых висит такая табличка, не убирают до тех пор, пока гость не снимет ее.

Иногда гость забывает снять такую табличку, уходя утром на работу. Когда он возвращается в неубранный номер, недовольству его нет предела. Чтобы избежать такой ситуации, сотрудники хозяйственной службы после 15.00 обзванивают номера с табличкой «Не входите в номер».

Если гость ответит на телефонный звонок, ему предложат уборку, если нет, под дверь номера просовывают карточку приблизительно следующего содержания:

«Уважаемый гость, на Вашей двери висела запрещающая табличка, поэтому мы не стали беспокоить Вас. Надеемся, Вы хорошо отдохнули.

Если Вам потребуется уборка, пожалуйста, позвоните... (телефон хозяйственной службы).

Горничная немедленно придет к Вам».

Если табличка «Не входите в номер» висит на двери второй день, персонал отеля начинает беспокоиться, не случилось ли чего с гостем. На третий день сотрудники хозяйственной службы инициируют проверку но-



Дата	Инвентарь	№	Доставил	Вернул	Дата	Примечание
07.04	Утюг+доска	303	Иванов	Иванов	07.04	Чехол с пятном сдан в стирку
07.04	Колыбель	507	Петрова	Петрова	07.04	Гость не заехал
08.04	Допкровать	509	Иванов			

Таблица 4. Журнал движения инвентаря

Дата	Время	Зона	Заявка	Кто передал	Кто принял	Исполнение
07.04	9.00	Лобби	Перегорела лампа-подсветка картины	Иванова	Петрова	Выполнено 9.15, Сидоров
07.04	10.00	№ 205 жилой	Разбито сиденье унитаза	Сидорова	Петрова	
08.04	16.00	№ 302 выезд	Разбит пульт TV	Волкова	Петрова	Выполнено 16.20, Сидоров

Таблица 5. Журнал неисправностей

мера. Номер открывает комиссия из трех человек – представители служб безопасности, приема и размещения и хозяйственной. Если нет повода для беспокойства, вопрос считается исчерпанным. Если все-таки что-то произошло, персонал подключает заинтересованные организации (милицию, больницу и т.п.).

С другой стороны карточки написано «УБЕРИТЕ НОМЕР».

Появление такой карточки равноценно заявке гостя на уборку. Поскольку заявка гостя выполняется в течение 15-20 минут, *горничная должна прекратить уборку выездного номера и приступить к уборке данного номера как можно быстрее.*

Если горничная, в задании которой значится уборка этого номера, не видит такую карточку (находится на уборке другой секции), любой сотрудник, обнаруживший её, должен сообщить в хозяйственную службу о заявке гостя.

Иногда случается, что у горничной одновременно появляется несколько табличек с заявкой на уборку номера. Руководители хозяйственной службы посылают ей на помощь еще одну горничную либо координаторы/супервайзеры помогают ей выполнить заявки максимально быстро.

4.10. Подача заявок о неисправностях, поломках

При дневной уборке номера горничная тщательно проверяет исправность всех предметов, входящих в комплектацию номера. Если обнаружена неисправность, она срочно должна передать в хозяйственную службу по телефону эту информацию.

Существуют неисправности, связанные с естественными процессами при проживании гостя в номере: перегорела лампочка, расшаталось крепление мебели, до-

водчик двери надо отрегулировать и т.п. Но есть поломки, которые произошли из-за небрежного обращения гостя с имуществом отеля.

Координатор хозяйственной службы (например, Петрова) фиксирует заявки о поломках и неисправностях в Журнале неисправностей (Таблица 5).

Такое тщательное отслеживание выполнения заявок необходимо, потому что исправность комплектующих принадлежностей номера входит в сервис, оплаченный гостем. Если цепочка «передача заявки–исправление» будет нарушена, по этому журналу легко установить нарушителя процедуры. Исполнитель заявки должен позвонить в хозяйственную службу и сообщить об устранении неисправности. Если звонка не поступило, координатор интересуется, выполнена ли заявка.

Неполадки, легко устранимые, исполняются в течение 15–20 минут.

Если в номере имущество повреждено по вине гостя, вступает в силу процедура:

ПРИЧИНЕНИЕ УЩЕРБА ИМУЩЕСТВУ ОТЕЛЯ

Важно:

Если для выполнения заявки на неисправность необходимо длительное время или нечем заменить испортившиеся элементы в данный момент, служба приема и размещения предлагает гостю переселить его в другой номер.



В случае обнаружения порчи имущества гостиницы составляется акт по форме № 9-Г.

Ответственные за составление акта: по номерному фонду и лобби – руководитель хозяйственной службы; по ресторану и бару – руководитель ресторанной службы; по банкетным залам – руководитель/менеджер банкетной службы.

Форма 9-Г

АКТ № _____
о порче имущества гостиницы

от «___» _____ 20 г.

Обнаружено следующее: гр.

(Фамилия, имя, отчество)

Повредил следующее имущество гостиницы (ресторана)
(предмет, степень повреждения)

Всего на сумму: _____ рублей.

Подписи работников гостиницы:

(Подпись лица, причинившего ущерб)

С гр.

(Фамилия, имя, отчество)

получено шестьдесят семь рублей 00 коп.
(сумма прописью)

Принял:

(Должность, фамилия имя, отчество) (Подпись)

Испорченные вещи

Получены _____

(Фамилия, имя отчество) (Подпись)

Ночной менеджер отвечает за составление акта во время своего дежурства вне зависимости от места обнаружения порчи имущества.

Акт и любая доказательная информация передается дежурным менеджерам для дальнейшего разбирательства с клиентами гостиницы. После определения стоимости ущерба (ее определяет финансовый отдел, а если нет возможности связаться с ним, необходимо руководствоваться приказом директора о сумме возмещения, взимаемой с гостей за порчу имущества) и начислении

сумм возмещения акт и счет (folio) передают в бухгалтерию.

Данная форма акта № 9-Г унифицирована и необходима для ведения бухгалтерского учета. На ее основе можно подготовить и использовать другие формы для удобства общения с клиентами гостиницы.

Аудитор по доходам контролирует соблюдение данной процедуры и обеспечивает хранение актов.

Пример:

Хозяйственная служба обнаружила в номере испорченный халат. Сотрудник составил служебную записку на имя руководителя отдела. Руководитель отдела составил акт по форме № 9-Г и передал его дежурному менеджеру. (Может возникнуть ситуация когда необходимо срочно информировать дежурного менеджера о порче имущества для решения вопроса о возмещении ущерба с клиентом, в этом случае служебная записка и акт передаются дежурному менеджеру позже.)

Дежурный менеджер дополнил акт недостающей информацией и после начисления суммы ущерба передал акт и счет (folio) в бухгалтерию.

До начисления ущерба гостю необходимо получить одобрение управляющего директора или руководителя номерного фонда. Ночной менеджер при необходимости срочного решения вопроса о возмещении самостоятельно определяет размер возмещения.

Дежурный менеджер дополнительно к унифицированной форме акта может составить дополнительный и использовать его вместе с другими документами, подтверждающими факт причинения ущерба, в качестве доказательной базы при снятии с клиента сумм возмещения. Именно такие документы прикладываются, например, к счету, когда происходит списание сумм ущерба с банковских карт.

Если гость согласен оплатить ущерб в полном объеме, то имеет право забрать испорченный предмет.

Исходя из этой процедуры очевидно наличие в отеле приказа о сумме возмещения при порче имущества отеля, утвержденного генеральным директором. Обычно сумма возмещения в два-три раза превышает закупочную стоимость испорченного предмета.

При обнаружении порчи имущества составляется доказательная база, с которой позже знакомят гостя (поврежденный предмет фотографируют на месте его обнаружения). Пока гостя не ознакомят с доказательной базой, в жилом номере испорченный предмет не заменяется и не реставрируется.

В выездном номере, напротив, делается всё, чтобы восстановить его в кратчайшие сроки, и затем заселить следующего гостя.

Глава 5.

Технология работы по уборке гостевых номеров



Технология уборки гостевого номера прописывается в стандартах отеля (сети) и может иметь различия в зависимости от его категории. Тем не менее, результат всегда должен быть одним и тем же: чистота и порядок в номере, все оборудование в рабочем состоянии, а гость доволен комфортными условиями.

Время, затраченное на уборку номера, – экономический показатель, так что определить, сколько требуется горничных и норму для каждой, вполне возможно. Для этого, прежде всего, нужно составить технологическую карту с учетом особенностей отеля (комплектация номера, площадь, количество и порядок возобновляемой продукции, находящейся в нем). Как показывает практика, на уборку одного номера горничная затрачивает от 15 до 30 минут, значит, за смену она должна убрать 12–17 номеров.

5.1. После выезда гостя

Любая уборка всегда выполняется «по кругу» слева направо, чтобы не пропустить ни одного объекта в помещении. Обычно используется метод «21 шаг», который четко предписывает, в какой последовательности убирать номер, дает «инструменты» для экономии времени, исключает повторные движения и позволяет довести процесс до автоматизма.

Шаг 1. Готовность рабочей тележки горничной к началу работы.

Перед началом рабочего дня горничная должна проверить комплектацию рабочей тележки, т.е. наличие необходимого количества комплектов постельного белья, корзиночки с моющими средствами, флаконы с косметикой для ванных комнат, полный набор печатной продукции – всё, что потребуется в течение рабочего дня. Так, если горничной понадобится заменить разбитый стакан, а нового не окажется в тележке, то она потеряет время, когда пойдет за недостающим предме-

том в подсобное помещение или на склад. Как правило, во всех отелях существуют свои стандарты по комплектации рабочей тележки с учетом ее вместимости, количества расходных материалов и типов кроватей. Их разрабатывают опытным путем на примере каждого отеля. Например, если в нем много номеров с двумя кроватями, значит, в бельевой тележке в начале рабочего дня должно быть больше комплектов именно для них.

Шаг 2. Вход в номер.

Горничная останавливается перед номером, проверяет, нет ли на двери таблички «Не беспокоить», сверяет с рабочим листом статус номера (выездной или жилой) и тип кровати. Затем она стучится в дверь и четко произносит название своей службы и оповещает гостя, что войдет в номер. Если там никого нет, горничная должна взять в одну руку корзиночку с моющими средствами, а другой открыть дверь ключом. Войдя, она оставляет дверь открытой и ставит корзиночку с моющими средствами около ванной комнаты, а тележкой перекрывает вход в номер.

Шаг 3. Предварительная обработка сантехники.

Каждая гостиница сама выбирает ассортимент моющих средств, но в соответствии со стандартами гигиены, принятыми во всем мире, места общего пользования необходимо обязательно дезинфицировать.

Горничная входит в ванную комнату, спускает воду в туалете и заливает по ободку и в колодец туалета дезинфектант, который будет действовать, соединившись с водой, в 10–15 минут, пока происходит уборка гостевой комнаты.

Шаг 4. Удаление мусора и вынос посторонних предметов.

Перед началом уборки необходимо удалить весь мусор, находящийся в номере. Грязную посуду собирают и составляют в раковине ванной комнаты под струей проточной воды, залив специальным моющим средством. Может быть и по-другому, если это предусмотре-



но стандартом. Посуду складывают в специальные контейнеры, крепящиеся к тележке горничной, и отвозят в посудомоечный цех на кухне. Этот вариант предпочтительнее, так как посуда дезинфицируется в посудомоечной машине. Мусорные корзины в жилой зоне номера и в ванной комнате освобождают от мусора, затем собирают мусор со столов и открытых поверхностей, очищают пепельницы. Если какие-либо предметы требуют дополнительной обработки при помощи воды либо специальных средств, их оставляют в ванной комнате, чтобы вымыть. Сбор мусора должен происходить по часовой стрелке, чтобы горничная не пропустила для проверки такие объекты, как ящики письменного стола, телевизионной тумбы, подоконник, пространство за плотными шторами, пустоты под мягкой мебелью и под кроватью, гардероб, прикроватные тумбы, то есть все места, где могут находиться посторонние предметы. Собирая мусор, горничная по кругу проверяет исправность настольных ламп, телевизора, минибара, бра, торшера и оценивает общее техническое состояние номера.

Шаг 5. Информирование о неисправностях в номере

После того как удален весь мусор и посторонние предметы, необходимо оповестить техническую службу либо старшего смены о технических неполадках в номере (перегорела лампа, оторвана ручка, сломана ножка стула и прочее). Делать это надо в начале работы, чтобы во время уборки сотрудник технической службы пришел в номер и устранил неисправность. Это позволит сэкономить время и повторно не заходить в номер после работ, проведенных технической службой.

Шаг 6. Найденные и забытые вещи гостя

Горничная обязана проверить, не оставил ли гость в номере личные вещи. Если таковые имеются, она информирует старшего смены и помечает в рабочем листе, в каком номере были найдены забытые вещи гостя. Их оформляют в соответствии с процедурой, разработанной в гостинице и учитывающей законодательство страны проживания.

Шаг 7. Смена постельного белья, заправка кровати

Постельное белье в выездном номере меняется полностью, как и полотенца в ванной комнате.

Использованное постельное белье снимается лицевой стороной наружу, собирается в один ком, слегка прижимается и относится либо в специальную тележку для использованного белья, либо в специальный мешок, имеющийся на тележке для сбора белья.

Из тележки горничная берет сразу весь комплект – пододеяльник, простыню, наволочки и прочее. Перед тем как начать застилку чистого постельного белья, не-

обходимо тщательно проверить, чисты ли поверхности матраса, наматрасника, подушек, одеяла, покрывала. Если надо заменить один из предметов, грязный относят в сборник для использованного белья и берут чистый. (Рекомендуется всегда иметь в запасе минимум 5% каждого наименования, используемого для застилки постели.)

Застилка постели производится по стандартам, принятым в отеле (сети). Внешний вид кровати должен быть привлекателен, покрывало застелено ровно, без складок.

Шаг 8. Финишное оформление кровати

Кровати во всех номерах декорируются в соответствии со стандартами, принятыми в отеле: застилают обычным или бизнес-покрывалом, расставляют подушки, кладут валики.

Например, принято размещать на кровати четыре подушки – две упругие, две мягкие. Если по стандарту мягкие подушки должны лежать первыми, ближе к входу в номер, а упругие ближе к окну, это нужно неукоснительно выполнять.

После этого горничная оставляет буклет относительно меню подушек и другой декоративной продукции, используемой в гостиничной цепочке или в данной гостинице.

Шаг 9. Дополнительные удобства в номере

Горничная проверяет мини-бар (если это предусмотрено её обязанностями), отмечает количество и наименование использованных продуктов, пополняет ассортимент. Проверяет полную комплектацию имеющихся в номере чайных и кофейных наборов, сахара, сливок.

На этом этапе производится проверка всей печатной продукции в номере, так как гости могут делать пометки или использовать ее не по назначению. Важно, чтобы информационные листовки, буклеты и т.д. в номере всегда выглядели привлекательно, так как это влияет на имидж отеля. Если по стандарту в номере предусмотрена периодическая пресса (журналы, газеты), необходимо проверить дату. Устаревшие журналы и газеты заменяют свежими, кладут недостающие наименования.

Шаг 10. Обработка и возвращение в номер посуды и прочих предметов многократного использования

Поскольку ранее горничная уже собрала грязную посуду и замочила ее в моющем растворе (шаг 4), то теперь она должна тщательно обработать ее, вытереть насухо специальной салфеткой и поставить на место. Таким же образом моют и ставят в жилой комнате все предметы, которые нуждались в водной обработке: му-



сорное ведро, пепельницы, подносы, загрязненные информационные таблички и прочее. После этого в жилой зоне должно быть чисто, кровать полностью заправлена, шторы и гардины в положении, предусмотренном стандартами по оформлению номера, технические заявки переданы в службу, ответственную за их выполнение, забытые личные вещи гостя оформлены в соответствии с принятой процедурой, печатная и периодическая продукция заменена или пополнена. Состояние готовности номера должно составить 80%.

Шаг 11. Обработка раковины, столешницы, зеркал обычного и косметического.

Работы в ванной комнате производятся по правилу «От менее загрязненной поверхности к наиболее загрязненной». Необходимо соблюдать последовательность: раковина – ванная (душевая кабина) – туалет. Обрабатываемые поверхности надо смочить водой, тогда любое моющее средство лучше контактирует с ними.

Перед тем как приступить к финишной уборке раковины, горничная должна убедиться, что все, что надо было помыть и очистить проточной водой, уже убрано. В противном случае ей придется еще раз чистить раковину после мытья забытого предмета.

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

Шаг 12. Уборка ванной (душевой кабины, биде).

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

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

Затем все поверхности моют проточной водой, а ее остатки удаляют ветошью или резиновыми сгонами-

скребками. Все хромированные части следует протереть сухой ветошью. На кафельных, зеркальных и прочих поверхностях не должно остаться следов от капель воды и ореолов водного налета.

Шаг 13. Обработка туалетной сантехники

Ранее в унитаз (по ободок) было залито специализированное моющее средство (шаг 3). За время уборки жилой части номера дезинфектант уже подействовал. Теперь надо специальной губкой-спонжем для туалетной сантехники нанести моющее средство на ободок унитаза, сделать три-четыре круговых движения в коллodge, чтобы удалить отложения. Затем надо круговыми движениями нанести средство на ножку унитаза, обработать с двух сторон сиденье. Стену за туалетом тоже обрабатывают моющим средством, затем его смывают, а туалет и стену за ним вытирают насухо ветошью.

Шаг 14. Комплектация ванной комнаты.

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

Шаг 15. Окончание уборки ванной комнаты.

