

ТИМОХИНА ТАТЬЯНА ЛЕОПОЛЬДОВНА

Преподаватель Московской академии туристского и гостинично-ресторанного бизнеса при правительстве Москвы, имеющая многолетний опыт работы в гостиницах с иностранным менеджментом.

Автор учебного пособия Организация приема и обслуживания туристов, которое по праву получило признание у студентов, преподавателей и профессионалов гостиничного дела.

ISBN 978-5-8199-0340-7

9 785819 903407

ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС

ОРГАНИЗАЦИЯ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ

ВЫСШЕЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ОРГАНИЗАЦИЯ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ



Т.Л. Тимохина

ФОРУМ

УДК 379.85(075.8)
ББК 65.432я73
Т41

Рецензент:
проректор по научно-методической работе Международного Института гостиничного менеджмента и туризма (МИГМТ)
доктор экономических наук, профессор, Действительный член национальной Академии Туризма *М. А. Морозов*

Тимохина Т. Л.

Т41 Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2009. — 256 с.: ил. — (Высшее образование).

ISBN 978-5-8199-0340-7 (ИД «ФОРУМ»)
ISBN 978-5-16-003191-0 (ИНФРА-М)

Учебное пособие рассчитано на углубленное изучение технологических процессов и организации обслуживания в гостиницах и предназначено для студентов, специализирующихся в области туристского и гостиничного бизнеса: управления, экономики, организации обслуживания и др., преподавателей учебных заведений туристского и гостиничного профиля, практических работников сферы гостеприимства, слушателей курсов переподготовки и повышения квалификации.

УДК 379.85(075.8)
ББК 65.432я73

ISBN 978-5-8199-0340-7 (ИД «ФОРУМ»)
ISBN 978-5-16-003191-0 (ИНФРА-М)

© Т. Л. Тимохина, 2009
© ИД «ФОРУМ», 2009

Предисловие

В предложенном учебном пособии подробно раскрыта организация и технология работы административно-хозяйственной службы гостиницы (Housekeeping). Автором затронуты вопросы о месте, роли и значении данной службы в деятельности гостиничного предприятия; организации и путях ее совершенствования; необходимости внедрения новейших технологий для поддержания высоких стандартов чистоты.

Автор подробно останавливается на таких темах, как «Технология работы поэтажного персонала» и «Технология уборки номерного фонда», «Порядок уборки общественных помещений гостиницы», «Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки гостиницы», «Технология работы и функции персонала оздоровительного центра», «Озеленение и украшение гостиничных интерьеров», «Охрана труда и техника безопасности».

Книга содержит ссылки на основные нормативно-правовые документы, образцы технологической документации, контрольные вопросы и задания по каждому разделу. Ключевые теоретические положения проиллюстрированы многочисленными примерами.

Цель автора: дать читателям основы теоретических знаний и научить практическим навыкам организации гостиничного дела.

Учебное пособие «Организация административно-хозяйственной службы гостиницы» является продолжением написанного ранее автором учебного пособия «Организация приема и обслуживания туристов».

Глава 1
ОРГАНИЗАЦИЯ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ

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

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

Структура, функции, состав, подчиненность в этой службе также могут быть дифференцированы в различных гостиницах. При этом суть не меняется. Назначение данного подразделения — обеспечение обслуживания гостей в номерах, поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния гостевых комнат и общественных помещений, оказание бытовых услуг клиентам. Ни одна гостиница не может существовать без АХС. Ее возглавляет, как правило, женщина. Эта должность может быть названа по-разному: руководитель хозяйственной службы, заведующая поэтажной службой, начальник службы гостиничного хозяйства, управляющая поэтажно-хозяйственной службой, менеджер служ-

бы горничных и т. д. В зарубежных гостиницах и отечественных гостиницах с участием иностранного капитала данная должность может быть названа: 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).

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

Как правило, АХС входит в состав службы управления номерным фондом отеля. Роль этого подразделения велика, ведь чистота или ее отсутствие в отеле гостю бросаются в глаза в первую очередь. По опросам клиентов чистота и порядок стоят на первом месте в числе требований к отелю. Действительно, редко когда



Типовая структура АХС отеля

глубина бассейна в отеле или цвет подаваемого автомобиля волнуют гостя больше, чем удобство кровати, качество постельных принадлежностей или санитарно-гигиеническое состояние ванной комнаты. Во многом благодаря усилиям сотрудников административно-хозяйственной службы гость чувствует себя в домашней обстановке, окруженным заботой и вниманием. У многих людей горничная по-прежнему ассоциируется с веником и ведром. Бытует мнение, что работа в АХС малопривлекательна, не квалифицированна, не престижна в отличие от других отделов гостиничного предприятия. Раньше в гостинице службу горничных рассматривали как нечто второстепенное, не заслуживающее особого внимания. Все это имело место, но давно ушло в историю. На отечественный рынок пришли ведущие мировые гостиничные корпорации, которые давно поняли роль, место и важность службы горничных в деятельности современного гостиничного предприятия. Именно работу горничной гость видит ежедневно (общаясь с ней пусть не на прямую, а косвенно) и гораздо чаще, чем работу регистратора, водителя или официанта. Гость просыпается утром в постели, приготовленной горничной; пользуется парфюмерно-косметической продукцией, с любовью разложенной горничной; вечером видит свою комнату и кровать особым образом приготовленную ко сну заботливыми руками горничной. Сотрудники административно-хозяйственной службы имеют большую ценность для предприятия. У руководителя данной службы такой же высокий статус, как и у руководителей других служб отеля. Для того чтобы сегодня трудиться в административно-хозяйственной службе, надо много знать и много уметь. Данному подразделению необходим надежный и честный персонал, поскольку он имеет непосредственный доступ к личным вещам гостей, проживающих в номерах. АХС — самое крупное подразделение в гостинице по количеству персонала. У работающих в большом коллективе сотрудников есть возможности проявить свои организаторские и лидерские способности. Работа в данном подразделении — хорошая стартовая площадка для продвижения по служебной лестнице и выгодно отличается в этом плане от других более мелких по численности персонала подразделений гостиницы. Хороший управляющий гостиницей обязан досконально знать работу персонала АХС.