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

Шаг 16. Осмотр и удаление паутины, пыли в углах и средневысотных местах жилой зоны комнаты.

Для проведения данной операции горничной понадобится специальный волосной mop на удлиненной ручке (highduster). Необходимо учитывать, что, помимо скопления пыли в потолочных углах, на верхних складках гардин, возникают и сезонные проблемы, например, тополиный пух, который застревает в складках штор и на карнизах.

Шаг 17. Удаление загрязнений с зеркальных поверхностей.

После основной уборки номера прошло не меньше 15 минут, поэтому пыль уже осела. Теперь можно протереть все зеркальные поверхности в номере: зеркала, шкаф-купе, зеркальные панели, элементы декора с зеркальными фрагментами. Для этого используют средства, не оставляющие разводов, и специальные салфетки.

Шаг 18. Финишная уборка окон, подоконников, отопительных приборов (батарей).

При необходимости такие же средства применяются и для обработки стеклянных поверхностей: окна, бал-



конные двери. Рамы, подоконники, ручки, отопительные приборы также протираются.

Шаг 19. Удаление пыли со всех поверхностей в жилой зоне.

Теле- и аудиоаппаратуру очищают от пыли специальными салфетками, мебель – салфетками, содержащими микрофибру и полироли с антистатическими свойствами.

Шаг 20. Обработка напольного покрытия.

Убедившись, что все операции по уборке завершены и номер полностью укомплектован, производят уборку напольного покрытия. Если пол покрыт ковролином, паркетом (ламинатом, линолеумом и пр.), его чистят пылесосом, а затем поверхность без ковролина протирают влажным mopом.

Шаг 21. Перевод номера в статус «Чистый».

В зависимости от технической оснащённости отеля горничная может использовать специальный набор цифр, и номер в системе становится «Чистым»; позвонить старшему смены и сообщить, что номер убран; отметить специальными знаками в своём рабочем листе, что номер убран.

5.2 Уборка номера во время проживания гостя

Во многих отелях уборка гостевого номера в период проживания гостя мало чем отличается от выездной. Можно использовать технологию «21 шаг» и для уборки жилого номера, однако при этом могут быть отличия в следующих шагах (пунктах).

Шаг 4. Удаление мусора и вынос посторонних предметов.

При освобождении номера от посторонних предметов важно обращать внимание, в каком месте и как лежат вещи. В обязательном порядке очищаются все мусорные корзины. Если рядом с мусорной корзиной пакет с вещами гостя и остатками продуктов питания, лучше не выносить их из номера. Возможно, гость оставил их на полу, потому что ему так удобно.

При уборке горничная обязательно проверяет, не оставил ли гость заказ для прачечной. Как правило, в тех гостиницах, где оказывают услуги прачечной и химчистки, в номере есть специальные пакеты и квитанции, которые гость заполняет при оформлении заказа. Обнаружив заказ для прачечной/химчистки, горничная передает его в соответствующую службу.

Продукты питания, напитки, которыми пользуется гость во время проживания, нельзя выносить из номера. Их следует аккуратно разместить вместе, чтобы че-

ловек видел, что ничего не пропало. Личные вещи гостя необходимо аккуратно развесить и разложить на видных местах, не надо убирать их в шкаф или чемодан гостя. Если в номере находятся ценные вещи гостя (украшения, деньги), не рекомендуется их перекладывать, всё надо оставить на тех же местах.

Шаг 7. Смена постельного белья. Заправка кровати.

Гостиница вправе устанавливать порядок смены постельного белья в зависимости от категории номера, количества звезд, ценовой политики и внутренних правил, о которых гость должен быть информирован в доступной форме. В пятизвездных отелях предусмотрена ежедневная смена всего постельного белья и махровых полотенец. Все больше гостиниц заявляют, что участвуют в программе «Помогите нам помочь окружающей среде» (Help us to Help Our Environment). Суть ее в том, что администрация предлагает гостю в доступной форме (специальная табличка в ванной комнате или печатная карточка рядом с кроватью) в целях охраны окружающей среды от огромного количества моющих средств, отравляющих воду, использовать личные полотенца неоднократно, без ежедневной замены. Если он оставит полотенце на полу, это будет означать «Пожалуйста, замените его», а если повесит его, персонал поймет, что он согласен использовать его снова. Во многих отелях практикуется полная замена белья только после третьей ночи, но, если гость желает, белье будут менять так часто, как он захочет.

Шаг 8. Оформление кровати в соответствии со стандартами.

В каждой гостинице существуют свои стандарты декорирования кровати. Как правило, в отелях категории пять звезд кровать ежедневно оформляется так же, как в номере «под выезд». Есть еще услуга «Подготовка номера ко сну», когда вечером горничная снимает покрывала, декоративные подушки и валики и полностью разбирает постель. В отелях экономкласса стараются не перегружать кровать элементами декора, но все равно устанавливают свой стандарт застилки. Как правило, это удаление с постели мелких частиц, натягивание простыни, аккуратная застилка одеялом в пододеяльнике, взбивание подушек и их установка, покрытие кровати либо покрывалом полностью, либо в последнее время очень популярным бизнес-покрывалом (Bed Throw) – небольшой декоративной полоской ткани в нижней части кровати.

Шаг 9. Комплектация жилой комнаты дополнительными удобствами.

В высококласных отелях практикуется ежедневное пополнение запасов чая, кофе, сахара, сливок и мине-

ральной воды. Комплектация номера дополнительными удобствами и частота пополнения запасов определяются внутренними правилами гостиницы, исходя из ее бюджетной политики.

За исключением особых правил по замене постельного белья, махровых полотенец халатов, тапочек, чайно-кофейной принадлежности и программ для гостей (постоянные, VIP-гости), вся уборка номера проводится в соответствии со стандартом ежедневного обслуживания. Высоким уровнем считается полное отсутствие различий между уборкой выездного и жилого номеров.

5.3 Уборка номеров VIP-гостей

Процедура обслуживания номера для VIP-гостей должна быть четко прописана в правилах и стандартах и предусматривать индивидуальный подход. В целом технология уборки не меняется, она подстраивается под привычки гостя. В гостиницах должен быть перечень уровней VIP-гостей, чтобы персонал четко знал, что конкретно подразумевает каждый из них. Например:

VIP 1 – номер комплектуется дополнительно халатом, тапочками, весами, минеральной водой, чаем (зеленый и черный), кофе (с кофеином и без), легкими закусками (орешки, чипсы, шоколад), цветочной композицией, свежей прессой, тарелкой с фруктами и т.п.

VIP 2 – номер комплектуется дополнительно халатом, тапочками, свежим цветком, бутылкой минеральной воды.

Уровней может быть несколько, это зависит от важности гостя и ценовой политики отеля.

Кроме этого, нужно учитывать индивидуальные пожелания гостя. Например, он не курит, поэтому наличие посторонних запахов, например, освежителя воздуха, неуместно. В этом случае горничных предупреждают, что при уборке они не должны использовать средства с сильным ароматом или отдушкой, во время работы необходимо открыть окно, а по окончании ее принести в номер прибор для ионизации воздуха.

В большинстве отелей установлен режим «non smoking area» («курение запрещено») по абсолютному большинству (до 100%) помещений. В других выделены этажи (блоки) с номерами для курящих. Иностранцы гости, в большинстве, привыкли к режиму «non smoking area». Например, в Великобритании, США специальными постановлениями запрещено курить во всех общественных местах, включая гостиницы. Наказанием за нарушение является: разовый штраф (не менее 100 долларов), компенсация расходов отеля на удаление запахов табака из тканей и мягких покрытий (может со-

ставлять весьма внушительную сумму), удовлетворение иска любого из других гостей отеля, возражающего против курения (размер компенсации лимитирован лишь фантазией истца).

В России пока таких строгих норм нет, тем не менее, выделяется обязательно группа номеров для не курящих.

Иногда бывает, что гость предпочитает курить крепкие сигары, табачный дым впитывается в обивку и текстиль. В этом случае рекомендуется максимально проветривать комнату и применять освежитель воздуха антитабак. При уборке этого номера под выезд необходимо сдать в стирку максимальное количество текстильных изделий (наматрасник, юбку кровати, покрывала, одеяла, шторы), так как текстиль удерживает табачный запах.

В VIP-номерах рекомендуется:

- ежедневно полностью менять белье и полотенца;
- использовать более дорогую косметическую линейку, чем в стандартном номере;
- проводить уборку до 12 часов дня (если у гостя нет особых пожеланий).

5.4 Генеральная уборка номера

Как правило, в каждом отеле есть номера различных категорий и типов. Они могут иметь разную по фактуре мебель, декоративные ткани, посуду, напольное покрытие и т.д. Менеджмент службы Хаускипинг перед началом эксплуатации гостиницы должен составить четкие технологические карты уборки для каждого типа номеров.

В них подробно прописывается пошаговая процедура генеральной уборки конкретного типа номера с указанием используемых средств. При полном соблюдении стандартов ежедневной уборки и выполнении сезонных и промежуточных работ генеральную уборку достаточно проводить два раза в год, чтобы поддерживать номерной фонд в приличном состоянии. В каждом отделе гостиничного хозяйства должен быть план в виде таблицы с указанием промежуточных и сезонных работ (стирка покрывал, подушек, влажная уборка ковров, промывка вентиляционных решеток и вытяжек, стирка штор от ванной комнаты и пр.), а также график генеральных уборок. При генеральной уборке независимо от категории гостиницы и её месторасположения обязательно должны выполняться следующие действия:

1. Полная стирка/химчистка всех постельных принадлежностей.



2. Влажная обработка матраса парогенератором, зачистка всех пятен.
3. Влажная уборка всех предметов мягкой мебели.
4. Стирка/химчистка штор, тюля, гардин.
5. Мытье окон с двух сторон.
6. Протирка «шубкой» на удлиненной ручке стен от потолка до пола.
7. Проверка состояния чистоты напольного покрытия под всеми передвигающимися предметами интерьера (кровати, диваны, софы и пр.).
8. В ванной комнате стены от потолка до пола обрабатываются специальным средством для удаления водяного камня, дабы охватить абсолютно всё пространство плитки либо водостойкого покрытия ванной комнаты.
9. При согласовании с технической службой промываются все вентиляционные решетки и вытяжки.
10. Натираются все дверные полотна, доводчики дверей и труднодоступные места.
11. Имеющиеся в номере зеркала, картины, репродукции должны быть сняты и протерты (обработаны пылесосом) с обеих сторон.
12. При наличии мини-бара, холодильника они должны быть разморожены и вымыты дезинфицирующим средством до полного устранения посторонних запахов.
13. Личные вещи, находящиеся в жилой зоне номера, должны быть аккуратно сложены на видном месте, обувь аккуратно стоять парами в зоне прихожей или коридора номера.
14. При генеральной уборке проверяется исправность всего оборудования номера, правильность работы телевизионных и радионастроек.
15. Потолочные покрытия должны быть обработаны пылесосом со специальной насадкой либо протерты полувлажной «шубкой» с удлиненной ручкой.
16. По окончании всех клининговых процедур номер полностью комплектуется постельными принадлежностями, свежей печатной продукцией и всеми необходимыми предметами гостеприимства.

5.5. О вещах в стирку и подносах

Услуги прачечной/химчистки

Гостиницы все чаще предлагают гостям услуги прачечной и химчистки, а также круглосуточное обслуживание в номерах напитками, едой, закусками.

Прачечная и химчистка практически всегда входят в службу Хаускипинг. Гостиница может иметь прачечную либо использовать услуги сторонней организации.

Гостю предлагается пакет для размещения заказа, квитанция и инструкция по оформлению. В квитанции надо указывать наименования принимаемых изделий и количество сдаваемых (в зависимости от возможностей может быть от 10 до 50), цену за вещь. Во избежание спорных вопросов цены лучше указывать с налогом, чтобы гость мог посчитать полную стоимость своего заказа.

Рекомендуется разделять обработку вещей на «Стирка /Laundry», «Химчистка/Dry cleaning» и «Глажка/Pressing» из-за разной ценовой политики на выполнение этих операций.

Бланк квитанции должен быть фирменным, т.е. с указанием отеля. Необходимо четко прописать все правила принятия и возврата вещей, указать время. Например: «Вещи, сданные до 10.00, будут возвращены до 18.00 того же дня. Вещи, сданные после 10.00, будут возвращены до 12.00 следующего дня. Наша услуга «глажка» может быть выполнена только для чистых вещей».

Сотрудники службы Хаускипинг обязаны знать все правила приема вещей в прачечную. При уборке номера горничная должна убедиться, что гость действительно оставил вещи для обработки, что они лежат в пакете с заполненной квитанцией. Рекомендуется пригласить в номер сотрудника прачечной, чтобы он собственноручно забрал заказ, осмотрев наличие вещей, маркировку, фактуру. Если у него возникают сомнения, необходимо сообщить об этом на ресепшн, по возможности связаться с гостем и объяснить ему сложности, которые могут возникнуть при обработке вещи.

В любом случае горничная должна сразу сообщить о гостевом заказе, а не сдавать его в конце рабочей смены. Во многих гостиницах вешают дополнительные карточки-таблички на дверь, когда гость информирует о своем желании сдать вещь в прачечную. Подробнее об организации собственной прачечной и химчистки, либо использования сторонних предприятий на «аутсорсинге» – в дальнейших разделах пособия.

О «подносах» – служба Рум-сервис («Room service» – обслуживание в номере).

При уборке номера горничная должна вынести из него подносы/столы рум-сервиса. Предварительно она сообщает в службу рум-сервис номер комнаты, из которой убираются подносы. Посуда, столовые приборы, стеклянные изделия службы ресторана и хаускипинг должны отличаться, чтобы горничная могла сразу отделить посуду номерного фонда и рум-сервиса.

Глава 6.

Технология работы по уборке гостевой и служебных зон, офисов гостиницы



Здание отеля, кроме гостевых номеров, имеет множество иных помещений, предназначенных для гостей, а так же служебных и технических. Технологии их уборки имеют сходные черты. В ежедневную уборку обычно входит:

- удаление устойчивых загрязнений полов любых типов;
- чистка пылесосом ковровых покрытий или влажная уборка полов с твердым покрытием (линолеум, плитка, натуральный или искусственный камень);
- чистка плинтусов;
- удаление пятен и загрязнений со стен и мебели, чистка пылесосом мягкой мебели;
- очистка осветительных приборов, зеркал и стеклянных поверхностей в интерьере, бытовой аппаратуры и оргтехники;
- полировка деревянных и стеклянных поверхностей;
- очистка радиаторов отопления, оконных рам, подоконников, дверей и косяков;
- удаление пыли с настенных репродукций, постеров, скульптур, искусственных растений;
- очистка, снятие окиси и восстановление внешнего вида изделий из меди, латуни, бронзы;
- удаление пыли с электрических розеток, выключателей, пожарных датчиков, вентиляционных решеток, огнетушителей и коммуникационных труб;
- чистка и дезинфекция раковин и унитазов;
- опустошение и чистка пепельниц;
- вынос мусора и дезодорирование помещений.

6.1. Гостевые этажи и холлы

Путь гостя в номер проходит через холлы у лифтов и по коридору, где расположены гостевые номера. В холлах расположены мягкая мебель, предметы интерьерного украшения (картины, зеркала, gobelены, цветы или растения). Полы имеют ковровое покрытие (для снижения шума и комфорта). Поддержание чистоты этой зоны производится сотрудниками службы хаускипинг исключительно в дневное время, чтобы не мешать ранним утром и вечером отдыхать гостям в номерах.

6.2. Главный вестибюль

Это первое помещение, в которое попадает гость, и последнее, когда он покидает отель. Поэтому впечатление от главного вестибюля формирует облик и имидж всего отеля. При проведении уборки главного вестибюля следует учитывать, что он является центральным пунктом гостиницы, местом встречи гостей, коммуникационным центром. Время уборки вестибюля следует выбирать в период его минимальной загрузки.

В течение дня сотрудники службы хаускипинг осуществляют экстренную уборку и поддерживают чистоту, убирая следы от рук на стеклянных элементах входных дверей и гостевых лифтов, протирая пыль на декоративных решетках, протирая полы холла и прилегающих лестниц специальными швабрами с микрофибровыми насадками. Обязательно использовать таблички «Осторожно, скользкий пол!». Все чаще главный гостевой вестибюль делится на 2 зоны – для курящих гостей и некурящих. В неко-



торых гостиницах запрещено курение в вестибюле и выделена зона для курения у входа в гостиницу.

6.3. Гостевые туалеты

В вестибюле каждой гостиницы обязательно имеются общественные туалеты. Обозначающая место туалета информационная табличка должна быть хорошо видна. Вне зависимости от категории отеля, которую достаточно просто определить по интерьеру гостевого туалета и ассортименту выкладки принадлежностей и гигиенических средств, безусловным требованием является чистота полов, сантехники, технической арматуры, отсутствие неприятных запахов – это и служит лучшей визитной карточкой и рекламой отеля.

Работы по уборке и контролю за соблюдением гигиенических стандартов сотрудники службы хаускипинг осуществляют непрерывно в течение 24 часов. В дневное время, – с 7 часов утра до 23 часов вечера, – чистота и порядок поддерживается с периодичностью 30 минут. Рекомендуется иметь в каждом туалете график обслуживания, в котором работники службы делают персональные отметки об исполнении работы (не обязательно, чтобы такой график бросался в глаза гостям и посетителям туалета). В ночную смену сотрудники делают ежедневную генеральную уборку.

6.4. Банкетные залы

При наличии в гостинице банкетных (конференц-залов) уборка и поддержание чистоты производится сотрудниками службы хаускипинг по следующей схеме: с 7 часов утра до 23 часов вечера сотрудник следит за чистотой ковровых поверхнос-

тей, аккуратной расстановке мебели, чистотой пепельниц. В ночное время производится тщательная уборка всех поверхностей и предметов на всей территории, в том числе: сухая очистка ковровых покрытий, чистка штор (жалюзи), мытье люстр, полировка мебели, натирка мраморных полов, мытье окон, зеркал и т.д.

6.5. Рестораны и бары

Главной задачей сотрудников службы хаускипинг является поддержание высоких стандартов чистоты в зонах гостиницы, где гости принимают пищу и отдыхают. Уборка ресторанов и баров осуществляется в ночное время, либо после закрытия ресторанов и баров, и когда последний гость покинет помещение. С учетом возможных загрязнений от остатков пищи, пролитых напитков, с особой тщательностью проводится удаление пыли и грязи с мягких частей мебели; удаление пятен с мебели, ковров и перегородок; чистка ковровых поверхностей; натирание полиролью всех деревянных частей мебели и интерьера.

Дополнительно к указанным выше технологиям и процедурам, необходимо добавить перестилание (замену) всех скатертей и салфеток, замену утративших вид цветочных композиций,

6.6. Служебные зоны

Служебные зоны включают: вход для сотрудников, помещения для переодевания сотрудников с туалетами и душевыми, лифты, коридоры, лестничные марши, используемые только сотрудниками. Их уборка по уровню требований не отличается от уборки гостевых зон.

Следует учитывать круглосуточную деятельность гостиницы, что определяет работу сотрудников в разные смены. В ночное время производится ежедневная генеральная уборка служебных душевых и туалетов, а также тщательная уборка полов, лестниц, стен, потолков, дверей, осветительных приборов.

6.7. Офисы

Работники, относящиеся к «бэк-офису», непосредственно не имеют контактов с гостями и выполняют служебные функции в офисных помещениях. К таким службам относятся: бухгалтерия, планово-

Важно:

Нередко говорят: «Чисто не там, где убирают, а там, где не мусорят!». Однако, справедливее выражение: «Чисто не там, где не мусорят, а там где убирают!»

экономическая служба, все подразделения, ведущие договорные отношения, служба работы с персоналом и пр. Это, нередко, значительные по объемам помещения, оборудованные компьютерной и офисной техникой и канцелярским оборудованием (стеллажи, хранилища документов, сейфы). Последнее обстоятельство требует особого учета, т.к. на всей технике скапливается специфическая грязь, трудность для уборки представляют многочисленные недоступные или труднодоступные места, электрические провода, наличие документов.

Для оптимизации затрат в практике внедряется следующая схема уборки: ежедневно проводится уборка полов и открытых поверхностей, собирается мусор; в нерабочие (для офисов) дни производится тщательно текущая уборка; не реже 1 раза в месяц проводится тщательная очистка «скрытых» для повседневной уборки мест.

Чистота помещений – залог здоровья тех, кто проводит в них много времени. Свежий воздух, отсутствие пыли, свет, проникающий через прозрач-

ные окна в офисах, номерах и общественных помещениях гостиницы, – все это создает хорошее настроение и улучшает самочувствие людей. Регулярная уборка офисов позволяет снизить заболеваемость и повысить производительность труда, увеличить срок службы деталей интерьера, поднять престиж компании. Опрятный вид помещения и технических работников вызывает уважение и лояльность посетителей к гостинице, его службам.

6.8. Службы бизнес-центра и магазинов

На ежедневной основе осуществляется поддержание стандартов чистоты в этих помещениях в дневное время. Время уборки согласовывается с менеджментом бизнес-центра или торгового помещения, – важно не мешать посетителям и персоналу. Генеральная уборка этих помещений осуществляется по предварительному согласованию, но не реже 1 раза в месяц (в выходные дни магазинов или в ночное время, когда закрыто все).

Глава 7.

Технология работы с различными видами покрытий полов



Чистота полов – один из главных критериев, по которым судят об уровне сервиса в гостиницы (также, как и стеклянных поверхностей, окон, дверей, зеркал). Уход за полами начинается с главного входа в отель.

Входная зона – визитная карточка средства размещения. Сегодня распространена *трехступенчатая грязезащитная система (улица-тамбур-вход)*, обязательно применяемая для объектов коммерческой недвижимости. С ее помощью можно сохранить внешний вид ковровых покрытий внутренних помещений, существенно продлить срок их эксплуатации, сократить расходы на их чистку и замену. Проблема защиты зданий от вносимой на обуви грязи особенно актуальна, так как положительный имидж отеля в огромной степени определяется состоянием ее помещений и офисов. Самые дорогостоящие напольные покрытия должны быть безупречно чистыми, так как их проще защитить от повреждений, чем ремонтировать от воздействия грязи.

Особым достоинством такой системы считается то, что грязь и влага задерживаются при входе и не попада-

ют в помещения. Это скрытый вид уборки, не нарушающей дизайн и поддерживающей чистоту напольных покрытий. О защите от грязи необходимо задумываться уже на стадии проектирования зданий. Профессионально и правильно построенная система грязезащиты позволяет не только изящно дополнить архитектурный дизайн, но и значительно сэкономить на уборке помещения, сделать его чище, чтобы оно всегда выглядело респектабельно.

Грязезащита.

Грязезащитное покрытие будет эффективно для очистки от обуви от грязи, если человек сделает по нему не более четырех-шести шагов. *Трехступенчатая система защиты* от уличной грязи соответствует общепринятым стандартам и не вызывает нареканий. Действует она следующим образом:

1) грязезащитные напольные покрытия *первой ступени* принимают на себя «основной удар», так как их кладут на улице перед входом в здание. Такие покрытия должны хорошо переносить перепады температуры (от -40°C до +50°C), не впитывать влагу и легко чиститься. На этом этапе с обуви счищается крупнофракционная грязь и камешки, зимой – снег. Эти изделия представляют собой металлические решетки в сочетании: резина + резина, резина + скребок. Изделия с текстилем применять для первой ступени очистки не рекомендуется;

2) грязезащитные покрытия *второй ступени* находятся в тамбурах. Они должны предотвращать попадание в помещения средних и мелких включений, которые остаются на подошве после первой ступени очистки, а также частично собирать влагу. Для этого используются металлические решетки в комбинациях: щетка, щетка + текстиль, резина + текстиль, щетка + резина и аналогичные сочетания с добавлением скребка. Целесообразно заполнить грязезащитным покрытием весь тамбур. Если его площадь очень велика, следует выбирать такую ширину покрытия, чтобы два идущих навст-

Важно:

Профессиональный подход к очистке обуви от уличной грязи, пыли и влаги – важное требование европейских стандартов при проектировании, строительстве и ремонте любых помещений, ориентированных на прием большого потока посетителей.



речу друг другу человека могли свободно разойтись, не заступая за его пределы. Минимальной считается ширина распахнутых дверей плюс 20–40 см;

3) *третья ступень* нужна для окончательной очистки и подсушивания обуви. Покрытия кладут в вестибюлях и на лестницах, около и внутри лифтов, в помещениях. Обычно это мягкие грязезащитные ковры на резиновой основе разных размеров.

Защитив вход от основного потока уличной грязи, займемся теперь внутренними помещения и их напольными покрытиями.

Основные виды и источники грязи на покрытиях пола.

Грязь можно классифицировать различными способами: *по необходимости ее удалять; по источнику; по типу; по химическим компонентам и их растворимости в воде.*

С точки зрения необходимости удаления грязь может быть допустимой или нет (в зависимости от требуемого уровня качества), а также представлять или нет опасность для жизни и здоровья людей или же работоспособности оборудования.

По источнику различают контактные загрязнения (следствие соприкосновения с поверхностью) и загрязнения, вызываемые окружающей средой (следствие осаждения пыли и грязи).

Грязь может быть липкой (пятна, въевшаяся грязь) и не липкой (мусор, сухая не липкая грязь, мокрая не липкая грязь), иметь при этом вид твердых или полутвердых частиц, жидких загрязнений (Таблица 6).

Грязь содержит твердые и жидкие частицы, которые могут растворяться в воде или нет.

Растворяются в воде соли, различные сахара, белки, а также фруктовые кислоты. Сухая грязь отчищается, когда молекулы воды проникают в ее частицы и взаимодействуют с ними, формируя новую однородную смесь.

Для выбора подходящего метода очистки поверхности пола необходимо определить материал поверхности и тип загрязнения (Таблица 7).

Грязь, которая не растворяется в воде, например, пыль, сажа, земля и осадок кальция. Грязь обычно не вступает в химическую реакцию с водой, а формирует смесь, то есть суспензию. Частицы грязи растворяются в моющем средстве и не прилипают снова.

Другая грязь, не растворяющаяся в воде, – это различные жиры, масла и воск. При соприкосновении с водой они превращаются в капельки, но, будучи легче воды, поднимаются на поверхность. Микробы могут жить на сухой поверхности или в смеси. Наиболее часто встречаются те, которые в норме присутствуют на коже человека и отшелушиваются вместе с отмершей кожей.

Тип загрязнений	Форма	Источники	Особенности
Твердые частицы.	Мусор, пыль, песок.	Окружающая среда.	Удаляются легко.
Полутвердые, клейкие частицы.	Ваксы, кремы, жвачка.	Соприкосновение с поверхностью.	Прилипают к поверхности.
Жидкие загрязнения.	Напитки, грязная вода, жир.	Соприкосновение с поверхностью и/или окружающая среда.	Проникают в структуру.

Таблица 6. Составляющие грязи на полах

Твердые сухие частицы	Полутвердые клейкие частицы	Жевательная резинка	Жидкие загрязнения
Уборка пылесосом или обработка салфетками с антистатической пропиткой Влажная уборка МОПом или поломоечной машиной	Твердый пол – очистка жесткой синтетической щеткой или полипэдом, локально – скребком. Химчистка дисковой или поломоечной машиной (качество очистки можно улучшить, используя жирорастворители и пятновыводители) Ковровые покрытия: локально – пятновыведение; экстракционная чистка.	Очистка скребком для пола (можно усилить действие аэрозольным, гелиевым или жидким средством для удаления жвачки).	Твердый пол – уборка МОПом; химчистка дисковой или поломоечной машиной. В случае проникновения в пористые поверхности, можно усилить качество очистки химическими средствами с эффектом отдушки. Ковровые покрытия: локально – пятновыведение, экстракционная чистка

Таблица 7. Базовые методы очистки покрытий пола в зависимости от типа загрязнения



7.1. Ковровые покрытия

Ковровые покрытия очень популярны у пользователей по многим причинам. Закрывающие весь пол, они выглядят изысканно и создают домашнюю атмосферу; способствуют очищению воздуха; приглушают звук шагов; обеспечивают теплоизоляцию снизу и безопасность передвижения. Частицы пыли, которые поднимаются в воздух с гладкого пола, улавливаются и поглощаются волокнами ковра. Ухаживать за коврами относительно просто.

Трудности могут быть связаны с тем, что материал сложно высушить, невозможно вывести все пятна, нередко на долгое время сохраняется запах сырости. Грязное ковровое покрытие не только портит внешний вид помещения, но и отрицательно воздействует на здоровье людей, находящихся в нем. В связи с этим необходимо регулярно чистить ковры и ковровые покрытия.

Стандартный бытовой пылесос обеспечивает лишь видимую чистоту, для глубокого очищения покрытия требуются профессиональное оборудование и химические средства.

Данный вид покрытий активно вбирает в себя всевозможные аллергены, пыль, пылевых клещей и частицы грязи. Регулярная профессиональная чистка ковров и ковровых покрытий с применением соответствующего оборудования и химических препаратов избавит от этого и поможет сохранить их на долгие годы.

Чистку покрытий следует проводить, как минимум, два-три раза в год в зависимости от проходимости, места, где они находятся, и т.д.

Ковровые покрытия, используемые в интерьерах гостиниц, по составу разделяют на преимущественно натуральные (шерсть, хлопок, лен, кокос, шелк) и преимущественно синтетические (полиамид, полиэфир, полиакрил и полипропилен).

Синтетические покрытия износостойчивы; не деформируются при влажной обработке; могут быть подвергнуты изначально антистатической обработке; обладают антиаллергенными свойствами.

Натуральные покрытия менее износостойчивы; деформируются при влажной обработке (подвержены усадке); не обрабатываются антистатическими веществами; могут быть опасны для людей, страдающих аллергией.

Текстильные ковры состоят из нескольких слоев с различной структурой:

- верхний слой непосредственно текстильный;
- нижний слой – тканевая основа или пена;
- могут иметь средний слой из тканевой основы

и латексного клея, чтобы приклеивать ворс.

Обслуживание ковровых покрытий:

- обработка пылесосом;

- локальное удаление пятен;
- пеногенераторная чистка (метод сухой пены, очистка верхнего слоя ворса);
- экстракционная чистка (влажный метод, очистка ворса на всю глубину до основания);
- сушка после экстракционной чистки с использованием фенов для ковров (windblower);
- обработка специальными составами (защитными, антистатическими, противопожарными);
- удаление запахов;
- локальное крашение обесцвеченных участков;
- локальный ремонт (ручная штопка).

Более подробно остановимся на четырех базовых операциях: обработка пылесосом, удаление пятен, пенная и экстракционная чистка.

Обработка пылесосом – очистка верхнего слоя текстильного покрытия от механических частиц и сухой пыли вакуумной системой пылесоса. Выполняется ежедневно.

Пятновыведение – локальная очистка покрытия от специфических загрязнений (на водной, жировой, белковой, танниновой основе, жевательной резинки) с помощью пятновыводителей, щетки-утюжка, хорошо впитывающей салфетки, скребка.

Пеногенераторная чистка сухой (прессованной) пеной – очистка верхних 2/3 ворса от загрязнений любо-

Важно:

- своевременно отслеживать появление свежих пятен;
- использовать специализированные пятновыводители;
- наносить пятновыводитель на ореол чуть больше (на 10%) видимой области пятна;
- обрабатывать пятно от края к центру промакивающими движениями;
- если происхождение пятна неизвестно, сначала попробовать средства от пятен на водной основе, а затем, если не помогает, от пятен на жировой основе.

Важно:

Около 10–15% моющего пенного состава остается в структуре текстиля, поэтому в программе обслуживания необходимо планировать и более глубокую – экстракционную чистку не реже раза в год.

го типа однодисковой роторной машиной (150–350 об./мин.), пеногенератором и пылесосом. Образующаяся в пеногенераторном устройстве пена подается к рабочей щетке дисковой машины, втирается в волокна, кристаллизуется, поднимается вместе с частичками грязи на поверхность коврового покрытия и затем в сухом виде удаляется пылесосом.

Из-за низкой влажной пены (10%) покрытие не переувлажняется и через короткое время (30–120 мин.) вновь готово к эксплуатации.

Последовательность технологических операций во время пеногенераторной чистки ковровых покрытий:

1. Очистка коврового покрытия с помощью пылесоса.
2. Локальное удаление пятен.
3. Подготовка моющего раствора.
4. Заливка моющего раствора в бак пеногенераторного устройства.
5. Ожидание формирования плотной пены в баке пеногенератора.
6. Нанесение пены на поверхность коврового покрытия однодисковой машиной.
7. Прочесывание покрытия ручной щеткой для ковров.
8. Ожидание кристаллизации пены и её полного высыхания (15–20 мин.).
9. Обработка пылесосом.

Экстракционная чистка осуществляется экстрактором, который подает моющий раствор под давлением внутрь волокон, а затем высасывает (экстрагирует) его обратно, но уже вместе с загрязнениями.

Последовательность технологических операций во время экстракционной чистки ковровых покрытий:

1. Обработка пылесосом коврового покрытия.
2. Локальное удаление пятен.
3. Подготовка низкопенного моющего раствора.
4. Заливка шампуня (или порошка) для ковровой экстракции в соответствующий бак.

5. Нанесение моющего состава на поверхность.

6. Экстрагирование моющего состава вместе с частицами грязи.

7. Прочесывание покрытия ручной щеткой для ковров.

Операции 5 и 6 можно выполнять одновременно (для слабозагрязненных покрытий) или последовательно с интервалом не более 5 минут (для более загрязненных покрытий).

В оптимальной программе обслуживания ковровых покрытий применяют все три базовых метода очистки – обработка пылесосом, пеногенераторную и экстракционную чистки в сочетании с выведением пятен (Таблица 8).

Существуют ограничения для выполнения наиболее эффективной глубокой экстракционной очистки коврового покрытия. Это, преимущественно, натуральный состав покрытия; неводостойкие поверхности пола, на которые положено покрытие; недостаточное время просушки покрытия после обработки (менее 10 часов). Если присутствует одно из указанных ограничений, то следует воспользоваться *методом сухой пены*.

Важно:

Хорошо проветрить помещение до полного высыхания обработанного покрытия (10–15 часов). В случае заметной протоптанной «дорожки» перед выполнением операции экстракции рекомендуется механически обработать ковровое покрытие однодисковой машиной (150–350 об./мин.).

Ковровые покрытия, машинная чистка.

Технология.

Различают несколько видов чистки: удаление пятен, промежуточная, глубокая, влажная.

Пятна удаляют с помощью воды (от лимонада, кока-колы, белого вина); растворителей (от крема для чистки обуви и смолы, масла, еды и пр.); замораживания (жевательная резинка).

Как правильно удалять пятна:

1. Поверхность четко различимого пятна на ковровых покрытиях тщательно увлажнить пятновыводителем.