В своей деятельности сотрудники АХС применяют определенные технологии и работают согласно принятым в отеле стан-

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

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

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

Контрольные вопросы и задания

1. Что означает слово Housekeeping в дословном переводе с английского языка?
2. Что выходит на первый план в оценке качества обслуживания в гостинице для большинства клиентов и почему?
3. Каковы роль, место и значение АХС в деятельности отеля?
4. Дайте английский эквивалент названию должности «руководитель АХС».
5. Кто находится в подчинении руководителя АХС гостиницы? Дайте английские аналоги названий должностей и профессий подчиненных сотрудников.

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

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

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

- высшее образование;
- опыт работы по специальности не менее 5 лет;
- свободное знание английского языка, знание других иностранных языков приветствуется;
- владение применяемыми в отеле компьютерными программами.

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

Среди должностных обязанностей руководителя службы Housekeeping нижеследующие являются приоритетными:

- решать вопросы, связанные с контролем и улучшением качества работы подразделения;
- руководить службой в соответствии с корпоративной политикой предприятия;
- создавать максимально комфортную атмосферу для клиентов отеля.

Руководитель АХС обязан:

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

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

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

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

2.1. Проводить собеседования с претендентами на работу.

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

2.3. Контролировать присутствие сотрудников на обучающих программах.

2.4. Своевременно проводить аттестацию персонала.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Планировать ежегодный бюджет, включающий затраты на:

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

11.2. Закупку оборудования для ухода за полами.

11.3. Закупку моющих препаратов и средств для прачечной-химчистки.

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

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

Руководитель работает ежедневно, кроме выходных (суббота, воскресенье), по традиционному 8-часовому графику. При этом

не исключены переработки, связанные с выходом на работу в выходные дни, экстренным вызовам из отпуска и т. д. по производственной необходимости.

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

Контрольные вопросы и задания

1. Какие квалификационные требования предъявляются к должности руководителя АХС гостиницы?
2. Назовите основные должностные обязанности руководителя АХС гостиницы.
3. Каков график выхода на работу руководителя АХС гостиницы?
4. Какие отделы относятся к АХС гостиницы?

Глава 2
ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АХС ГОСТИНИЦЫ

2.1. Технология работы поэтажного персонала

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

- поддержание необходимого санитарно-гигиенического состояния в гостевых комнатах, служебных и общественных помещениях;
- осуществление подготовки номеров к заезду клиентов согласно принятым в отеле стандартам;
- оказание вечернего сервиса (подготовка занятых комнат к ночному отдыху гостей);
- организация работы, связанной с хранением, учетом, пополнением запасов моющих средств, а также уходом за инвентарем и оборудованием;
- предоставление услуг мини-бара (в некоторых отелях данная функция возложена на штат поэтажного персонала, в других отелях эта работа осуществляется силами персонала службы организации питания).

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

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

Задача руководителя службы разделить отель на секторы, составить план их уборки и рационально распределить персонал по этим объектам. Понятно, что загрузка отеля неравномерна. Каждый рабочий день в гостинице не похож на предыдущий и может вносить какие-либо нюансы и коррективы в работу данной службы. Так, если в гостинице большая загрузка, следует большее количество служащих занять работой, связанной с уборкой номеров. В дни же затишья, наоборот, большее внимание обратить на уборку нежилых помещений, сделать ту работу, которую сложно осуществить во время пребывания большого количества гостей в отеле. Например, генеральная уборка главного входа, мытье светильников в холле, сдача в химчистку штор и покрывал из номеров, временно не занятых гостями, натирка полов и т. д.

В течение рабочего дня планы могут существенно меняться и руководитель должен оперативно и гибко решать возникающие вопросы, делать соответствующие замены и перестановки персонала. Тем не менее в гостиницах придерживаются определенных фиксированных графиков работы персонала АХС.

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите функциональные обязанности персонала отдела гостиничного хозяйства, который входит в состав АХС гостиницы.
2. В чем заключается сложность составления графиков выхода на работу персонала АХС гостиницы?

2.1.1. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы

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

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

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

Очень важно, чтобы графики выхода на работу составлялись своевременно, в идеале в середине текущего месяца сотрудники уже должны знать свой график работы на следующий месяц. В этом случае они имеют возможность планировать свое рабочее и свободное время. Составление графиков выхода на работу не-

простое дело, поскольку руководителю необходимо комбинировать и чередовать не только позиции служащих, но и время их выхода на работу, выходные дни и т. д. Как и в службе приема и размещения, в службе Housekeeping широко применяется система взаимозаменяемости (Polivalense). Новичок проходит перекрестное обучение (кросс-тренинги) в рамках своего подразделения, и в итоге овладевает всеми навыками, необходимыми для обслуживания клиентов в своем отделе. Это делается для того, чтобы:

- заменить при необходимости отсутствующего сотрудника другим, чтобы сотрудник профессионально развивался, не терял со временем полученные знания и навыки;
- изменить мнение отдельных сотрудников о необъективности и несправедливости в распределении объема работ, искоренить зависть в коллективе и т. д.;
- минимизировать возможные злоупотребления в службе.

Вот лишь некоторые примеры, иллюстрирующие данные тезисы.

- Горничная, годами приводящая в порядок только общественные туалеты, вряд ли сможет квалифицированно подготовить гостевую комнату к заезду VIP-персоны.
- Горничные, убирающие только общественные, хозяйственные и служебные помещения, часто недовольны тем, что им не поручают уборку жилых номеров, где, по их мнению, работать более интересно и прибыльно.
- Между двумя горничными одного из этажей возник конфликт на личной почве. Они постоянно громко выясняют свои отношения, что мешает отдыху клиентов и работе коллектива. При этом они очень опытные, работоспособные, ответственные сотрудницы, с которыми администрации не хотелось бы расстаться.

Решением проблемы во всех трех случаях будет применение метода перестановки, смены кадров на отдельных участках, периодическое чередование между сотрудниками закрепленных за ними функций и операций. На практике это выглядит следующим образом: одну неделю группа горничных приходит в 1-ю смену, работа в которой в основном связана с большим объемом текущей уборки номерного фонда и части общественных и хозяйственных помещений; следующую неделю эта же группа горничных выходит на работу в вечернюю смену, в которой горничные в большей степени заняты промежуточной уборкой (вечер-

ний сервис, дополнительная уборка по просьбе гостей и т. д.), а также уборкой служебных помещений. Не исключена взаимозаменяемость горничных дневной и вечерней смен с горничными ночной смены. Такой прием вносит в работу разнообразие и очень эффективен для предприятия. Что касается численности горничных, то в 1-й смене задействовано, как правило, большее количество человек, во 2-й значительно меньше и в ночную смену для средней по вместимости гостиницы достаточно одной или нескольких горничных.