2. После того как пятно растворится, его следует промокнуть белой, не ворсистой тканью. При необходимости процесс повторяется несколько раз. Ни в коем случае нельзя тереть тканью загрязненное место, потому что грязь проникнет еще глубже в волокна.

3. При промывании загрязненной поверхности вместо ткани используется моющий пылесос.

Промежуточная очистка.

Промежуточная очистка позволяет увеличить промежуток времени между глубокими чистками, улучшить внешний вид отдельных загрязненных участков (например, пешеходных дорожек), когда нет необходимости полной чистки ковра.

Как правильно производить промежуточную очистку?

1. При сухой пенной очистке с помощью ролика или дисковых щеток втереть в ковер подготовленную пену (содержание влаги – 20–30%). Она растворяет грязь и через некоторое время расщепляется. При последующей очистке пылесосом удаляются не все остатки моющего средства, поэтому вскоре ковер снова будет выглядеть грязным.

2. При порошковой очистке в ковер с помощью щеток втирается измельченный порошкообразный материал (пластик, опилки, кукурузная мука), пропитанный растворителем. Он расщепляет грязь и связывает ее с порошком.

3. После того, как покрытие высохнет, порошок удаляется щеточным пылесосом. Однако, даже при таком способе от 10 до 40% порошкового вещества остается в ковровом покрытии. Более того, не все типы ковров можно чистить с помощью порошка. К ним относятся велюровые ткани с глубоким ворсом, крупноволокнистые ткани, ворсистый плюш, ворс крупного кетлевания и грубый нетканый материал.

Промежуточная чистка с помощью диска из микроволокна.

Значительное механическое усилие за счет веса одnodисковой машины в сочетании с вращением диска растворяет грязь на поверхности напольного покрытия и связывает ее с микроволокнами. Вот ее особенности:

- использование небольшого количества воды и моющего средства, которого в некоторых случаях не требуется вовсе;

- спустя короткое время по полу снова можно будет ходить, а риск преждевременного повторного загрязнения весьма невелик;

- диски из микроволокна можно использовать не для всех типов ковров, к тому же они достаточно быстро изнашиваются.

Глубокая очистка через продолжительные промежутки времени.

Она нужна, чтобы удалить глубоко въевшуюся грязь, несмотря на регулярную промежуточную очистку, в слоях коврового покрытия или прилипшую к волокнам ковра. Иногда ее проводят для дезинфекции (с помощью пульверизаторов) или уничтожения пылевых клещей (с использованием пульверизаторов или порошка для очистки ковров). В этом случае применяют бензилбензоат, не представляющий угрозы для здоровья. Он уничтожает живых клещей и ранее отложенных личинок на срок до девяти месяцев. Глубокая очистка возможна только во влажном виде, этим обусловлены конкретные требования к качеству ковра, типу материала, структуре и способу его укладки. Работы по очистке необходимо проводить с учетом соответствующего времени высыхания.

При влажной очистке шампунем используется одnodисковая моечная машина или струйное устройство для втирания специального шампуня для ковров в тканевое напольное покрытие. При вращении роликовых щеток образуется пена с относительно высоким содержанием влаги (более 70%). Сочетание моющего средства, времени его воздействия и механического воздействия щеток в совокупности обеспечивает очень хорошие результаты очистки. Во избежание впитывания пены в ковер, ее надо удалить как можно быстрее моющим пылесосом.

Обычно в ковровом покрытии велик уровень остаточной влажности, что означает длительное время высыхания и высокую концентрацию химических остатков в нем. Ее можно снизить, пройдя по всей поверхно-

Метод очистки	Периодичность выполнения		
	низкая проходимость	средняя проходимость	высокая проходимость
1. Обработка пылесосом + удаление свежих пятен	Ежедневно	Ежедневно	Ежедневно
2. Пеногенераторная чистка + удаление пятен	Раз в 2 месяца	Раз в месяц	Раз в 2 недели
3. Экстракционная чистка + удаление пятен	2 раза в год	4 раза в год	6 раз в год

Таблица 8. Базовые методы очистки ковровых покрытий



сти ковра устройством струйной очистки. Влажная очистка шампунем – высокоэффективный, но трудоемкий и дорогостоящий метод, требующий участия двух человек. Его нельзя применять к коврам с глубоким ворсом, ворсистым покрытиям и мягким типам велюра.

При очистке методом струйного распыления моющий раствор под давлением подается на ковер через одно или несколько сопел, а затем затягивается обратно через всасывающее сопло. Таким способом он промывается в глубину до самой основы. Данный метод дает отличные результаты очистки. Грязь вымывается из самых глубоких слоев, при этом в ковровом покрытии мало остаточной влаги. Это сокращает время высыхания и снижает количество остатков моющего средства, поэтому ковер достаточно долго имеет приличный вид. Благодаря малому механическому усилию и снижению уровня влажности метод струйного распыления подходит даже для очистки чувствительных напольных покрытий, таких, как ковры с глубоким ворсом. Для очистки мягкой мебели и лестниц, устланных коврами, можно использовать ручной инструмент. Как правило, для выполнения данных операций достаточно одного человека.

Чтобы справиться с устойчивой грязью и улучшить действие моющего средства, применяют *метод двух шагов*.

1. На поверхность, подлежащую очистке, ровным слоем наносится моющий раствор.
2. По истечении времени, достаточного, чтобы раствор подействовал, его следует удалить с помощью пылесоса.
3. Затем ковер следует промыть чистой водой, чтобы удалить химические остатки. Капля уксуса, добавленная в чистую воду, освежит краски напольного покрытия. В некоторых случаях необходимо воспользоваться щеткой.

Другой способ – *использование бесщеточной машины с моющей головкой*, чтобы чистить поверхности под низкими объектами. Для повышения эффективности следует подключить машину к источнику бесперебойной подачи воды. Если надо регулярно заниматься очисткой больших площадей, тогда лучше применять *бесшланговую струйную моющую машину*, в которой щетки установлены под корпусом, как на полотере. Перед началом глубокой очистки следует тщательно проверить цветостойкость, основу, слипание и подстилающий слой предмета, подлежащего очистке, предпочтительно на скрытом от глаз участке поверхности. При выявлении какого-либо риска для напольного покрытия исполнитель должен обратить на это внимание руководства и применить другой способ обработки поверхности. Перед началом влажной очистки свободные частицы грязи следует удалить с помощью пылесоса.

При струйной очистке ковров, предварительно обработанных шампунем, остатки моющего вещества в по-

крытии могут привести к образованию нежелательной пены в баке с грязной водой, что заметно сокращает его емкость. Чтобы избежать этого, надо либо положить противопенную добавку – пеногаситель – в бак для грязной воды, либо впрыснуть ее во всасывающий шланг. Добавка не должна попасть в бак с чистой водой и на ковер, в противном случае данное химическое вещество также будет связывать грязь с волокнами коврового покрытия.

Чтобы сохранить достигнутые результаты глубокой очистки в течение максимально долгого времени, необходимо после нее дополнительно обработать ковер: с помощью струйной моечной машины или аэрозольного флакона нанести на покрытие крест-накрест мелкодисперсный туман из средства для защиты волокон. Напольное покрытие, обработанное таким образом, сохранит прекрасный внешний вид даже через несколько недель интенсивного использования.

7.2. Мраморные полы

Общие вопросы обработки полов с твердым покрытием.

Для того чтобы полы из мрамора и гранита стали украшением интерьера, необходимо регулярно ухаживать за ними, производить профилактические и ремонтные работы.

После ремонта мраморные и гранитные полы подобны зеркалу, сияют и блестят, отражая потолочные светильники. Но через некоторое время вся эта красота куда-то исчезает. Полы становятся тусклыми. Основная проблема заключается в том, что именно полы подвергаются наибольшей нагрузке. К примеру, первые повреждения на новом линолеуме или паркете становятся видны уже через несколько недель после начала эксплуатации, а на каменных полах – через несколько дней.

Главные враги мрамора и гранита, это, конечно, уличные песок и грязь, а зимой к ним добавляются соль и химические реагенты, способствующие таянию снега. Особенно к ним чувствителен мрамор.

Мрамор.

Любой мраморный и гранитный пол постепенно утрачивает первоначальный вид, несмотря на кажущуюся прочность. Исчезает зеркальный блеск, блекнет рисунок природного камня, выкрашиваются отдельные прожилки, меняется структура камня, разрушаются швы между плитами, появляются сколы.

Мрамор, лишившийся полировки, легко впитывает грязь и становится проблемным в эксплуатации. Виною тому может быть ненадлежащий уход, воздействие песка, грязи, неблагоприятных климатических условий. Даже достаточно эффективные защитные средства не могут полностью уберечь мрамор от царапин и истирания.

Шлифовка.

Выравнивающая шлифовка требуется, если полы никогда ей не подвергались, в покрытии есть перепады между плитами, трещины и царапины. Именно она помогает устранить эти дефекты и придать мраморным и гранитным полам первозданную гладкость.

Реставрация мрамора.

Ремонт и реставрация мрамора или восстановление мрамора, гранита – это пломбирование специальными мастиками глубоких повреждений, таких, как выбоины, сколы или глубокие царапины, на поверхности пола.

Шлифовка мрамора и гранита всего лишь промежуточный этап перед полировкой, когда удаляются царапины от алмазного абразивного инструмента, использованного на предыдущем этапе, и сглаживаются следы ремонтных мастик.

Полировка.

Конечная полировка мрамора и гранита – один из самых важных этапов обработки, после нее пол становится идеально гладким и начинает немного отражать свет. Полировка создает пленку, которая мешает попадать грязи в щели, и пол приобретает блеск, который усиливает эффект чистоты и презентабельность помещений.

Кристаллизация.

Кристаллизация мрамора – завершающий этап в обработке мраморных полов. Именно она придает им устойчивый зеркальный блеск.

По сути, это термохимическая обработка мраморной поверхности с использованием специальных веществ, которые придают ей высокую прочность и водонепроницаемость. Кристаллизация может выполняться как после шлифовки и полировки мрамора (в этом случае поверхность приобретет почти зеркальный блеск), так и без них (у поверхности появляется приглушенный металлический блеск). После кристаллизации мрамор имеет устойчивый равномерный блеск и становится менее восприимчивым к внешним воздействиям, причем на достаточно долгое время. После кристаллизации мраморный пол меньше нуждается в агрессивной чистке с применением специальных средств. Облегчается ежедневный уход за обработанной поверхностью. После влажной уборки МОПом не остается разводов. Поверхность пола прочная и влагонепроницаемая.

Другой существенный плюс кристаллизации мраморного пола – это то, что после нее исчезает скольжение. Данную процедуру следует проводить не менее двух раз в год, в идеале – четыре раза.

Ее можно осуществлять самим при наличии соответствующей техники – высокоскоростных (2000 об./мин) машин для операций по очистке и полировке с помощью кругов «ПЭД», – химических средств и обу-

ченного персонала (не менее трех человек), или прибегнув к услугам специалистов сторонних компаний.

7.3. Гранитные полы.

Гранит является более прочным природным камнем, чем мрамор. Поэтому в местах наиболее интенсивного движения гостей и персонала гостиницы, – главный вход, центральный вестибюль, гостевые туалеты, – полы изготавливают из полированной гранитной плитки. В зависимости от общего дизайна подбирается цвет гранита – серый, коричневый или черный.

Поддержание блеска поверхности гранитного пола обеспечивается ежедневным уходом. В ночное время, когда в отеле меньше всего движение гостей, гранитный пол в центральном вестибюле тщательно промывается со специальными химическими средствами поломоечной машиной или шваброй (зависит от площади вестибюля). Сразу после мытья пола необходимо приступить к натирке пола высокоскоростной самопередвигающейся дисковой машиной (от 800 до 1500 оборотов в минуту) со специальной дисковой насадкой (ПЭД).

В зимнее время гранитный пол рекомендуется покрывать специальными грязезащитными коврами на резиновой основе (workmat), чтобы защитить от воздействия применяемых для таяния льда химических реагентов и соли. После окончания каждого зимнего сезона рекомендуется проводить химическую полировку и кристаллизацию гранитного пола. В гостиницах, расположенных в климатических зонах, где нет снега, кристаллизация проводится 1 раз в 3 года, а химическая полировка – после 5 лет эксплуатации. Соблюдение всех технологий по содержанию и уходу за гранитными полами необходимо для поддержания высоких стандартов чистоты и уюта в гостинице.

7.4. Другие виды покрытий

Полы из плиток (керамогранит), ПВХ, линолеума, защищенного или незащищенного дерева, ламината, керамической плитки, пластика также относятся к твердым покрытиям.

Базовые технологические операции обработки твердого пола во многом совпадают с перечисленными выше (Таблица 9.), в них входит:

- процедуры ежедневного ухода;
- удаление пыли и мелких частиц, влажная уборка (ручная и механизированная);
- химическая чистка однодисковой машиной;
- обработка высокоскоростной машиной;
- обработка пропитками и гидрофобизаторами;



- нанесение и снятие полимерных дисперсий, мас-
тик, восков, лаков;
- шлифовка, полировка и кристаллизация мрамор-
ного пола;
- шлифовка, полировка и химическая полировка
гранитного пола.

Остановимся более подробно на процедурах еже-
дневного ухода.

Ручная уборка жестких покрытий пола.

1. Обработка салфетками с антистатической про-
питкой или пылесосение. Задача: удаление мусора,
пыли и абразивных частиц перед влажной уборкой.

2. Поддерживающая влажная уборка МОПом с ис-
пользованием тележек с механическим отжимом
или безведерных систем мойки пола (моющее сред-
ство для взаимодействия не оставляют). Задача: уда-
ление грязи и разводов с поверхности пола. Важно
во время влажной уборки пола менять воду на каж-
дые 80–100 кв. м.

3. Генеральная уборка пола МОПом (моющее сред-
ство остается для взаимодействия на поверхности пола
5–10 мин.) Задача: удаление въевшихся загрязнений,
более глубокая очистка.

4. Натирка пола полировальными салфетками. Зада-
ча: уход за полом, удаление малейших разводов (реко-

мендовано для поверхностей из природного и синтетиче-
ского камня, паркета, глазурованного керамогранита).

Механизированная уборка жестких покрытий пола.

1. Мойка пола машинами-автоматами с использо-
ванием нейтрального моющего средства. Задача: высоко-
производительная и тщательная влажная уборка с уда-
лением грязи, затеков, разводов.

2. Химическая чистка однодисковой машиной
(154–350 об./мин.) или машиной с цилиндрическими
щетками. Задача: максимально глубокая очистка
структуры и поверхности пола.

3. Полировка пола высокоскоростной машиной
(1200–1800 об./мин.) и белыми/бежевыми полироваль-
ными кругами (ПЭД). Задача: равномерный блеск по-
верхности, располировка защитных составов (рекомен-
довано для поверхностей из природного и синтетическо-
го камня, паркета, глазурованного керамогранита).

Значительно облегчают уход за полами из ПВХ, ли-
нолеума и натурального камня многослойные поли-
мерные покрытия. Они защищают их от абразивного
воздействия частиц грязи, пролитых агрессивных или
красящих жидкостей.

Пол с полимерным покрытием приобретает силь-
ный блеск, что усиливает эффект чистоты и презента-
бельности помещения.

Тип покрытия	Особенности ухода	Очистители	Защитные составы
Керамическая плитка, кера- могранит	Высокая устойчивость к любым моющим средствам и механи- ческому истиранию. Наиболь- шее внимание уделять межпли- точным швам.	Нейтральные (pH = 6-7) Щелочные (pH = 7-14) Кислотные (pH = 1-6)	Гидрофобизаторы (если мате- риал пористый, впитывает воду)
Линолеум, ПВХ Резина	Быстро подвергаются механи- ческому истиранию. Защита по- лимерными дисперсиями обя- зательна.	Нейтральные	Полимеры
Мягкие сорта природного и синтетического камня (мра- мор и похожие на них камни)	Кислотные средства недопусти- мы ни при каких обстоятельст- вах. Быстро подвергаются ме- ханическому истиранию.	Нейтральные и слабощелочные	Гидрофобизаторы, кристал- лизаторы, полимеры
Твердые сорта природного и синтетического камня (гра- нит и похожие на них камни)	Высокая устойчивость к любым моющим средствам и механи- ческому истиранию. Наиболее сложны в эксплуатации матери- алы черного цвета.	Нейтральные, щелочные, сла- бокислотные	Гидрофобизаторы (если мате- риал пористый, впитывает воду) и химические полироли
Дерево	Минимизация влажного воздей- ствия. Преимущественно сухие и чуть влажные методы ухода.	Нейтральные	Лаки, воски, мастики
Ламинат			Нет. Только уход
Бетон	Кислотные средства недопусти- мы ни при каких обстоятельст- вах. Быстро подвергаются ме- ханическому истиранию.	Нейтральные, щелочные	Гидрофобизаторы, полиме- ры, пропитки по бетону

Таблица 9. Основные материалы других жестких покрытий пола и особенности ухода за ними

Глава 8.

Инструментарий службы хаускипинг

8.1. Инвентарь и оборудование для уборки



Производители инвентаря и уборочного оборудования предлагают широчайший ассортимент для обслуживания всевозможных поверхностей и интерьеров.

Сравнительный анализ дан в Таблице 10.

Один из основных инструментов ручной уборки покрытий пола – МОП, насадка для швабры (Таблица 11).

Для более глубокой и тщательной уборки покрытий пола и стен используют жесткие синтетические губки – ПЭДы (Рисунок 1).

В зависимости от степени жесткости ПЭДы выполняют различные функции. Обычно их разделяют по цветам: от наиболее темных и жестких до наиболее светлых и мягких (Таблица 12).

Во всем мире используется *цветовая кодировка инвентаря и материалов, используемых в уборке*, это помогает избежать перекрестных загрязнений из помещений различного назначения.

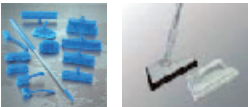
Оснащение	Тип поверхности (объект уборки)	Методы уборки виды оборудования
	Ковровые покрытия.	Сбор пыли и абразивных частиц пылесосом (классический, с цилиндрическими и турбощетками, ранцевый, набедренный); механическая очистка однодисковой машиной (154–350 об./мин.); Чистка сухой пеной пеногенератором для текстиля; Глубокая очистка ковровым экстрактором; Причесывание ворса ручной щеткой для ковров; Сушка феном (wind blower); Удаление пятен ручным инструментом (щетка-утюжок, распылительные бутылочки, хорошо впитывающие салфетки, скребок).
	Жесткие покрытия пола.	Сбор пыли и абразивных частиц пылесосом; Влажная уборка МОПом и уборочной тележкой с механическим отжимом или безведерной системой уборки пола («КЕНГА»); Обработка полировальными салфетками; Химическая чистка «скорблоком» и водососом; Высокопроизводительная тщательная уборка поломоечной машиной; Полировка высокоскоростной машиной (1200–1800 об./мин); Глубокая химическая чистка дисковой машиной (154–350 об./мин.) или машиной с цилиндрической щеткой.
	Стены, Мебель, Оргтехника, Бытовая техника.	Влажная уборка салфетками и насадками для труднодоступных мест из микрофибры; Обработка полировальными салфетками.
	Кухонное оборудование, Сантехническое оборудование.	Ручная очистка и дезинфекция щетками, ершиками, сгонами, салфетками, губками; Распылителями и водяными пистолетами; МОПами, «скорблоками»; Телескопическими ручками с шарнирными держателями; Инструментом для труднодоступных мест; Пеногенераторами.

Таблица 10. Сравнительный анализ уборочного инвентаря и оборудования



Тип МОП	Вид держателя для МОПа	Материал МОПа и особенности	Назначение МОП
«Кентукки» веревочный (350, 400, 450 г)	Стандартный зажим 	Хлопок (наименьшая износостойкость и легкость стирки) Хлопок + синтетика (наибольшая износостойкость и легкость стирки) Нетканый (Santara mop) (наименьший срок годности)	Сбор большого количества воды Сбор меньшего количества воды Сбор максимального количества воды
Плоский с ворсом-петельками (40, 45, 50, 60 см)	«С ушками» для механического отжима 	Хлопок (наименьшая износостойкость и легкость стирки) Хлопок + синтетика (наибольшая износостойкость и легкость стирки) Микрофибра (без химсредств)	Влажная уборка пола Нанесение полимерных дисперсий и пропиток Хорошо собирает песок; рекомендуется для полированных поверхностей
Плоский с разрезанными длинными ворсинками (40–150 см)	«С кармашками» – НЕ подходит для механического отжима 		Влажная уборка пола Рекомендуется для фактурных, рельефных поверхностей
«Плюшка» – плоский с короткими разрезанными ворсинками (40, 45, 50, 60 см)			Влажная уборка пола Нанесение полимерных дисперсий и пропиток

Таблица 11. Виды и назначение МОП

ПЭД для однодисковой роторной машины	ПЭД для ручной насадки «скорблок»
	

Рисунок 1. Виды жестких синтетических губок – ПЭД

Технологическая операция – назначение ПЭД	Цвет ПЭД
Химическая чистка мягких и полированных поверхностей, неглубоких загрязнений	Белый и красный
Химическая чистка загрязнений с устойчивых к механическому воздействию и неполированных поверхностей	Красный и зеленый
Химическая чистка тяжелых загрязнений с устойчивых к механическому воздействию и неполированных поверхностей	Коричневый и черный
Высокоскоростная полировка	Белый и бежевый (с вкраплением натур. ворса)
Удаление воска	Зеленый и синий
Удаление полимерного лака	Коричневый
Чистка ковровых покрытий	Синие (синтетические) и белые (из микрофибры) с цветными вставками-щеточками
Кристаллизация	Красные и белые
Химическая полировка	Серебряный (из металлических волокон – стальная канитель)

Таблица 12. Виды и назначение ПЭД



Общепринятым считается следующее разделение цветов инвентаря:

- красный/розовый – туалетные и душевые комнаты или зоны утилизации отходов;
- синий/зеленый – холлы, вестибюли, офисы;
- желтый – кухни, рестораны, пищеблоки; места и поверхности, контактирующие с пищей (Рисунок 2).



Рис. 2

Для каждого здания можно выделить зоны уборки, (локальные группы), отличающиеся по назначению и характеру специфических загрязнений, и внедрить систему цветов для них.

Общие требования к профессиональному уборочному оборудованию:

- производительность;
- эргономичность;
- безопасность и гигиеничность в работе;
- легкость обслуживания;
- оптимальная стоимость.

Грязное оборудование и инвентарь – источник грязи и неприятного запаха, показатель некачественной работы и скорого выхода из строя.

Чистые оборудование и инвентарь – эффективные средства уборки, гарантия качественного результата и продолжительного срока эксплуатации.

Необходимо установить стандарты ухода за оборудованием и инвентарем, инструктировать сотрудников, постоянно контролировать состояние техники, осуществлять профилактическое обслуживание.

8.2. Средства для уборки.

Химические средства (таблица 13), как правило, нужны для очистки (моющие средства), дезинфекции (дезинфицирующие средства), специальных эффектов (блеска, защиты, усиления цвета, противоскольжения), прочистки трубопроводов (средства специального назначения).

Напомним, что показатель pH указывает на концентрацию кислотно-щелочных веществ в моющем средстве. Уровень pH может быть от 1 до 14. Чем ниже pH, тем более кислым будет вещество (и наоборот).

Одна единица по шкале pH соответствует десятикратному увеличению кислотности или щелочных свойств. Используя вещества с pH, близким к 1 или 14, надо быть очень осторожным и соблюдать все меры безопасности.

Применяя моющие, дезинфицирующие и средства специального назначения, необходимо знать их качества и быть уверенным в их безопасности. Наиболее важный источник информации – аннотация и инструкция о мерах безопасности. В аннотации указывают:

- тип вещества в соответствие с торговой маркой (например, «нейтральное чистящее средство»);
- назначение, область применения;
- ингредиенты;
- правила использования, включая дозировку;
- pH раствора;
- объем;
- название фирмы-производителя.

На ярлыке упаковки может быть пиктография с обозначением области и методов использования. Пиктограммы – предупреждающие знаки – размещают на веществах, опасных для здоровья или окружающей среды, огнеопасных или взрывчатых. Они обо-

ГРУППЫ МОЮЩИХ СРЕДСТВ	ОСНОВНОЕ НАЗНАЧЕНИЕ
Химические средства: • кислотные (pH= 1-6)	Удаление солей жесткости воды, мочевого камня, ржавчины, большинства послестроительных загрязнений (цемент, бетон, краска, битум); дезинфекция.
• нейтральные (pH = 7)	Бережный ежедневный уход за водостойкими поверхностями.
• щелочные (pH= 8-14)	Удаление жировых и масляных загрязнений, следов каучука.
Нехимические моющие средства (получают посредством электрокатализа).	Удаление основных видов загрязнений. Главное преимущество – полное отсутствие запаха.
Пробиотики (содержат «полезные микроорганизмы», поглощающие патогенных микробов).	Очистка поверхностей и долговременная (несколько дней) противомикробная обработка.

Таблица 13. Моющие средства

значают степень опасности (R) и требуемые меры предосторожности (S), могут также указывать на степень концентрации опасных ингредиентов. На ярлыке еще есть сведения о производителе или импортере, которые обязаны предоставлять необходимую дополнительную информацию.

Общие требования к профессиональным химическим средствам:

- высокая эффективность использования для конкретных задач уборки;
- экологическая безопасность;
- экономичность;
- хорошая растворимость;
- концентрированная упаковка (предпочтительна);
- наличие рекомендаций предприятий-производителей по технологии использования и российских нормативных документов на данные химические средства (сертификатов);
- оптимальная стоимость.

8.3. Организация складов для хранения инвентаря и средств уборки.

Хозяйственная служба, безусловно, нуждается в помещениях для хранения средств уборки. Такие помещения должны быть:

- *проветриваемыми*, чтобы избежать повышенной концентрации в воздухе испарений химических реагентов и затхлого запаха от влажных протирачных материалов;
- *оснащенными стеллажами и креплениями* для хранения средств уборки;
- *информационно содержательными*, с точки зрения размещенных там сведений о правилах хранения и использования средств уборки, а также обязательных профилактических процедурах, необходимых для их долгой и эффективной эксплуатации.

Выделим наиболее существенные правила хранения оборудования, инвентаря и моющих средств (таблица 14).

Оснащение служебного помещения *стиральной машиной*, предназначенной для ухода за протирачными материалами, заметно продлит их срок службы, а также улучшит качество текущей уборки. Только действительно чистый инвентарь может создавать чистоту.

Срок эффективной эксплуатации средств уборки во многом зависит от условий их хранения, поэтому к организации предназначенных для этих целей служебных помещений стоит отнестись максимально ответственно.

8.4. Организация офиса службы хаускипинг.

Офис службы хаускипинг обеспечивает бесперебойную работу отдела и гостиницы в целом. Основные функциональные задачи офиса:

- обмен информацией о статусе гостевых номеров со службой приёма и размещения;
- проведение ежедневных 15-ти минутных тренингов/планёрок всех подразделений службы хаускипинг (горничные, рабочие, инспекторы и т.д.);
- выдача персональных заданий на текущую уборку номерного фонда, общественных и служебных помещений;
- сбор заявок от горничных и других сотрудников обо всех установленных неисправностях в гостевых номерах или гостевой / служебной зонах;
- место хранения всей рабочей документации по отделу, служебных ключей, архивных документов;
- местонахождение зоны хранения и выдачи униформы для сотрудников всех подразделений гостиницы;
- местонахождение зоны ремонта белья и спецодежды;
- местонахождение зоны ежедневной комплектации корзинок / тележек горничных гостевыми принадлежностями.

Является преимуществом, если рабочее место руководителя службы хаускипинг располагается непосредственно в офисе службы.

Решающее значение для хорошей организации работы отдела имеет расположение офиса. Наиболее удачным местом можно считать дислокацию офиса на 1 этаже, в служебной зоне рядом с раздевалками сотрудников, служебным лифтом, кафетерием. Все зоны офиса хаускипинг должны иметь достаточное освещение, быть оснащены компьютерным оборудованием, средствами местной связи, надёжной оргтехникой, что обеспечивает высокую функциональность всех рабочих мест и эффективность управления.



Группа средств уборки	Важные правила хранения
1. Электрооборудование	• Хранение – только в чистом виде с аккуратно свернутыми электро-кабелями (без резких перегибов проводов); • Водососы, полумоечные и ковромоечные машины хранят с открытыми крышками для обеспечения проветривания остатков влаги; • Никогда не оставляйте даже небольшое количество воды и/или моющего раствора в баках машин (слейте воду, соберите остатки влаги шлангом водососа); • Перед установкой пылесосов на хранение проверьте состояние фильтров, мешков-пылесборников, замените их при необходимости; • Никогда не оставляйте щетки и пэды полумоечных, дисковых и полировальных машин под весом техники на время хранения. Обязательно снимите их и повесьте на соответствующее крепление или выделенный крючок на стене.
2. Инвентарь	• Хранение – только в сухом и чистом виде; • Разделение при хранении по группам помещений уборки с соответствующей маркировкой (или цветовой кодировкой) непосредственно на инвентаре или инструменте; • Щетки, полипэды, скорблочные хранят в подвешенном или перевернутом виде. Недопустимо их хранение под весом всего инструмента; • Инвентарь для туалетных комнат хранится в отдельном помещении.
3. Протирочные материалы, МОПы, салфетки, микрофибровые варежки, насадки для «Дуодастер».	• Хранение только в чистом состоянии в хорошо проветриваемом помещении или в сушильном шкафу; • Разделение при хранении по группам помещений уборки с соответствующей маркировкой (или цветовой кодировкой); • МОПы, насадки для «Дуодастер» хранят отдельно от их держателей.
4. Сухие расходные материалы, пакеты для мусора, мешки-пылесборники.	• Хранение в пластиковом контейнере с обозначением наименования материала, и его назначения (для какой зоны уборки, для какого типа урн, для какого типа пылесосов, и т.д.)
5. Моющие средства	• Разделение по pH-свойствам (на отдельных полках стеллажа). • Хранение в пластиковых контейнерах, с обозначением на них назначения средств, находящихся в каждом контейнере («дезинфицирующие», «нейтральные для всех водостойких поверхностей», «полироли для деревянной мебели») ИЛИ группы помещений, для которых средства контейнера предназначены («комнаты гостей», «санузлы», «холлы, коридоры»). • Важно отслеживать срок годности моющих средств и своевременно их утилизировать.

Таблица 14. Правила хранения различных средств уборки

Глава 9.

Комплектация гостевых номеров

Гостиничный номер становится личным пространством человека на время пребывания в отеле. Основная задача при его оснащении и комплектации дополнительными материалами и предметами – обеспечить гостю возможность хорошо отдохнуть или поработать в располагающей и безопасной обстановке.

К оборудованию номера относится все, что предусмотрено стандартами гостиничного предприятия, включая оборудование мебелью, сантехникой, системами вентиляции, климатизации, пожарной безопасности, кодовым замком, постельным бельем, полотенцами, текстилем, покрытиями и пр. *Это перечисление должно точно соответствовать стандарту гостиницы, требованию Системы классификации гостиницы на определенную категорию.*

Обязательное оборудование гостиничных номеров различной комфортности включает:

- кровати, матрасы, тумбочки, шкафы, подставки для чемоданов;
- мягкая мебель, столы, стулья, журнальные столики;
- бра, настольные лампы, люстры, потолочные светильники;
- мини-бары, сейфы;

Важно:

Хотя в гостиничном номере условия максимально приближены к домашним, вы никогда не найдете в нем ничего лишнего, даже в номерах повышенной комфортности – только самое необходимое.

- зеркала;
- телевизоры, видеоплееры, подставка для них;
- постельное белье, одеяла, подушки;
- вешалки-плечики деревянные и пластиковые.

Стандартная комплектация гостиничного номера:

- кровать (изголовье, каркас, ламели);
- ортопедический матрас (сертифицированный для гостиниц);
- две прикроватные тумбы;
- письменный стол, стойка с мини-баром;
- стул; кресло (количество определяется категорией номера);
- шкаф вещевой с комплектом вешалок для одежды;
- тумба / подставка для чемоданов (м.б. складной);
- зеркало;
- столик кофейный.

К комплектации номера относится все то, что входит в состав предметов одноразового пользования, вспомогательного или дополнительного оборудования, предметов рекламы и информации, эксклюзивных знаков внимания к гостю.

Очень часто гостям недостаточно стандартной комплектации номеров, им необходимы *дополнительные принадлежности для комфортного проживания*. В некоторых отелях их представляют за дополнительную плату.

Обычно гость заранее бронирует номер с дополнительными принадлежностями, и хозяйственная служба имеет возможность укомплектовать номер до его приезда. Если приезд гостя отменяется, необходимо убрать из номера заказанные им дополнительные принадлежности. Хозяйственная служба обязана вести учет дополнительных принадлежностей, доставленных в номера, чтобы контролировать сохранность имущества отеля.

Стандартный набор дополнительных принадлежностей.



Дополнительная кровать

Обычно это «еврораскладушка». Чаще всего, она доставляется в номер уже заправленная постельным бельем. К ней прилагается еще один комплект махровых полотенец и туалетных принадлежностей для дополнительного гостя.

Колыбель/Манеж

Прежде чем доставить колыбель или манеж в номер, сотрудники хозяйственной службы должны поинтересоваться возрастом ребенка, для которого готовится спальное место, т.к. манеж обычно рассчитан на детей до двух-трех лет, а в колыбель можно положить ребенка постарше. Колыбель доставляется, заправленная детским постельным бельем. Дополнительный комплект постельных принадлежностей прилагается.

Утюг и гладильная доска

Обычно отель предлагает гостям услуги прачечной, где можно почистить и погладить личные вещи гостя. Но если гость предпочитает самостоятельно гладить свои вещи, хозяйственная служба обязана доставить в номер по его требованию утюг и гладильную доску, если в отеле нет гладильной комнаты. Персонал отслеживает, чтобы поверхность утюга была без пригаров, а чехол гладильной доски без пятен и разводов. Иногда спрос на утюги и доски превышает возможности отеля (в случае большого заезда гостей). При таких обстоятельствах при доставке утюга и доски в номер персонал в тактичной форме предупреждает гостя о сроке пользования (например, 30 минут). Гость либо выставит принадлежности для глажки в коридор около номера, либо сотрудник придёт за ними. Обычно в номерах повышенной комфортности эти дополнительные принадлежности уже есть, и *сервис входит в стоимость номера*.

Чайники, кофейники, СВЧ-печи

Электроприборы доставляются в номер с инструкцией по пользованию. Особое внимание надо уделять их чистоте, отсутствию накипи и пригара. Часто в номерах повышенной комфортности эти дополнительные принадлежности уже имеются, и сервис входит в стоимость номера. Если горничная при уборке номера заметит, что гость пользуется электроприборами, не принадлежащими отелю, она обязана немедленно сообщить об этом своему руководителю.