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

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

Контрольные вопросы и задания

1. По какому принципу строится режим работы горничных?
2. Как помогает система взаимозаменяемости в работе службы Housekeeping? Объясните основную идею этой системы. Приведите характерные примеры.
3. Объясните суть перекрестного обучения (кросс-тренинга) в рамках службы Housekeeping.
4. Овладейте техникой составления графиков работы для персонала службы Housekeeping.

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

Немного об офисе АХС гостиницы.

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

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

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

4. Здесь хранятся служебные ключи, рабочая документация, архивные документы.

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

6. Здесь горничные и другие сотрудники службы докладывают о проделанной работе.

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

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

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

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

В офис АХС поступает множество телефонных звонков как внутренних, так и внешних. При разговоре по телефону, независимо от того с кем Вы общаетесь, самое важное — произвести наиболее благоприятное впечатление. Помните, что гость Вас не видит. Ваш голос, улыбка, доброжелательность, а также умение быстро и точно выполнять просьбы являются для звонящих визитной карточкой гостиницы. Дежурный по офису должен отве-

чать на звонок не позже третьего сигнала. При ответе на телефонный звонок сотрудник должен говорить не торопясь, четко проговаривая слова, приветливо, дружелюбно, с улыбкой.

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

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

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

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

Контрольные вопросы и задания

1. Расскажите о предназначении офиса службы Housekeeping.
2. Какими правилами телефонного этикета должен руководствоваться дежурный по офису службы Housekeeping?
3. Поприветствуйте звонящего в службу Housekeeping гостя на английском и русском языках.
4. Каким образом дежурный по офису АХС должен сохранять конфиденциальность проживания гостей отеля?

2.1.3. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы

Прием на работу новых сотрудников в АХС осуществляется руководителем службы по анкетам (резюме), предоставленным отделом кадров гостиницы. Если в службе есть необходимость в

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

Работа в АХС требует больших затрат физических сил. Международные нормы уборки горничной за смену колеблются от 12 до 16 и более комнат в зависимости от категории номеров (однокомнатные или многокомнатные). Это очень большие нагрузки, эта работа абсолютно не подходит для брезгливых, мнительных людей. Желающим работать в данной службе надо четко представлять, что их работа будет связана с постельным бельем, грязной посудой, мусором, пылью и т. д. Такова специфика этой работы. Директор одной из ведущих московских гостиниц использует при отборе горничных следующий прием: он просит горничную показать ее собственный дом, посмотреть, как она убирает, какая она хозяйка. Исходя из увиденного, он судит, как проявит себя человек на работе.

Как было сказано, новичок работает вместе с наставником. Наставник должен быть доброжелательным, общительным человеком, из числа самых опытных и высокопрофессиональных сотрудников службы. Важно, чтобы наставник дал потенциальному работнику представление обо всех сторонах его предстоящей работы. Нельзя говорить только о трудностях в работе, не сказав о тех стимулах, привилегиях, вознаграждениях, дивидендах, поощрениях, которые получают сотрудники службы за отличную и честную работу. Наставник должен быть также очень наблюда-

тельным человеком. Если скажем, наставник видит, что новая девушка пришла трудиться в запредельно короткой юбке, в туфлях на высоченной шпильке, с маникюром, с которым невозможно взять даже шариковую ручку, плюс к этому она совсем не интересуется работой, а старается познакомиться с состоятельными иностранцами, то будут сделаны соответствующие выводы. Ошибаются те девушки, которые думают, что гостиница это то место, где, обслуживая клиентов, можно познакомиться и удачно выйти замуж за миллионера.

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

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

При оформлении на работу от нового сотрудника потребуется:

- подписать должностную инструкцию;
- предоставить копию своего паспорта (все страницы);
- предоставить копии документов об образовании;
- предоставить копию свидетельства о браке (для состоящих в браке граждан);
- предоставить копию карточки пенсионного страхования;
- предоставить копию сертификата о присвоении ИНН;
- предоставить копию(и) свидетельства(в) о рождении ребенка (детей) (если имеются);

- предоставить справку о доходах с предыдущего места работы (в случае, если этого требует законодательство);
- предоставить трудовую книжку (если уже имеется);
- написать заявление о приеме на работу.

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

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

Работа сотрудников АХС должна быть, по возможности, незаметной для посетителей. У гостей должно создаваться впечатление, что все в гостинице делается по мановению волшебной палочки, само собой, казалось бы безо всяких усилий. Если гость не сталкивается постоянно с горничными, полотерами, хаузменами, цветоводами и т. д. — это хороший показатель для гостиницы. Горничной не следует часто попадаться на глаза проживающих в отеле и, тем более, жаловаться на свой нелегкий труд. Гость может расценить это как желание получить чаевые. Свою энергию горничная должна направить на максимально ка-

чественную уборку номера и выполнение других порученных ей заданий. Горничной хорошего отеля должны быть присущи скромность и чувство собственного достоинства. Если гость доволен качеством уборки и уровнем обслуживания, то он может отблагодарить ее.

Обучение профессии горничной происходит в процессе работы. Одни горничные начинают трудиться самостоятельно раньше, другие чуть позже. В случае успешного прохождения испытательного срока с работником заключается новый договор (контракт) сроком на один год, с последующим продлением в том случае, если человек соответствует занимаемой должности.

Контрольные вопросы и задания

1. Как происходит прием новых сотрудников в АХС гостиницы?
2. Расскажите о медицинском обследовании для получения разрешения на работу в АХС гостиницы.
3. Каковы формальности при приеме на работу в АХС гостиницы?
4. Как долго длится испытательный срок для сотрудников вновь поступивших на работу в АХС гостиницы?

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

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

В должностные обязанности заместителя руководителя службы Housekeeping входит:

1. Руководить подразделением в отсутствие руководителя.

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

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

4. Совместно с руководителем службы участвовать в обучении персонала.

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

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

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

8. Вести учет и осуществлять хранение забытых гостями вещей.

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

10. Контролировать выполнение инженерно-технической службой заявок на ремонт.

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

12. Контролировать своевременное поступление материалов, необходимых для планомерной деятельности службы.

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

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

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

В службе Housekeeping высококлассных отелей группы, состоящие из горничных и служащих по уборке номеров, общественных, хозяйственных, служебных и других помещений,

возглавляют супервайзеры (или иначе: старшие горничные, начальники смен).

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

Должностные обязанности супервайзеров. Общие положения.

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

2. Осуществление связей между службой приема и размещения, инженерно-технической, другими службами отеля и гостями в случае возникновения необходимости в любых хозяйственных и бытовых услугах.

3. Создание максимальных удобств, уюта и комфорта для проживания гостей.

4. Обеспечение высочайших стандартов чистоты в отеле.

5. Контроль качества уборки номерного фонда, общественных, бытовых, хозяйственных, административных помещений; контроль содержания в порядке служебных помещений (комнаты горничных, бельевые, проверка состояния офиса службы Housekeeping в конце рабочего дня, комплектации рабочих тележек, чистоты пылесосов и др.).

6. Контроль сохранности гостиничного имущества: предметов интерьера, постельного белья, посуды, инвентаря, уборочных механизмов и т. д.

7. Контроль технического состояния оборудования и своевременная подача заявок в инженерно-техническую службу для ликвидации неисправностей.

8. Организация работы по озеленению и украшению гостиничных интерьеров для создания позитивного имиджа отеля.

9. Обеспечение необходимого количества белья на этажах, расходных материалов, рекламной продукции.

10. Контроль рационального распределения и использования моющих средств и других хозяйственных материалов.

11. Проведение инвентаризации материальных ценностей, оформление актов порчи имущества постояльцами отеля (в необходимых случаях).

12. Оформление, учет и хранение забытых гостями вещей.

13. Полная ответственность за ключевое хозяйство службы.

14. Проведение инструктажа горничных о подготовке номеров для заезда VIP-персон и проверка готовности этих номеров к заселению.

15. Контроль внешнего вида горничных, контроль соблюдения ими рабочего расписания и перерывов.

16. Строгое выполнение санитарно-гигиенических правил, а также контроль соблюдения их подчиненными.

17. Участие в совещаниях отдела и производственных обучениях.

18. Оказание помощи подчиненным с целью осуществления ими обслуживания клиентов на максимально высоком уровне.

19. Обучение персонала, обеспечение неукоснительного соблюдения установленных высоких требований к самодисциплине, вежливости и доброжелательности в отношениях с гостями и друг с другом; воспитание в каждом сотруднике службы гордости за свою профессию, чувства значимости своего труда в деятельности всего предприятия.

20. Выполнение внутренних распоряжений, инструкций, меморандумов, приказов, правил техники безопасности и противопожарной безопасности; ежеквартальное проведение инструктажа с подчиненными.

К должности супервайзера службы Housekeeping предъявляются следующие квалификационные требования:

- высшее или среднее образование;
- знание английского языка, желательно знание других иностранных языков;
- стаж работы по специальности не менее 3 лет.

Как правило, привилегии при назначении на данную должность даются горничным своего отеля, имеющим многолетний, успешный опыт работы в службе Housekeeping.

Супервайзеры работают посменно, замещая друг друга.

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

1. Супервайзер 1-й смены приходит на работу за 5—10 минут до начала рабочего дня; надевает униформу; получает на входе для персонала (или на Reception в отдельных гостиницах) ключи

от офиса Housekeeping; забирает всю корреспонденцию, поступившую в адрес АХС.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите основные должностные обязанности заместителя руководителя службы Housekeeping.
2. Как переводится Supervisor с английского языка?
3. Каковы основные общие задачи супервайзеров АХС гостиницы, их численность, графики выхода на работу?
4. Какие квалификационные требования предъявляются к должности супервайзера АХС гостиницы?
5. Что входит в объем работы супервайзера 1-й, утренней (дневной) смены?

2.1.5. Основные технологические документы АХС гостиницы

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

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

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

- назначение комнат и отчеты по всем распределениям;
- задание горничным;
- отчеты по работе горничных;
- отчеты по несоответствиям состояния комнат;
- изменение статуса комнат посредством телефонного Интерфейса;
- функциональные клавиши для вывода на экран статуса комнат;
- операция быстрой уборки;
- незаселяемые комнаты и «комнаты на ремонте».

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

Date: .....
Time: .....
Report Date: .....

Hotel «.....»
Housekeeping Report.

Room status	Room №	№ of quest	Arrival date	Departure date	Departure time	VIP quest name	Remark
OCC/DTY	7 716	2	16/11/03	19/11/03		Brown Mr. Tod Mrs.	NS
OCC/DTY	7 719	1	17/11/03	18/11/03		White Mrs.	
OCC/DTY	7 748	1	16/11/03	31/12/03		* Green Mr.	Hypoallergenic bed
OOO	7 760		06/11/03	12/12/03		Out-of-order	
VAC/CLN/INSP	7 706						AE
OCC/DTY	7 725	1	07/11/03	14/11/03	21:00	Smith Mr.	NS
OCC/DTY	7 731	1	17/11/03	19/11/03	23:00	Betty Mrs.	NS
OOO	7 732		09/11/03	19/11/03		Out-of-order	
OCC/DTY	7 733	1	08/11/03	15/11/03		Moss Mr.	Sleep out
VAC/CLN/INSP	7 734						OS

Фрагмент отчета о занятости номерного фонда

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

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

CL или CLN (от англ. clean) — чистый;

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

OC или OCC (от англ. occupy) — занятый, жилой;

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

OO или OOO (от англ. out of order) — номер, находящийся в вынужденном простое, неисправный, в плохом состоянии (ремонт);

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

AE — ожидаемый («под заезд»);

NS — комната для некурящих.

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

№ 301 — CL AE — чистый номер, готовый к заезду;

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

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

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

№ 511 — CL OC — занят, чистый;

№ 628 — DI OC — занят, грязный;

№ 629 — DI DP AE — выездной, грязный номер, поставленный «под заезд»;

№ 630 — OS AE — номер для особо важной персоны, поставлен «под заезд» и т. д.

Обязанность руководителя службы, его заместителя или, чаще всего, дежурного супервайзера заключается в переносе информации из Housekeeping Report в персональные задания горничных (иначе: поэтажные планы, поэтажные листы, англ. — Floor Reports) в упрощенном, доступном для понимания подчиненных виде. Поэтажные планы составляются персонально для каждой горничной, где указывается дата, фамилия горничной и особым образом отмечаются номера комнат, в которых необходима та или иная уборка. Для большей наглядности картины занятости номеров каждому статусу номера присваивается свой определенный цвет. Так, в соответствии с принятым в службе порядком занятые номера (OCC), к примеру, отмечаются красным цветом; номера, из которых выехали гости или выезд предполагается сегодня (DEP), — желтым; номера, поставленные на ремонт (OOO), — зеленым цветом и т. д. Имея такое задание, горничная хорошо представляет объем работы, какая уборка требуется в том или ином номере и в какой последовательности ее следует производить.