Посуда

Обычно гостям требуется чайная посуда, вазы для цветов, емкости для льда и т.д. Все это доставляется в номер в идеально чистом виде. В номерах повы-

шенной комфортности этот сервис часто входит в стоимость номера.

Дополнительные постельные принадлежности, халаты и тапки

Постельные принадлежности – это пледы, антиаллергенные подушки в наволочках и одеяла в пододеяльниках и т.п. Все постельные принадлежности, халаты и тапки доставляются в пакетированном виде. В некоторых отелях эта услуга бесплатная

Туалетные принадлежности

Обычно в перечень туалетных принадлежностей входят:

- наборы для бритья;
- для чистки зубов;
- швейные;
- шапочки для душа;
- пилочки для ногтей;
- расчески,
- гигиенические прокладки, ватные палочки

и диски и др.

Всё это – принадлежности разового пользования.

В некоторых отелях разовая дополнительная продукция и прейскурант на нее есть в номере. В номерах повышенной комфортности она входит в обязательную выкладку туалетных принадлежностей.

Отдельным элементом комплектации является выкладка мини-бара.

Горничная проверяет мини-бар (если это предусмотрено её обязанностями), отмечает количество и наименование использованных продуктов, пополняет ассортимент. Проверяет полную комплектацию имеющихся в номере чайных и кофейных наборов, сахара, сливок.

Рекламная и печатная продукция. Данная продукция включает: информационные листовки, буклеты, правила пользования телевизором, телефоном, Интернетом. Сотрудничающие с отелем, или гостиничной сетью издательские группы, рекламные компании предоставляют для раскладки в номерах рекламные журналы, путеводители, карты, анонсы культурных событий и пр. Традиционным является наличие шариковой ручки / карандаша, который располагается вместе с мини-блокнотом, обычно, у телефона.

При уборке номеров производится *проверка всей печатной продукции* в номере, так как гости могут делать пометки или использовать ее не по назначению. Важно, чтобы вся полиграфия не была помятой, выглядела привлекательно, так как это влияет на имидж отеля. Если по стандарту в номере предус-



мотрена периодическая пресса (журналы, газеты), необходимо проверить дату. Устаревшие журналы и газеты заменяют свежими, кладут недостающие наименования.

Существует специальная *дополнительная комплектация для VIP-гостей*. Она может быть предусмотрена по категориям, например:

VIP 1 – номер комплектуется дополнительно халатом, тапочками, весами, минеральной водой, чаем (зеленый и черный), кофе (с кофеином и без), легкими закусками (орешки, чипсы, шоколад), цветочной композицией, свежей прессой, тарелкой с фруктами и т.п.;

VIP 2 – номер комплектуется дополнительно халатом, тапочками, свежим цветком, бутылкой минеральной воды.

Помимо мини-бара, телевизора, телефона, электронного будильника, дополнительной комплектующей услугой в гостиницах категории 4-5 звезд стал *платный* или *бесплатный Wi-Fi-доступ в Интернет*. В номерах устанавливается соответствующее оборудование.

Дополнительно номера комплектуют: запасными подушками, одеялами, щетками для одежды и обуви, рожками для обуви; в номерах для курящих – пепельницами.

Неотъемлемой частью комплектации являются карточки-таблички «Просьба не беспокоить» / «Просьба убрать комнату», меню блюд и напитков, подаваемых в номер, список содержимого мини-бара с ценами, пакет, в который гости кладут свои вещи, прежде чем отдать их в гостиничную химчистку или прачечную, бланк-формуляр для прачечной.

Глава 10.

Контроль качества работы службы хаускипинг



10.1. Контроль качества уборки номеров

Уборка номерного фонда (как и других объектов) – это технологичный процесс, доведенный до автоматизма. Только при точном исполнении всех операций можно достичь максимально высокого качества уборки и сократить требуемое для нее время.

Тем не менее, любое задание необходимо контролировать и проверять качество исполнения работ, иначе уровень уборки может быть нестабильным. Качество зависит от ряда факторов:

- личностного. В гостинице работают живые люди, подверженные разнообразным жизненным ситуациям, стрессам и т.п.;
- опыта работы. Люди, занимающие одну и ту же позицию, имеют разный уровень профессионализма, зависящий от стажа их работы, количества тренингов и опыта разрешения рабочих ситуаций;
- уровня загруженности объекта уборки. В номере может проживать семья из нескольких человек, имеющая большое количество багажа и т.д.).

В связи с этим, необходимо иметь четкий план контроля качества уборки.

Рекомендуется подготовить однотипный для каждой категории номера рабочий лист проверки, где будут перечислены в четкой последовательности все наименования и позиции, нуждающиеся в контроле. Лист должен охватывать все объекты проверки номера, его специфику и так называемые «слабые места» или «мертвые зоны». Например, в номере вся мягкая мебель имеет декоративные чехлы, полностью закрывающие ножки, в связи с чем зона под ней становится невидимой при первом осмотре. Только при поднятии чехлов можно обнаружить посторонние предметы, мусор, забытые вещи гостя.

Ниже приведен унифицированный лист для проверки номерного фонда и гостевых/служебных зон

(Таблице 15), который может быть адаптирован для любой гостиницы и любого типа номера.

Необходимо учитывать, что помимо ежедневной проверки номера после уборки горничной (жилого и выездного), необходимо ввести график так называемых «точечных проверок», когда супервайзер досконально проверяет в день 1-2 (можно больше) номера с раскрытием всей заправленной кровати, чтобы убедиться, что матрас, наматрасник, одеяла, подушки и пр., не имеют пятен, волос и посторонних запахов. При стандартной проверки номера, без снятия постельного белья, эти зоны могут быть просто не видны.

10.2. Контроль качества уборки гостевых и служебных зон.

Как и в номерном фонде, в гостевых и служебных зонах надо провести инвентаризацию, прописать объекты уборки, указать средства, инструменты и методы уборки, т.е. составить технологическую карту как ежедневной, так и генеральной уборки. Технология уборки данных зон прописана в стандартах гостиницы, в служебных документах службы хаускипинг. Особенностью, отличающей работу по гостевым и служебным зонам, является более частое использование «Листов заданий», соответствующих графику различных мероприятий, организуемых в отеле.

10.3. Организация ведения листов заданий и проверочных листов

Листы заданий для номерного фонда в большинстве своем автоматически формируются уже операционными программами, использующимися в гостиницах (FIDELIO, OPERA и подобные им). Это возможно



№ Комнаты	Дата	Супервайзер	Комната убрана (фамилия)	
1	ВХОДНАЯ ДВЕРЬ И ДВЕРНАЯ РАМА		11	ОСВЕТИТЕЛЬНЫЕ ПРИБОРЫ (АРМАТУРА, АБАЖУРЫ)
☐	Грязь\пыль\пятна		☐	Пыль
☐	Дверная ручка\дверной номерок – пятна, отпечатки, грязь		☐	Волосы
☐	При входе в комнату чувствуется неприятный запах		☐	Грязь
☐	План пожарного выхода – загрязнен\поврежден		☐	Пятна – возможна чистка
☐	Табличка «Не беспокоить» – в плохом состоянии\отсутствует		☐	Лампы – перегорели\не работают – требуется ремонт
☐	Электронный замок – загрязнен\неисправен		Примечания _____	
2	СИСТЕМА КОНДИЦИОНИРОВАНИЯ И ВЕНТИЛЯЦИИ			
☐	Грязь\пыль\волосы\паутина			
3	ПОЛ, СТЕНЫ И ПОТОЛОК В ВАННОЙ КОМНАТЕ		12	ПОСТЕЛЬНОЕ БЕЛЬЕ, МАТРАЦ (ОДЕЯЛО, ПОКРЫВАЛО)
☐	Волосы		☐	Волосы\грязь
☐	Грязь\пятна\отслоение\треснувший		☐	Пятна\выцветшее\рваное\изношенное
☐	Мусор\осколки\налет		☐	Мятое\плохо застеленное
☐	Плохая или поврежденная шпаклевка\межплиточные швы\силикон		☐	Матрац – лежит в несоответствии с квартальной отметкой
☐	Грибок			
☐	Паутина		13	ОКНО\РАЗДВИЖНЫЕ ДВЕРИ
			☐	Окно\раздвижные двери – грязные, в пятнах, в отпечатках
			☐	Окна – открыты\не заперты\заслонка не на месте
4	РАКОВИНА\ЗЕРКАЛО\ВАННА		☐	Оконная рама – грибок, отслаивание уплотнителя
☐	Волосы		☐	Подоконник – грязный
☐	Пятна\отпечатки пальцев		☐	Предупреждающие знаки – не на месте\в плохом состоянии
☐	Грязь			
☐	Грибок\Паутина		14	ЗАНАВЕСКИ\ШТОРЫ\ОКОННАЯ СЕТЬ
☐	Плохая или поврежденная шпаклевка\межплиточные швы\силикон		☐	Грязные\в пятнах
			☐	Дырявые\нет крючков\неправильно повешены\шторы\ пропускают свет
5	ДУШ\ШТОРКА\ЛЕЙКА ДУША		☐	Плохо работают\не срабатывают
☐	Волосы (проверить сливной кран и т.д.)			
☐	Грязь\пятна\отслоение\треснувший		15	ЗЕРКАЛО, ИЛЛЮСТРАЦИЯ В СПАЛЬНЕ
☐	Грибок\Паутина		☐	Пыль\грязь\отпечатки пальцев
☐	Хромированные покрытия в водяных пятнах\не отполированы			
☐	Известковый налет\загрязнение на лейке душа		16	СТАКАНЫ\КОФЕЙНЫЕ ЧАШКИ\ПОДНОС
☐	Противоскользящий резиновый коврик – грязный\плесень\мокрый		☐	Грязные
☐	Шторка ванны – пятна\грязь\рваная\плесень		☐	Разбиты\отколоты\отсутствуют
☐	Шторка ванны\лейка душа – не закреплена\плохо работает		☐	Поднос – грязный
☐	Кронштейн для шторки – ржавый\не закреплен\в пятнах		☐	Чайник – грязный\известковый налет
Примечания _____			☐	Низкий уровень\мало запасов

Таблица 15. Унифицированный лист для проверки номерного фонда/гостевых зон



		17	БЫТОВОЕ РАДИОЭЛЕКТРОННОЕ И ЭЛЕКТРИЧЕСКОЕ ОБОРУДОВАНИЕ
6	ТУАЛЕТ (ВСЕ ЧАСТИ – СИДЕНИЕ, БАЧОК, КРЫШКА)	☐	Телефон&наушники – грязные\пыльные\липкие
☐	Волосы\грязь\пыль	☐	Телефон – отсутствует панель\торчат провода
☐	В пятнах\выцветший	☐	Телефон – руководство пользователя (тарифы) не на месте\неправильные
☐	Неприятный запах	☐	Модем – грязный\пыльный\липкий
☐	Дефекты (отколот\трещины\царапины)	☐	Модем – руководство пользователя не на месте либо неверно
☐	Незакреплен	☐	ТВ – грязный\пыльный\видимые отпечатки пальцев
☐	Мало гигиенической бумаги	☐	ТВ – плохо принимает сигнал\каналы не настроены
	Примечания _____	☐	ТВ – неправильно настроено время
	_____	☐	Пульт (ТВ) – грязный\отсутствует\неисправен
		☐	Пульт (ТВ) – стерты кнопки, нет\сели батарейки
7	БАННЫЕ БЕЛЬЕВЫЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И ПРЕДМЕТЫ ГИГИЕНЫ	☐	Мини-бар – грязный\пыльный
☐	Полотенца для рук – волосы\пятна\в плохом состоянии		Примечания _____
☐	Купальные полотенца – волосы\пятна\в плохом состоянии		_____
☐	Мыло\шампунь и т.д. – использованные\не наполнены		_____
☐	Салфетки – недостаточное количество		
☐	Стаканы – грязные\без подставки	18	ПРОЧАЯ КОМПЛЕКТАЦИЯ НОМЕРА
	Примечания _____	☐	Пепельницы – грязные
	_____	☐	Информационная папка – в плохом состоянии\грязная\отсутствует
		☐	Блокнот&ручка – отсутствуют\в небольшом количестве
8	ВАННЫЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ		
☐	Корзина для мусора – грязный\запах	19	ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ПЕЧАТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ДЛЯ ГОСТЕЙ
☐	Вытяжка – волосы\загрязнение\пыль\паутина	☐	Грязная\в плохом состоянии\отсутствует часть материалов
☐	Осветительные приборы – грязные\пыльные\не работают	☐	Табличка для заказа завтрака в номер – в плохом состоянии\отсутствует
☐	Дверь ванной комнаты – грязная\пыльная\пятна		Примечания _____
☐	Дверная ручка\петли – пятна\отпечатки\грязь		_____
9	ГАРДЕРОБ	20	ПРОЧИЕ ПРИНАДЛЕЖНОСТИ
☐	Пыль\волосы\мусор\грязь	☐	Корзина для мусора – грязная\пыльная\запах\мусор внутри
☐	Пресс для брюк\гладильная доска – грязь\повреждения	☐	Ведерко для льда – грязное\внутри жидкость\запах
☐	Утюг – отсутствует\грязный\отметки\вода в приемнике	☐	Фен – необходима чистка
☐	Сейф – грязный\неисправен		
☐	Вешалки – несоответствие по кол-ву\сломаны\отсутствуют		ВАЖНО: Перед уходом выключите электроприборы и свет
☐	Дополнительное постельное белье – грязное\не в чехлах\отсутствует		
			ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ КОММЕНТАРИИ & ОБЩЕСТВЕННЫЕ ЗОНЫ (F&B, КОРИДОРЫ, КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ,
10	МЕБЕЛЬ		ВНЕШНЯЯ ТЕРРИТОРИЯ ОТЕЛЯ)

Таблица 15. Унифицированный лист для проверки номерного фонда/гостевых зон



☐	Пыль	В случае, если необходима уборка территории,
☐	Волосы	не включенной в данный список, пожалуйста, добавьте
☐	Грязь	ее или оставьте комментарий с указанием конкретного
☐	Пятна – возможна чистка	предмета, требующего уборки.
☐	Скрипит/сломана – требуется ремонт	
	Примечания _____	

Таблица 15. Унифицированный лист для проверки номерного фонда/гостевых зон

при условии, что предварительно в базу уже были введены данные о специфике работы службы хаускипинг именно в этом отеле – каждому номеру присвоен кредит времени, т.е. на «выездной» номер должно потратиться 30 минут, на «жилой» – 20 минут и т.д.

Перед началом операционной деятельности руководитель службы вместе с представителем от компании, устанавливающей программу, формируют некую базу, подстраиваясь именно под специфику отеля. В дальнейшем достаточно только вводить в программу количество горничных в смену, фамилии (если это необходимо), указать минимальные (максимальные) кредиты, и рабочий лист горничной сформирован.

Лист заданий для уборки гостевых и служебных зон должен содержать краткое перечисление объектов для уборки, они должны идти во временной последовательности, напротив каждого объекта должно быть проставлено время, в которое следует на него прийти и когда закончить уборку, учитывая операционную деятельность гостиницы именно в данный конкретный день. Например:

ЛИСТ ЗАДАНИЙ

08-00 – 08-30 – Конференц-зал «NN» «Подготовка к мероприятию»

10-00 – 10-15 – Убрать зону кофе-брейка перед «Конференц-залом «NN»

При составлении рабочего задания распределитель работ изучает все расписания операционной деятельности гостиницы на день составления рабочего задания:

- загруженность отеля;
- где, в какой час, проходят мероприятия, какова длительность, сколько участников;
- расписание завтраков, обедов, кофе-брейков и т.п.;
- имеющиеся групповые заезды или выезды.

Возможность сохранения рабочего листа (Табл.16) в электронном виде позволит быстро и оперативно менять объекты уборки их время.

Рабочий лист (шаблон) Смена 07:00-19:00. Горничная <u>xxx</u> Work tasks / Задание на работу. Shift Public / Гостевая зона Data / Дата _____ Получить ключи от залов – 8:00 Телега P/s 1	
7:00–7:15	Ресторан – собрать мусор, протереть пыль. Бар ресторана – консоли, столики, кресла, диваны пропылесосить (поправить подушки) пыль, и крошки, полы – ковролин пылесосить, вымыть мрамор. Мусор под стульями барной стойки убрать, металлический поручень барной стойки протереть!
7:15–7:40	Lobby – гостевые туалеты: муж., жен., инвал. Залить на влажные унитазы и писсуары под ободок R-1, выбросить мусор, вымыть раковины с R-2, натереть краны, зеркала с R-3, , вымыть унитазы и писсуары, протереть ведра, стены от капель, плитусы, все двери, вымыть полы. Заправить все диспенсеры!.
7:40–8:10	Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе + площадка гостевого лифта + пепельница.
8:10–8:25	Уборка гостевых лифтов – протереть зеркала (склиз + R3), стены + двери с D-7, полы: отчистить жевательную резинку, вымыть. Двери и откосы снаружи натереть. Обработать пылесосом (без насадки) порошки лифтов и натереть их, зеркала д.б. без разводов.
8:25–8:35	Ресепшн – выбросить мусор, протереть деревянную стойку и компьютерные столы, стену с логотипом, двери, пропылесосить 3 офиса F/D.