Ответственный за подготовку заданий горничным должен распределять работу четко и максимально справедливо. При этом учитываются нормы уборки как по количеству, так и по времени уборки номеров тех или иных категорий.

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

- однокомнатный занятый номер — примерно 15—20 минут;
- однокомнатный номер после выезда клиента примерно 20—30 минут.

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

FLOOR REPORT

Hotel...
Date....
Floor 5

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

Образец персонального задания горничной

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

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

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

Supervisor sheet 5 floor Name: Date:

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

Образец отчета (задания) для супервайзера

Контрольные вопросы и задания

1. Что представляют собой следующие технологические документы АХС гостиницы: Housekeeping report, Floor report?
2. Назовите основные английские сокращения статусов номеров, используемые в модуле «Управление номерным фондом» автоматизированной системы управления гостиницей с иностранным менеджментом.
3. Каковы нормы уборки номеров за смену: по количеству, по времени?
4. Овладейте техникой распределения ежедневных персональных заданий для горничных.
5. В чем заключается профессионализм сотрудника службы Housekeeping, который занимается распределением работы между персоналом?

2.1.6. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж

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

Дата...

Отель...

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Как поступить горничной в этих ситуациях?

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

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

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

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

Следующая ситуация говорит о несоблюдении горничной мер обеспечения безопасности личных вещей проживающих и имущества отеля — одна гостиница была в «двух шагах» от крупной кражи. Однажды женщина, нагруженная несколькими тяжелыми сумками, остановилась у двери одного из номеров и попросила открыть ей дверь, проходившую мимо горничную, ссылаясь на то, что ключи находятся на дне одной из сумок и ей

очень тяжело ее держать. Горничная оказалась слишком доверчивой, она не проявила бдительность, не сверила данные о госте, открыла номер. На счастье клиент, занимающий номер, еще не покинул его. Он очень возмутился и дело дошло до руководства. Гостиничная воровка была схвачена «за руку». Горничная была уволена за несоблюдение правил пользования служебными ключами.

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

Получив персональные задания и ключи, горничные приступают к работе.

Контрольные вопросы и задания

1. Расскажите об ответственности при хранении, выдаче, использовании служебных ключей персоналом службы Housekeeping.
2. Что вы знаете о приемах, применяемых в АХС для минимизации и ликвидации гостиничных краж. Проиллюстрируйте свои знания конкретными производственными ситуациями.

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

В большинстве гостиниц придерживаются следующей последовательности уборки номеров:

- в первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер» (англ. «Please make up my room»);
- затем уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте);
- далее убираются номера после выезда клиентов;
- после этого производится уборка в номерах, занятых гостями.

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

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

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

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

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

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

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

Виды уборки номеров:

1. Текущая уборка жилых номеров.
2. Уборка номеров после выезда гостей.
3. Промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; уборка в номерах, занятых VIP-персонами; дополнительная уборка по просьбе клиентов).
4. Генеральная уборка.

Текущая уборка жилых номеров

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

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

быть понятен представителям разных стран и выражен на нескольких языках.



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- на каждые 25 номеров — 1 дополнительная раскладушка;
- на каждые 50 номеров — 1 детская кроватка (колыбель) с соответствующими детскими принадлежностями.

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

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

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

1) позвонить в номер;

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

3) спросить об удобном для него времени уборки номера;

4) подождать ответа, поблагодарить гостя.

Ответы гостей могут быть разными, например:

- отказ от уборки;
- просьба убрать сейчас;
- пожелание убрать позднее или в какой-либо определенный час.

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

В других гостиницах поступают иначе. Супервайзер не звонит гостю в номер, а вывешивает приблизительно к 14 часам на ручку двери комнаты к табличке «Не беспокоить» другую таб-

личку (чаще всего, с присутствием желтого цвета) с текстом приблизительно следующего содержания:

Дорогой Гость!

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

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

Dear Guest,

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

* * *

Verehrter Gast,

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

* * *

Cher client, chère cliente,

A cause de votre prière de ne pas déranger, nous n'avons pas fait votre chambre. Veuillez vous adresser à la gouvernante, au plus tard jusqù à 10 heures du soir si vous désiriez que nous fassions votre chambre. Merci.

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

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

Процесс уборки номера.

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

Кража из номера — большой удар по репутации отеля. Люди, с которыми произошло такое несчастье в вашем отеле, скорее всего не только никогда не вернуться вновь, но и расскажут об этом случае большому количеству людей, которые возможно могли бы стать вашими потенциальными клиентами. Современные гостиничные воры очень умны, профессиональны, изощренны и виртуозны в своем деле. Их очень трудно отличить от обычных гостей отеля, они отлично выглядят, знают иностранные языки, прикидываются зарубежными гостями и очень изобретательны. Были случаи, когда они под видом проживающих гостей совершенно открыто и спокойно входили в номер, где убирала горничная, обменивались с ней любезными фразами на иностранном языке, притупляя ее бдительность, забирали ценности и беспрепятственно удалялись. Опытным ворам достаточно незапертой двери и всего нескольких секунд, чтобы совершить кражу. Видимо из-за этого стандарты обслуживания многих ведущих гостиничных предприятий предписывают осуществлять уборку номера при закрытой двери. При этом горничная вывешивает снаружи на ручку двери убираемого номера табличку «В номере горничная» («Maid in the room») или «В комнате производится уборка» («Tidying up», «Doing up», «Cleaning») и закрывает дверь. Гостю, возвращающемуся в номер, ясно, что в его номере производится уборка. Тележка в этом случае располагается у двери номера, как можно ближе к комнате. Тележка ни в коем случае не должна загораживать проход гостям и сотрудникам отеля. Горничная должна взять с собой в номер необходимые для уборки предметы. Можно использовать при этом небольшую корзиноч-

ку. Каждый раз, когда горничной требуется вновь взять что-либо из тележки, она обязана открыть и тут же закрыть за собой дверь. Это не очень удобно и часто горничные, облегчая себе жизнь, нарушают заведенное правило, оставляя дверь чуть-чуть приоткрытой. Опытные супервайзеры всегда могут доказать доверчивым горничным то, что кража может произойти за считанные минуты. На практике, в целях обучения, супервайзер или руководитель службы хозяйственного обеспечения может незаметно проникнуть в номер через незакрытую горничной дверь, взять из номера ценные вещи, а затем спросить у горничной: «Как это могло произойти?». Ответа, как правило, не бывает, а вот наказание горничной в виде лишения премии в размере 100 %, скорее всего, последует. Чтобы не было таких неприятных эпизодов, необходимо научить горничную делать как можно меньше подходов к рабочей тележке за необходимыми в уборке вещами.

Последовательность в процессе уборки номера.

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

В упрощенном виде процесс уборки номера состоит из последовательности работ:

- проветривание помещения;
- уборка и мытье посуды;
- уборка кроватей;
- удаление пыли и загрязнений с мебели;
- чистка ковровых поверхностей и мягкой мебели;
- уборка санитарного узла.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

На основании этого документа белье меняется в следующем порядке:

Требование	Категория гостиницы				
	*	**	***	****	*****
Смена постельного белья:					
один раз в семь дней					
один раз в пять дней	+				
один раз в три дня		+	+		
ежедневно				+	+
Смена полотенец:					
один раз в три дня	+	+			
ежедневно			+	+	+

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

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

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

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

Комната № _____ Дата _____

Уважаемый (ая) господин (жа) _____
Сегодня, убирая Ваш номер, горничная не обнаружила _____ полотенец. Не могли бы Вы помочь в этой проблеме.

Заранее спасибо.
С уважением, супервайзер этажа_____

* * *

Room # _____ Date: _____

Dear Mr./Mrs. _____
Today the chambermaid was cleaning your room and she could not find the _____ towel. Can you help with this problem, please.

Thank you in advance.
Sincerely, Floor Supervisor _____

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

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

Стоимость нанесенного имуществу гостиницы ущерба оплачивается гостем на основании акта. Акт составляется в трех экземплярах; дается на подпись клиенту; подписывается горничной, обнаружившей ущерб, супервайзером или руководителем

АХС и передается в службу приема и размещения для последующей оплаты.

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

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

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

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

Горничной необходимо быть особенно аккуратной при обнаружении на белье следов или пятен биологического происхождения. Такое белье следует поместить в отдельный мешок. В прачечной такое белье будет приведено в порядок особым образом,

в отдельной гигиенической стиральной машине, с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм.

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

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

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

Приведем пример такого обращения к клиентам отеля:

Ваша горничная горячо приветствует Вас и желает Вам приятного пребывания.

Уважаемый гость!

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

Пожалуйста, решите:

Полотенца на дне ванной означают — «Пожалуйста, поменяйте».

Полотенца на вешалке — «Я буду ими еще пользоваться».

Во благо окружающей среды.

Большое спасибо и хорошего отдыха.

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

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

We kindly request you to read carefully the following:

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

Please decide yourself:

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

Your environement will thank you.

Have a happy holiday.

* * *

... ihr Zimmermädchen heisst Sie herzlich willkommen und wünscht Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

Bitte lessen Sie aufmerksam den folgenden Hinweis:

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

Bitte entscheiden Sie:

Handtücher in der Badewanne heisst: «bitte austauschen». Handtücher auf dem Halter bedeutet: ich benütze sie ein weiteres Mal».

Ihrer Umwelt zuliebe.

Vielen Dank und schöne Ferien.

* * *

... votre femme de chambre vous souhaite la bien-venue et vous souhaite un agréable séjour.

Nous vous prions de lire attentivement le conseil suivant:

Cher client: Imaginez-vous combien de tonnes de serviettes sont lavées chaque jour inutilement dans tous les hotels du monde! Imaginez-vous quelles quantités de Produit de nettoyage polluent ainsi notre eau?

Decidez vous même:

Si vous laissez les serviettes dans la baignoire, nous les changerons. Les serviettes sur le porte-serviette signifient que vous les utiliserez.

La nature encore une fois vous remercie.

Merci et bonnes vacances.

* * *

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

Ruego lea detenidamente lo siguiente:

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

Decida por si mismo:

Si deposita sus toallas en la banera, se las cambiaremos. Si las cuelga en el toallero, sabremos que las utilizará una vez más.

Su medio ambiente se lo agradeceŕa.

Gracias y felices vacaciones.

* * *

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

Vi preghiamo di seguire i nostri consigli.

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

Decida lei stesso:

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

Grazie e Felici Vacanze.

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

«Дорогие гости!

Отель «.....» активно участвует в защите окружающей среды, сохраняя водные ресурсы — самый ценный источник жизни. Мы искренне благодарим Вас за помощь в нашем деле.

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

Dear guest,

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

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

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

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

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

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

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

подушки необходимо иметь в гостиницах (их часто просят пожилые люди).

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

Наше Меню Подушек ..... замечательный сон.
Our Pillow Menu ..... a great night slip.

Уважаемый гость,
Для обеспечения Вашего комфорта мы предлагаем Вам меню подушек высочайшего качества. На Вашей постели находится стандартная подушка (синтетическая, средней жесткости, антиаллергическая).
Однако мы знаем, что у некоторых гостей могут быть другие предпочтения.
Поэтому мы предлагаем сделать выбор подходящей для Вас подушки.

Dear Guest,
To ensure your comfort, our pillows are of the highest quality. On your bed is our standard pillow (a synthetic, medium support, anti-allergic pillow).
However, we know that some of our guests may prefer an alternative.
That is way we offer you a choice of the following from our Pillow Menu.

Подушка на Вашей кровати *Pillow on your bed*	
Подушка 1 *Pillow 1*	*Синтетическая, Средней жесткости, Антиаллергическая* *Synthetic, Medium support, Anti-allergic (on your bed)*
Подушка 2 *Pillow 2*	*Синтетическая, Жесткая, Антиаллергическая* *Synthetic, Firm, Anti-allergic*
Подушка 3 *Pillow 3*	*Синтетическая, Мягкая, Антиаллергическая* *Synthetic, Soft, Anti-allergic*
Подушка 4 *Pillow 4*	*Натуральная, Пух/Перо, Мягкая* *Natural, Down/Feather, Soft*
Подушка 5 *Pillow 5*	*Натуральная, Пух/Перо, Средней жесткости* *Natural, Down/Feather, Medium support*

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

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

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

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

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

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

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

Гостиничный номер должен быть укомплектован дополнительным одеялом и подушкой. Все это находится на антресолях в шкафу. Для удобства гостей на дополнительной подушке уже

имеется наволочка. Дополнительные одеяла, как правило, очень пригодятся гостям из стран с жарким климатом.