Таблица 16. Рабочий лист. Образец распечатки с электронной формы



8:35–9:00	Служебные туалеты на 1 этаже + офис + уборка офисов, вынос мусора, пылесосить 1 этаж.
9:00–9:10	Тренинг в офисе хаускипинг.
9:10–9:20	Центральный вход – обе стороны, очистить пепельницы, витражи со всех сторон, двери, столы, кресла, диваны, консоли, под панно деревянная панель, пропылесосить без насадки решётки на входах, вымыть полы камень + площадки гостевой лестницы (2 шт.) – витражи, перила, плинтусы, пол. Банкомат протереть от пыли. Гостевая лестница из Lobby в конференц-залы.
9:20–10:00	Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница.
10:00–10:30	Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе + площадка гостевого лифта + пепельница.
10:30–11:00	Тренажерный зал. + уборка + уборка пепельниц на всех этажах.
11:00–12:00	Ресторан – диванчики и стулья, ножки стульев, блины столов, подоконники, батареи, картины, плинтусы, деревянные полы протираются спецмопом с дозатором. Зеркала со склизом. Бар ресторана – консоли, столики, кресла, диваны (поправить подушки): без пыли и крошек, полы: ковролин пылесосить, вымыть мрамор.
12:05–12:15	Тренажерный зал + пепельницы на этажах.
12:15–12:30	Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница.
12:30–13:00	Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе собрать мусор + площадка гостевого лифта + пепельница.
13:00–13:30	ОБЕД.
13:30–14:00	Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница, пепельницы на этажах.
14:00–14:15	УБОРКА раздевалок кухни Залив R-1 по ободку влажного туалета, керамика – R-2, стекло и стены – R-3, доложить ручные полотенца, туалетную бумагу, проверить диспенсеры, вымыть душевые, полы. Пыль на шкафах!. Полы от служебной столовой и далее по коридору, включая площадку лифта дебаркадера и сам лифт (ставить знак «Мокрые полы»!).
14:15–15:00	УБОРКА раздевалок и туалетов на минус 1 этаже Залив R-1 по ободку влажного туалета керамика – R-2, стекло и стены – R-3, доложить ручные полотенца, туалетную бумагу, проверить мыло + Место для курения.
15:00–15:30	Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница.
15:30–16:00	Уборка офисов + офис генерального менеджера на 1 этаже + тренажерный зал + выбросить мусор из офисов 2 этажа + уборка пепельниц на всех этажах.
16:00–16:30	Уборка раздевалки 5 этажа + уборка офисов 5 этажа.
16:30–17:00	Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе + площадка гостевого лифта + пепельница.
17:00–17:45	Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница + пепельницы на этажах.
17:45–18:00	Служебные туалеты 1 этажа.
18:00–18:30	Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи со всех сторон склизом + мал. ст. лестница + ЗАЛЫ на 1 этаже
18:30–18.45	УЖИН.
18:45–19:00	Залив моющих средств, получение уборочных материалов, комплектация тележки.
(Образец рабочего листа дан с сохранением выражений и оборотов реального образца задания в гостинице. Регулярно повторяющиеся задания / помещения выделяются различным цветовым тоном, для наглядности).	
Таблица 16. Рабочий лист. Образец распечатки с электронной формы	

Глава 11.

Прачечная и химчистка в структуре службы Хаускипинг



Многие отели категории четыре и пять звезд, крупные трехзвездные отели имеют собственные прачечную и химчистку. Безупречно чистое и отглаженное белье – важный фактор для гостей при оценке средства размещения.

Прачечная производит стирку и последующую обработку белья номерного фонда, оздоровительно-го центра и ресторанов в соответствии с установленным технологическим процессом. Как правило, прачечную располагают на нижнем или в подвальном этаже гостиницы. В помещении прачечной – повышенная влажность, поэтому в целях безопасности особое внимание следует уделять вентиляции, электрической подводке, освещению.

Прачечные оснащают стиральными машинами с различными объемами загрузки, сушильными машинами, гладильным оборудованием (гладильные катки, прессы).

Процесс обработки белья проводится в несколько этапов:

- сортировка грязного белья;
- составление партий, в соответствии с загрузкой стиральной машины и температурным режимом стирки данного вида белья;
- стирка;
- обработка: махровые изделия сушат, постельное и ресторанное белье гладят.

Сортировка грязного белья. Грязное белье доставляется в специальных контейнерах с этажей или по трубопроводу. В прачечной сортируют белье номерного фонда по ассортименту (пододеяльники, простыни, наволочки, халаты махровые и вафельные, махровые полотенца, коврики для ванны). Постельное белье лучше стирать по ассортименту, тогда при глажении можно сэкономить время. При сортировке белье необходимо просматривать на предмет наличия пятен и различных повреждений (дыр). Белье

с яркими пятнами не рекомендуется стирать с основной массой, его необходимо замочить перед стиркой, или вывести пятно. Вещи с механическими повреждениями также не рекомендуется стирать в общей партии, разрыв на ткани при обработке в стиральной машине может увеличиться и даже привести к дисбалансу машины. При сортировке грязного белья надо вынуть из него любые посторонние предметы, – в ресторанном белье встречаются столовые приборы, остатки еды, в постельном – личные вещи гостя, игрушки и т.п. При попадании в стиральную машину посторонние предметы могут быть испорчены, повредить обрабатываемое белье, или вызвать поломку машины.

Составление партий для стирки белья производится согласно предусмотренной загрузке. Стиральная машина не должна быть загружена на 100%, коэффициент загрузки должен соответствовать не более 0,7– 0,95 номинального объема. Перегрузка напрямую влияет на качество стирки, так как уменьшается фактор механического воздействия очистки.

Программы стирки выбираются по типам текстиля, цвету, степени загрязнения, дополнительным рекомендациям, указанным на бирке изделия (температурный режим, применение отбеливающих средств, режим отжима).

Во время процесса стирки в стиральных машинах удаляются различные виды загрязнений с последующей стабилизацией. Удаленные загрязнения переходят в моющий раствор, находятся в нем во взвешенном состоянии, поэтому не происходит их повторного осаждения на обрабатываемые изделия. Во многих гостиницах воду для прачечной очищают механическим и химическим способами, освобождая от ионов железа, стронция и марганца. Смягчение воды позволяет избавиться от ионов кальция и магния. При стирке в жесткой воде пятна отстирываются ху-



же, белье приобретает серый оттенок и становится жестче. Возникает накопительный эффект, который со временем только усиливается. Большинство проблем качества стирки белья в жесткой воде решается с помощью специальных химических средств, технологических режимов стирки. Моющие средства имеют широкий спектр: щелочные с биодобавками, усилители стирки на основе ПАВ, кислородные, оптические и хлорсодержащие отбеливатели, различные нейтрализаторы, ополаскиватели-кондиционеры, крахмалы. С помощью автоматических дозаторов можно установить точную дозировку, в соответствии с программой стирки, рационально использовать моющие средства, экономить время, соблюдать экологические требования.

Механическое воздействие на текстильные изделия возникает в результате вращательного движения внутреннего барабана и пузырьков водяного пара, подаваемого в машину в качестве теплоносителя.

Температура моющей ванны позволяет ослабить связь между микрочастицами загрязнения и волокнами; повышается доступность загрязненных участков и возрастает скорость взаимодействия.

Продолжительность обработки белья в моющей ванне длится столько времени, сколько указано в инструкции.

По окончании стирки проводится *процесс полоскания*, когда из волокон текстильных изделий удаляются неиспользованные компоненты моющих средств, оставшиеся на белье. Частицы химикатов могут вызывать раздражение кожи человека, а в отдельных случаях аллергическую реакцию. Кроме того, излишнее содержание остатков моющих средств в текстиле приводит к пожелтению белья при глажении.

Отжим бывает промежуточным и окончательным. С помощью первого ускоряется прокачивание жидкости через изделие за счет центробежных сил, удаляются частицы загрязнений с наименее доступных участков ткани, и улучшается качество стирки белья. Окончательный отжим позволяет подготовить белье к последующей сушке или глажению.

В зависимости от уровня и потребностей гостиницы используют разные модели профессиональных стиральных машин (с разным объемом загрузки, скоростью отжима, мощностью, весом, габаритами).

Сушке подлежат махровые полотенца, халаты, коврики для ванн, а также другие текстильные изделия, которые не рекомендуется гладить. Необходимо помнить о температурных режимах, рекомендованных для разных видов белья.

Не рекомендуется гладить белье как с высокой остаточной влажностью (более 60%), так и с низкой (менее 35%). В первом случае снижается производительность гладильного оборудования и качество глажения, во втором случае – весьма сложно добиться удовлетворительного качества глажения. Операция глажения выполняет ряд функций, в том числе обезвоживание белья и его заключительную отделку. Существует два основных типа гладильных катков: желобовые с нагреваемым желобом (мульдой) и вращающимся валом, обтянутым жаростойким материалом, и каландр со стальным шлифованным вращающимся валом (валов может быть несколько), который нагревается изнутри. Гладильные катки могут быть с автоматизированными укладчиками или без таковых; проходными, (белье пропускается через каток и выходит с противоположной стороны) или возвратными (после глажения изделия выходят со стороны оператора). Имеются также ротационные гладильные прессы, предназначенные для глажения прямого и фасонного белья. Изделия кладут на нагретую нижнюю плиту и прижимают к ней. Время и температуру глажения можно регулировать.

Транспортные тележки

Тележки для влажного и грязного белья могут быть выполнены из пластика или металла. Эти материалы должны быть устойчивы к влаге и к используемой химии. Все тележки должны быть маркированы – «чистое белье», «грязное белье». Очень удобно использовать по зонам тележки разных цветов. Чистое белье всегда транспортируется в закрытых контейнерах, где есть отдельные стеллажи для белья постиранного и высушенного.

11.1. Предоставление услуг для гостей

Многие гостиницы предлагают гостям услуги по стирке и глажению, а также по уходу за верхней одеждой (химчистка), причем в некоторых отелях – круглосуточно.

Важно:

О дефектах на переданных в стирку или в чистку вещах необходимо сообщить гостю до их обработки.



В гостевом номере, обычно в платяном шкафу, должен быть мешок для вещей (текстильный или пластиковый), рядом с ним – бланк с указанием цен на данные виды услуг в отеле (стирка, химчистка, глажение, экспресс-сервис, полная или частичная обработка вещей). Заказ, поступивший в обработку, проверяется на соответствие фактического количества вещей с указанным в бланке. В бланке отмечают цвет сданных вещей и любые обнаруженные дефекты – эти важные детали можно вписывать в бланк или в специальную книгу.

Многие гостиницы имеют специальные бланки, которые обращают внимание гостя на самые распространенные дефекты сдаваемых в обработку вещей. Гости могут указать дефекты, подписать бланк, что служит гарантией их согласия с возможностью возникновения проблем после обработки.

Одежда маркируется различными способами. С помощью маркировочной машины метят изделие, не испортив текстиль. Обычно в каждом ассортименте вещей (пиджаки, брюки, сорочки, нижнее белье, носки и т.д.) используют одни и те же места для быстрого нахождения метки при комплектовании заказов. Маркированные вещи сортируют по видам обработки (стирка, химчистка, глажение).

Стирка гостевых вещей, как и любая другая обработка, осуществляется согласно рекомендациям производителя, которые есть на изделиях. Это может быть автоматическая, деликатная и ручная при различных температурных режимах с учетом цветовых гамм и состава материала (натуральные, искусственные, синтетические волокна). Правильно выбранный температурный режим стирки и сушки позволит сохранить изделие в первоначальном виде, не приведет к деформации, усадке, изменению цвета.

Подразделение, занимающееся обработкой гостевых вещей, должно быть оснащено стиральными машинами с объемом загрузки до 25 кг., сушильной машиной, машиной для химической чистки, полным оборудованием для влажно-тепловой обработки, маркировочной и упаковочной машинами, станком для выведения пятен.

В машине химической чистки чаще всего используется растворитель *перхлорэтилен*, который разрушает загрязнения и безвреден для ткани (если разрешена химическая чистка). После растворения загрязнений по окончании мойки растворитель сливается из рабочего бака машины в дистиллятор, реге-

нерируется и возвращается в накопительные баки для дальнейшего использования. Изделия высушиваются и полностью освобождаются от растворителя. Машины химической чистки имеют замкнутый цикл, могут работать как в ручном, так и автоматическом режиме, в зависимости от выбранной программы и состава изделий.

Аквачистка – это чистка в воде с использованием специальных машин, химических средств и программ. Ее применяют для чувствительных текстильных материалов, кожи, шелка, шерсти, льна.

Предварительное выведение пятен. Сильные загрязнения и пятна необходимо выводить вручную до обработки изделий в машине. Для этого используют специальные столы (пятновыводные станки). Они оснащены пистолетом с подачей пара и воздуха, вакуумным отсосом. При визуальном осмотре пятно нужно классифицировать, чтобы правильно применить пятновыводитель. Если позволяет материал и вид текстильного изделия, пятно нужно смочить холодной водой, засохшие загрязнения удалить шпателем. При выведении пятен с ворсовых, шелковых и тонких тканей применять пар и воздух следует ограничено.

При влажно-тепловой обработке в профессиональных прачечных используют гладильные столы, прессы (для глажения блузок, пиджаков, сорочек, брюк) и пароманекены для конечной обработки всех видов верхней одежды, таких, как куртки, плащи, изделия из шерсти и т.д. Этим оборудованием управляют вручную или автоматически, регулируя его по размеру изделия, используя, если надо, дополнительные приспособления: вставки для рукавов, формы для различных размеров. Как правило, оно оснащено профессиональными паровыми утюгами.

Влажно-тепловая обработка изделий производится согласно технологическим картам, учитывающим особенности оборудования и стандарты гостиницы.

Обработанные вещи комплектуются в заказы. Чистые вещи кладут в пакеты или пакуют в пленку с помощью специальных машин (ручных или автоматических, настенных или напольных). Как правило, на пленке и пакетах размещен логотип гостиницы. Верхнюю одежду развешивают на вешалки и упаковывают. Нижнее белье, сложенные сорочки (по желанию гостя) кладут в пакеты. Готовые заказы доставляют в гостевые номера.

Прачечная и химчистка занимаются обработкой и форменной одежды. Одно из важнейших требова-

ний к форменной одежде – использование для ее изготовления тканей с повышенной износостойкостью, рассчитанных на ежедневную носку, частые стирки и химчистку. Излишне повторять, что безупречный внешний вид сотрудников гостиницы – показатель высокого уровня сервиса.

Если гостиница не имеет собственной прачечной, то белье отправляют на специализированные предприятия.

11.2. Внутренние и собственные задачи.

Внутренние задачи службы хаускипинг полностью подчинены созданию условий для безупречного обслуживания номерного фонда и общественных зон. Прежде всего – *это обеспечение поддержания имущества в состоянии, соответствующем требованиям качества по категории гостиницы.* К ним можно отнести:

- своевременная и качественная обработка белья. Для этого необходимо контролировать соблюдение всех технологических процессов;
- инвентаризация белья и, как следствие, – списание вышедшего из «строя» и введение в эксплуатацию нового белья;
- содержание используемого оборудования и инвентаря в рабочем состоянии и чистоте;
- своевременное проведение профилактического осмотра и ремонта оборудования;
- проведение ежедневных и генеральных уборок служебных помещений и офиса службы хаускипинг.

Задача, непосредственно связанная с вышеизложенным, – *постоянное внимание к качеству выполнения персоналом службы своих обязанностей, развитие навыков:*

- проведение специальных тренингов, позволяющих сотрудникам на регулярной основе изучать и повторять технологию обработки белья;
- создание условий для приобретения работниками необходимых навыков;
- реализация специальных программ обучения для новых сотрудников;
- обязательные занятия по соблюдению техники безопасности при работе с оборудованием и химическими моющими средствами.

Уровень подготовки сотрудников, работающих в службе хаускипинг, должен позволять легко перестроить работу подразделения при необходимости, например, – при увеличении или уменьшении загрузки в гостинице.

11.3. Использование услуг сторонних служб – прачечных и химчисток.

Если гостиница не имеет собственной прачечной, то единственным решением будет *заключение договора со сторонней организацией.*

Использование услуг сторонних прачечных и химчисток имеет как привлекательные, так и негативные стороны.

Отдавая эти процессы на аутсорсинг, гостиница избегает необходимости выделения помещений под прачечную и, соответственно, средств на ее оборудование. Действительно, помещение можно использовать более эффективно, оборудовав там зал для конференций или мероприятий развлекательного характера. Обращение к сторонней прачечной или химчистке снижает затраты на собственный персонал, а также на необходимое соблюдение усложненных требований по безопасности, защите от вредного влияния на людей активных химических реагентов, используемых при стирке и химчистке. В конце концов, не возникает *сложных проблем с органами контроля окружающей среды* по вопросам обнаружения в стоках собственных прачечных наиболее агрессивных элементов из таблицы Менделеева, что грозит крупными штрафами.

Немало городских предприятий, специализирующихся на стирке и химчистке для гостиниц и ресторанов, часто предлагают услугу по аренде белья, махровых изделий, которая, как правило, включает в себя предоставление необходимого ассортимента белья; ремонт и замену изношенного белья; изготовление логотипа заказчика и даже бесплатную доставку по согласованному графику. В ряде случаев, договоры на аутсорсинг предусматривают бесплатную стирку предоставляемого гостинице белья. Заключая договор с подобными предприятиями, гостиницам не нужно закупать белье, что выгодно в период запуска отеля. Действительно, договор со сторонней прачечной удобен тем, что гостиничный комплекс без хлопот и вложений будет иметь чистое и выглаженное белье и униформу. Однако, здесь имеются и свои минусы.

Во-первых, *текущая себестоимость* стирки одного килограмма белья «на стороне» весомо выше, из-за включения издержек на транспортировку и хранение белья, формирование прибыли компании, предоставляющей аутсорсинг.