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

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

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

Затем горничная приступает к удалению пыли и загрязнений с мебели. Проводя такую работу, горничная не должна пропустить ни одного предмета. Для этого лучше проводить уборку по кругу. При этом не принципиально, в каком направлении она будет двигаться, по или против часовой стрелки.

Пыль удаляется сначала влажной замшевой или кожаной (особенно эффективны Lederlappen немецкого производства), затем сухой матерчатой салфеткой. При этом используется специальное средство для удаления пыли с деревянной мебели и деревянных покрытий. Кожаными салфетками очень хорошо очищаются также стеклянные и зеркальные поверхности, но при этом нужно применять соответствующее средство.

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

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

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

До отъезда гостя нельзя ничего выбрасывать из номера. Мусором является только то, что выброшено гостем в мусорное ведро или корзину. Кстати, даже выбрасывая мусор из корзин, горничной необходимо быть внимательной, поскольку в них могут

быть ценные вещи, которые случайно, машинально, по ошибке были выброшены гостями. Горничная в какой-то мере ответственна за это. То, что горничная субъективно принимает за мусор, не всегда является таковым. Были случаи, когда горничные по неопытности выбрасывали разбросанные на полу по всему номеру бумаги, приняв это за мусор, а гости предъявляли потом очень серьезные претензии в пропаже важных документов и счетов. В таких вопросах лучше перестраховаться и не давать повода гостям уличить служащих отеля в непрофессионализме и присвоении вещей клиента. Если возникает хоть малейшее сомнение или вопрос по поводу необходимости гостю какой-либо вещи или предмета, лучше не выбрасывать их, а сохранить временно в комнате горничных до выяснения, скажем, до отъезда гостя.

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

Рассмотрим следующую нестандартную, неоднозначную ситуацию.

Горничная при уборке в номере видит, что все стаканы заполнены какой-то неопределенной жидкостью, может быть каким-то напитком. С одной стороны, ясно, что до отъезда гостя ничего нельзя выносить и брать из номера, принадлежащее гостям. С другой стороны, во время уборки горничная обязана промыть, насухо вытереть, сделать посуду кристально чистой. Как поступить в этом нетипичном случае? Как быть уверенным в том, что этот номер не занимает как раз тот клиент, который приехал с недобрыми намерениями, «с камнем за пазухой»? В том случае, если горничная освободит посуду от жидкости и промоет стаканы, такому клиенту будет на руку предъявить претензии отелю в том, что у него исчез, скажем, дорогущий, коллекционный французский коньяк. Если же оставить стаканы нетронутыми, у клиента будет повод пожаловаться на плохую уборку. И то и другое очень плохо. С данными и аналогичными жалобами клиенты такого типа, как правило, обращаются к

управляющему и требуют различного рода компенсации и дивиденды за доставленные ему неудобства. Отели часто страдают от таких коварных клиентов и теряют реальные деньги. Исходя из сказанного, руководству и персоналу отеля необходимо быть на порядок мудрее клиентов и не допускать обидных промахов и оплошностей.

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

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

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

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

В некоторых моделях пылесосов требуется замена мешков для пыли. Горничным на смену выделяется определенное коли-

чество таких мешков. Горничная должна следить во время работы за тем, чтобы мешки не были до отказа забиты пылью, поскольку это снижает качество уборки. Другая крайность, когда горничная меняет мешок для пыли каждый раз после уборки очередного номера. Персоналу необходимо объяснять, что работать надо экономно, по-хозяйски.

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

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

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

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

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

месте, в соответствии с заведенным в отеле стандартом (обычно на прикроватной тумбочке).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

снабжены розеткой для подключения электроприборов, например электробритвы.

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

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

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

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

Подсчитано, что при замене ванн на душевые кабины значительно сокращается потребление воды в отеле. Полностью отказаться от ванн в высококлассном отеле не представляется воз-

можным, поскольку упадет уровень сервиса. В престижных гостиницах, в которых думают над проблемами экологии, санитарные узлы оборудованы и ваннами, и душевыми кабинами. Гостям предоставляется выбор. Наиболее сознательные гости, гуманные по отношению к природе, думающие о сохранении окружающей среды, скорее всего предпочтут душевую кабину. В жарких странах, таких, например, как Египет, Тунис, в гостиницах в целях экономии воды в ванной комнате вывешивается табличка — призыв к гостям приблизительно такого содержания: «Вы находитесь в Африке, и вода здесь является большой ценностью. Уходя, закрывайте, пожалуйста, краны». Для наглядности и большей убедительности такую табличку можно выполнить в виде капельки голубой воды.

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

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

Завершается работа в ванной комнате мытьем пола.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- кимоно. Длина 130см. Длина рукавов $^3/_4$, пояс;
- с воротником шаль. Длина 130 см. Рукава удлиненные, дающие возможность подвернуть их манжетой.

Модель кимоно более предпочтительна для летнего теплого сезона.

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

Некоторые гости ошибочно относят халаты, полотенца, текстильные салфетки к предметам разового потребления и забирают их в качестве сувениров, чтобы на Родине вспоминать о приятно проведенном времени в той или иной гостинице, в разных странах мира. Понятно, что в мире есть отели, в которых будут очень рады, если гости увезут их фирменные халаты или полотенца. Это эффективная реклама отеля. Но это касается только самых дорогих отелей мира, таких, например, как Женевский President Wilson Hotel, где Imperial Suite стоит 33 243 долл. в сутки; отель Grand Resort Lagossi в Афинах с ценой за Royal Suite в 25 639 долл.; Bridge Suit в гостинице «Атлантис» на Багамах стоимостью 25 000 долл. в сутки; а также «The Palace» («Дворец») в ЮАР, где многокомнатные номера стоят от 4000 до 5000 долл. в сутки; отель «Эксельсиор» в Риме, «Бурж Аль Араб» в ОАЭ и ряд других.

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

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

Уважаемый гость!
Эти полотенца — собственность гостиницы,
просьба использовать их только во время
Вашего пребывания у нас.
Спасибо. Администрация

***

Dear Guest,
These towels are provided for your use during your stay.
Thank you. Administration

Подобную табличку целесообразно размещать в ванной комнате на видном месте.