Во-вторых, *увеличивается время обращения* одного комплекта белья (одежды), что обычно приводит



к необходимости использования большего количества комплектов (что тоже повышает затраты).

В-третьих, усложняется процедура оказания дополнительных услуг гостям отеля: при осуществлении стирки, чистки и глажки вещей появляется третье лицо – исполнитель, чьи действия гостиница не всегда в состоянии проконтролировать. Не следует забывать риск потери и порчи изделий. Несомненно, прачечная несет ответственность и обязана компенсировать стоимость испорченных вещей, но как это отразится на имидже гостиницы, когда речь пойдет о вещах гостей?

В четвертых, – гости отдают вещи для стирки и чистки в гостинице при условии скорейшей их готовности. Какова вероятность оперативной работы расположенного на удалении прачечного предприятия?

В-пятых, при всех кажущихся удобствах аренды текстиля, гостиница ограничена в выборе белья тем, что предложит ей прачечная. Предлагаемый текстиль будет далеко не высшего качества, в то время как у многих гостиниц, особенно премиум-класса, существуют жесткие требования к виду, качеству и ассортименту постельного белья в номерах. При использовании услуги аренды текстиля обо всех этих требованиях можно забыть.

В шестых, – качество стирки. Правило «если хочешь сделать что-то хорошо, сделай это сам» еще никто не отменял, и оно идеально подходит для рассматриваемого случая.

Таким образом, аутсорсинг услуг сторонних химчисток и прачечных требует экономического просчета и основательной внутренней подготовки гостиницы к получению такой услуги извне. Вместе с тем, для небольших отелей средней и низкой категорий использование сторонней прачечной является более обоснованным, а иногда и единственно приемлемым решением.

Предлагается общий алгоритм действий при принятии решения о заключении договора со сторонним исполнителем. Следует внимательно изучить все предложения и сравнить их по следующим критериям:

- соответствие производственной мощности требованиям по сроку исполнения заказов и обороту белья;
- количество видов услуг, покрывающее все возможные потребности отеля и отдельные заказы гостей;
- ценовая политика;
- наличие и исполнение гарантий при порче белья, изделий гостей.

На любое из предприятий, какие-бы выгодные и надежные условия исполнения заказов оно не

предлагало, необходимо получение «референции» от других гостиниц – постоянных клиентов химчистки и прачечной.

После выяснения общих условий и сравнения предложений, все же не лишним будет направить специалиста гостиницы, который непосредственно в прачечной и химчистке ознакомится с:

- технологическим циклом, наличием технологических режимов, соответствующих разным типам белья и изделий для химчистки;
- с водоподготовкой;
- наличием современных технологий стирки, химчистки, например, мягкой чистки в органическом растворителе без воздействия воды и т.д.;
- с технологией глажения, наличием производственных гладильных машин;
- с технологией учета, хранения, автоматической выдачи белья и изделий.

Не последний вопрос – транспортная доступность прачечной и химчистки, выполняющей ваши заказы, в условиях современного города.

Одновременно, аутсорсинг требует основательной подготовки и на самом гостиничном предприятии.

- необходимо выделить место под складирование грязного белья, его сортировку перед передачей в прачечную и химчистку, и хранения чистого;
- в рамках службы хаускипинг выделяются ответственные за сбор, сортировку вещей по размеру, цвету и составу ткани.

Необходимо постоянно обеспечивать, чтобы рассортированные партии имели различающуюся маркировку – для обеспечения правильного применения технологии стирки или чистки. Обязательно принимается во внимание, что постельное и столовое белье, в принципе, имеют разные режимы стирки и применяемые химические компоненты:

- для постельного белья наиболее типичны жировые загрязнения и пот;
- на ресторанном белье, помимо жира, могут быть и белковые загрязнения, и различные пигменты природного происхождения. Белковые пятна нельзя стирать при температуре выше 30°C, иначе происходит их фиксация. Значит, необходим особый процесс в цикле предварительной стирки с применением других добавок – энзимов.

Рассортированные партии белья должны иметь точную маркировку и инструкцию по их обработке в прачечной и химчистке, которая согласована с исполнителем заказа – аутсорсинговой компанией.

Глава 12.

Инновации в работе служб Хаускипинг

12.1. Инновации в организационной структуре служб Хаускипинг.



Изложенная выше практика организации службы хаускипинг основана на опыте, накопленном в течение последних 20 лет, когда на смену прежним «службам гостиничного хозяйства» стал приходиться более профессионализированный тип организации обслуживания номеров и общественных зон. С этой точки зрения «инновационный прорыв» состоялся в самом факте создания служб хаускипинг, которые постоянно совершенствуют организационную структуру, приспосабливаясь к меняющимся требованиям гостиничного рынка.

Кризисные явления в мировой экономике также потребовали инноваций в организационной структуре и практике служб хаускипинг. *Инновации уницируются, прежде всего, необходимостью адаптации службы к вводимым антикризисным программам, например, программе по экономии издержек (saving costs), программам «Лояльный гость», к специальным акциям отеля по качеству обслуживания, введению должности guest relations и т.д.*

Например, реализация программ, стимулирующих повышение загрузки, заставляет гостиницу поновому, более гибко, рассматривать установленные сроки (часы) заселения и выезда гостей. Соответственно, в службе хаускипинг корректируются графики уборки номеров, проводится более четко сопряженное со службой бронирования отслеживание ожидаемых сроков заезда. Во многих гостиницах при подтверждении бронирования у гостя запрашивается удобный, расчетный час заезда, который может быть и ранее установленного в гостинице часа «Check In», без взимания дополнительной оплаты. Более четко отслеживается оперативность перевода номеров в статус «чистый».

Программы автоматизации инженерного хозяйства, в том числе введение в номерном фонде сценариев «Гость/Уборка», «День/Ночь» и др. для целей

экономии электроэнергии, тепловой энергии с использованием специальных датчиков, также влияет на графики и нормативы работы служб хаускипинг. Для этого в рамках автоматизации делаются различия в ключах гостей и горничных.

Наибольшие инновационные изменения касаются структуры отделов хаускипинг при решении перевода гостиниц на использование «аутсорсинга» и «аутстаффинга» (подробнее об этом в следующем разделе рекомендации).

Среди типичных для отеля преимуществ, которые дает инновация введения аутсорсинга, можно назвать гарантированное возмещение ущерба, причиненного привлеченным персоналом, в то время как оплошности штатных горничных оборачиваются прямыми убытками для гостиницы.

12.2. Инновационные материалы, инструментарий и технологии работ в службе Хаускипинг.

Используя современные инновационные материалы, инструментарий и технологии в работе службы Хаускипинг, *можно наглядно демонстрировать повышение качества содержания гостиницы с одновременным снижением затрат.*

Еще в 1950-х годах компания 3М объединила три уникальные передовые технологии по производству абразивных материалов, адгезивов и нетканых волокон, разработав продукцию под торговой маркой Scotch-Brite TM.

Ключевым преимуществом материала Scotch-Brite TM является то, что абразивные частицы равномерно распределены не только по поверхности, но и внутри него, что обеспечивает равномерное изнашивание, долговечность и постоянную эффективность в течение всего срока использования.

Абразивный материал Scotch-Brite состоит из трех основных компонентов: абразивные зерна/частицы, волокна, полимер (скрепляющий состав).

В разных по цвету материалах используются разные составляющие. Абразив: карбид кремния (самый агрессивный), оксид алюминия (средний, оптимально эффективный), частицы пластика/ПВХ, керамическая крошка, пемза (не царапающие губки), тальк (самые деликатные). Волокна: нейлон (более жесткий) или полиэстер (более мягкий).

Цветовое кодирование абразивных материалов по шкале Шифера призвано упорядочить и классифицировать материалы по степени агрессивности воздействия на обрабатываемую поверхность и, соответственно, обозначить возможности применения.

Используемые в коммерческом клининге материалы имеют абразивность от 0 до 4 по шкале Шифера. Абразивность повышается от белого цвета (0) к черному (4). Соответственно, белые материалы используются для мытья и чистки наиболее деликатных поверхностей – пластик, тефлон, стекло и т.п. и легких полотерных операций без нарушения поверхностного слоя (полирование), а черные – для наиболее загрязненных поверхностей (грили, плиты) и «грязных» уборочных процессов – стриппинг и т.д.

Губки (речь о цвете абразивного слоя):

- Белые – деликатные;
- Синие/голубые – «не царапающие» (агрессивнее белых, но не такие, как зеленые; не подойдут для тефлона, но стекло, хрусталь, пластик и прочие поверхности чистят, не царапая);
- Зеленые – классические (для обычных поверхностей – кухонная посуда, мебель, т.п.);
- Черные – агрессивная чистка (сильные загрязнения, пригоревшая пища и т.п.).

Скорость уборки – капиллярный эффект – быстрое впитывание влаги – это микроволоконные салфетки *Scotch-Brite*, изготовленные из высококачественного синтетического микроволокна (полиэстер + нейлон), применяемые на любых поверхностях. Универсальность и долговечность (допускается машинная стирка от 50 до 300 стирок при температуре 95°C), экономия на закупках химии и расходных материалах являются значительной составляющей снижения затрат гостиницы. Качество протирки поверхностей, цветовая кодировка для исключения использования одного и того же уборочного инвентаря в разных помещениях и ограничение распространения бактерий, расширенные возможности практического применения (как в сухом, так и во влажном состоянии) активно влияют на усовершенствование технологий и стандартов работы хаускипинг.

Нехимический метод ухода за мрамором – это альтернативный, инновационный метод восстановления и ухода за мраморными полами, применяемый на российском рынке не так давно во многих гостиницах. К преимуществам этой инновационной технологии относится:

- отсутствие химически агрессивных сред;
- простота применения;
- использование стандартной уборочной техники;
- отсутствие периодического отсутствия полов.

В российских условиях, где большую часть года преобладает дождливая и грязная погода, объем песка и грязи, который заносится в здания на обуви посетителей, весьма велик, этот метод очень актуален, экономит время и деньги.

12.3. Современная практика аутсорсинга и аутстаффинга в службе хаускипинг.

Мировая практика использования аутстаффинга и аутсорсинга в гостиницах за последние десять лет показала высокую экономическую эффективность.

Передача функций по обслуживанию номерного фонда специализированной компании позволяет гостинице сосредоточиться на основной функции – оказывать услуги проживания. Аутсорсинговая компания полностью отвечает за соблюдение стандартов чистоты и обслуживания. Это удобно тем, что нет необходимости нести существенные расходы в создание необходимых служб, нет необходимости содержать штатный персонал под эти службы. Аутсорсинговая компания сама занимается подготовкой соответствующего персонала, закупкой необходимого инвентаря, оборудования, химикатов, спецодежды, стиркой и химчисткой белья. В правовых вопросах аутсорсинг более или менее четко определен российским гражданским кодексом, поскольку в большинстве случаев является договором оказания услуг.

На российском рынке гостиничных услуг практика работы хаускипинг по схеме аутсорсинг присутствует пока в ограниченном объеме.

Тем не менее, большинство гостиниц Москвы, работающих с использованием международных брендов, активно используют в течении последних 3 лет аутстаффинг. Это, в широком смысле, вывод части персонала за штат компании. Эту схему называют еще лизингом персонала. Абсолютное большинство отелей не только Европы, но уже и России не держат весь линейный персонал в штате, а нанимают сотру-



ников специализированных компаний, уже имеющих соответствующую запросам работодателя (гостиницы) квалификацию. Это горничные, хаусмены (рабочие), сотрудники прачечной (химчистки).

В гостиницах Грандъ отель Марриотт, Тверская Марриотт, Хилтон Ленинградская, Холидей Инн Лесная, Холидей Инн Сущевская, Холидей Инн Сокольники, Swissotel, Красные холмы, Ритц Карлтон, Метрополь, Арарат Хайят и во многих других, количество персонала от сторонних компаний составляет от 15 до 55 %.

Гостиничная сеть Максима Хотелс обслуживается аутсорсинговой компанией «Аготель», – единствен-

ной пока компанией, предоставляющей услуги аутсорсинга по хаускипингу. Но таких компаний на российском рынке пока недостаточно. И основная схема предоставления аутстаффинга заключается в том, что подбирается персонал для того, чтобы гостиницы обучали сотрудника согласно своим требованиям и стандартам.

Кадровая проблема (особенно с рядовым персоналом) с каждым годом увеличивается и через 3-5 лет гостиницам в Москве будет гораздо выгоднее иметь службы хаускипинг на аутсорсинге (как в большинстве отелей стран Европы и Америки).

Глава 13.

Вклад службы хаускипинг в охрану окружающей среды: зарубежный и отечественный опыт



Важной составляющей деятельности службы хаускипинг в любой гостинице является вклад в сохранность окружающей среды. Именно этой службе приходится иметь дело с мусором, устранением загрязнений, использованием реагентов, наносящих ущерб природе.

Значительный опыт накоплен в использовании программ, вовлекающих гостей в ограничение использования технологий и реагентов, непосредственно влияющих на природу. Например, в номерах многих отелей принята практика размещения листовок, наклеек, призывающих сознательно выбирать необходимость ежедневной замены белья, полотенца (по самостоятельному решению гостя). Например, размещаются таблички с текстом:

«Вы можете выразить желание заменить полотенце, оставив его на полу. Если Вы готовы пользоваться данным полотенцем далее – положите его на полку. Тем самым, вы уменьшите использование вредных стиральных компонентов и внесете вклад в сохранение природы».

В другом случае, таким символом может являться предмет (например – зеленый пластиковый лягушонок). Тогда текст гласит:

«Если вы оставили лягушонка на постели – мы сегодня не будем, с Вашего согласия, менять Ваше белье. Немного меньше стирки – меньше вреда природе. В наших прудах не переведутся полезные милые лягушата».

Многие гостиницы разработали и реализуют меры по сортировке и утилизации отходов (бумаги,

стекла, металла, пищевых отходов), сокращению использования бумажной продукции в гостевых номерах (с возрастающей популярностью Интернет технологий), применению экологически безопасных продуктов и технологий.

С целью осознанного участия персонала служб хаускипинг в этих мероприятиях, проводятся специальные тренинги с целью вовлечения каждого сотрудника в программу утилизации отходов. Немаловажная роль в повышении уровня осведомленности и мотивации персонала имеют интуитивно понимаемые символические знаки, размещаемые в точках утилизации («только для стекла», только бумажные отходы» и пр.). Шагом в направлении повышения экологической безопасности является также практика отбора, в качестве партнеров служб хаускипинг, тех компаний, которые обеспечивают соблюдение определенных требований к экологической чистоте своей продукции и применяемых технологий. Критерием для этого могут быть следующие параметры:

- продукция компании разрабатывается и изготавливается экологически безопасной, что помогает снизить вредное воздействие на окружающую среду;
- когда срок службы изделия истекает, его можно подвергнуть вторичной переработке;
- содержание восстановленного сырья в производстве инвентаря уменьшает вредное воздействие на окружающую среду за счет снижения сырьевых потребностей.

Заключение

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

Ознакомившись с материалом данных рекомендаций, построенных на обобщении многолетнего практического опыта работы авторов в ведущих отелях именитых международных цепей, читатель, как представляется, получил достаточно полное представление о том, как организована работа в отделе хаускипинг гостиницы, и каковы «секреты» её эффективного влияния на экономические успехи гостиничного предприятия.

По сути, «секрет» один – круглосуточная, без перерывов на выходные и праздники, слаженная и ответственная работа службы, что и обеспечивает чёт-

кое исполнение всех пожеланий гостя, в обстановке более эксклюзивной, чем домашняя, без вторжения в частную сферу клиента.

Авторы выражают надежду, что данные рекомендации помогут всем, кто решил посвятить себя работе в индустрии гостеприимства, кому доставляет истинное удовольствие видеть улыбки на лицах благодарных гостей.

Важно:

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

Список использованной литературы

1. Система классификации гостиниц и других средств размещения. Утверждена Распоряжением Правительства Российской Федерации №1004-р от 15 июля 2005 г.
2. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания: Практич. пособие / Сост. С.С. Скобкин. – М.: Экономистъ, 2004.
3. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие. – М.: ООО «Книг-лед»: МАТТР, 2004.
4. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. – М.: «Издательство ПРИОР», 2001.
5. Балашова Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса. – М.: ООО «Вершина», 2005.
6. Журнал «Пять звезд» № 1-2, январь-февраль 2010 г., с. 7-9; 17-19.
7. Журнал «Пять звезд» № 5, май 2009 г., с. 45-48.
8. Журнал «Пять звезд» № 11, ноябрь 2008 г., с. 46-48.
9. Журнал «Пять звезд» № 8, август 2008 г., с. 42-43.
10. Журнал «Пять звезд» № 1-2, январь-февраль 2008 г., с. 45-47; 51-53.
11. Журнал «Пять звезд» № 6, июнь 2007 г., с. 42-44.
12. Журнал «Пять звезд» № 1-2, февраль 2007 г., с. 44-46; 47-49.
13. Журнал «Пять звезд» № 1-2, январь-февраль 2006 г., с. 47-49.
14. Журнал «Пять звезд» № 11-12, ноябрь/декабрь 2004 г., с. 49-52; 58-61.
15. Журнал «Пять звезд» № 9, сентябрь 2004 г., с. 42-43.
16. Журнал «Пять звезд» № 9, сентябрь 2007 г., с. 36-39.
17. Материалы на Интернет сайтах:
<http://www.comfortprofi.ru.>, <http://www.hotels.su>;
<http://www.gaomoskva.ru>; <http://www.frontdesk.ru.>
<http://www.prachka.ru>.