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

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

***

Dear Guest!
Should you like our bathrobe or towels and wish
to purchase one, please call.....

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

Примеры содержания такого послания к клиентам:

Дорогой гость!
Надеемся, что этот халат поможет Вам чувствовать себя здесь еще более уютно.
Если Вы хотите приобрести этот халат, обратитесь, пожалуйста, в хозяйственную службу.

***

Dear Guest,
May this bathrobe help to make your stay even more comfortable.
If you would like to buy one, please contact the housekeeper.

***

Verehrter Gast,
Dieser Bademantel soll mithelfen,
Ihren Aufenthalt in unserem Hause noch angenehmer zu machen.
Wenn Sie diesen Bademantel erwerben möchten, wenden Sie sich bitte an die Hausdame.

***

Cher client, chére cliente,
Ce peignoir est destiné á assurer votre comfort pendant votre séjour.
S'il vous plaît adressez-vous á la gouvernante si vous désirez l'acheter.
Aves nos compliments.

Уважаемые гости!
Надеемся, что в этом банном халате Вам будет приятно и удобно во время пребывания в нашем отеле.
Если у вас возникнет желание приобрести его, обращайтесь, пожалуйста, в службу приема (1104).
Мы будем рады сообщить Вам цену.

***

Dear Guest!
This bathrobe is intended to make your stay with us even more comfortable.
Should you wish to purchase it, please contact the Front Desk (Dial 1104), we will be glad to inform you of the price.

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

Дорогой гость!
Имейте, пожалуйста, в виду, что материальная ответственность за гостиничное имущество в Вашем номере ложится на персонал гостиницы. Стоимость любых недостающих или утерянных предметов будет вычитаться из жалованья обслуживающего персонала.
Мы благодарим Вас за Ваше понимание!

Dear Guest
Please be imformed that our staff is responsible for the hotel property in your room. They will be charged for any items which are missing or have been removed.
Thank you.

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

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

Отели должны иметь в наличии такое количество халатов, которое в 1,5—2 раза превышает номерной фонд. Полотенца закупают в количестве, в 2—3 раза превышающем количество гостевых комнат.

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

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

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

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

Туалетную бумагу располагают так, чтобы она отматывалась в сторону клиента. Конец туалетной бумаги складывают буквой V (уголком). В жилом номере рулон туалетной бумаги должен быть полным не менее чем на $^1/_4$, то есть менять бумагу следует, если ее толщина составляет менее 1,2 см. Запасной (дополнительный) рулон бумаги должен быть запечатан.

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

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

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

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

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

Современные отели оснащены индивидуально контролируемыми системами отопления и кондиционирования. Оптимальной температурой в помещениях гостиницы считается 20—22 °С. Горничная во время уборки контролирует температуру термостата в период отопительного сезона, а также устанавливает регулятор кондиционера в нужную позицию для поддержания заданной температуры в помещении в летний период.

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

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

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

Убирая номера, горничные не должны забывать основные правила поведения:

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

2. Никогда не звонить из номера.

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

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

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

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

Контрольные вопросы и задания

1. Какова последовательность уборки номерного фонда и каковы на то причины?
2. Какие существуют виды уборки?
3. Изложите ваши знания по вопросам ежедневной текущей уборки жилых номеров:
   а) Каков порядок уборки номера, на ручке двери которого висит табличка «Не беспокоить»?
   б) Какие нормы по количеству дополнительных раскладушек и детских кроваток существуют в гостиницах?
   в) Какова технология входа горничной в номер?
   г) Какие существуют приемы для предотвращения краж из номеров?
   д) Какова последовательность в процессе уборки номера? Подробно остановитесь на каждом этапе.
   е) Какова очередность смены постельного белья в отечественных отелях?
   ж) Какие мероприятия проводятся гостиницами с целью экономии воды и сокращения выбросов моющих средств в окружающую среду?
   з) Поясните, как следует обращаться при уборке номера с личными вещами проживающих, чтобы избежать конфликтов?
   и) Продемонстрируйте знания по технологии уборки ванной комнаты.
4. В какой последовательности производится уборка помещений в многокомнатном номере, состоящем из прихожей, санузла, рабочего кабинета, спальни, гостиной?
5. Что категорически запрещено горничным во время уборки номеров?
6. Решите ситуационные задачи:
   • При проведении текущей уборки обнаружилось отсутствие нескольких полотенец из числа тех, которыми укомплектована ванная комната в номере. Как следует поступить персоналу АХС в этой ситуации?
   • Во время проведения уборки в номер вернулся гость. Действия горничной в этой ситуации?

2.1.8. Продукция индивидуального пользования в гостиницах

По-другому это может звучать как предметы гостеприимства одноразового использования, парфюмерно-косметические принадлежности в фирменном исполнении или гостиничная косметика, парфюмерия и аксессуары, а также как туалетные принадлежности и даже как средства личной гигиены для использования в гостиницах и т. д. Все эти названия, по-своему, верны.

Такое же разнообразие названий данной продукции встречается и в английском языке: Hotel guest amenity products, Guestroom supplies, Guest Amenities.

Не так важно название, как важно то, что такие «приятные пустячки» или «приятные мелочи» для гостей отеля являются важным маркетинговым инструментом. Данные «продукты» создают уют и домашнюю атмосферу в отеле. Косметическая и парфюмерная продукция — не последний фактор успеха в достижении удовлетворения своих потребностей гостями отеля.

С такими «приятными мелочами» Ваши гости будут чувствовать себя прекрасно и охотно вернутся снова.

Зарубежные компании придают этому аспекту большое значение. Ведущие мировые гостиничные цепи тратят ежемесячно сотни тысяч долларов на такие услуги для гостей своих отелей.

Ассортимент такой продукции очень широк. Он включает в себя основные предметы: мыло, шампунь, кондиционер, швейный набор, шапочки для душа, бритвенные принадлежности, губки для обуви, бумажные носовые платки и т. д.

Теперь подробнее о данных предметах и других необходимых в гостиницах аксессуарах.

Мыло (Soap)

Компаниями-поставщиками данной продукции предлагается мыло разного веса, в различной упаковке, разного качества и оформления. Наиболее приемлемы для гостиницы мини-упаковки мыла весом в 12, 13, 20, 25, 40, 45 граммов. Самыми распространенными упаковками мыла в гостиницах являются:

- мыло во «флопаке» — Soap in flowpack;
- мыло в гофрированной упаковке — Soap in pleatwrapping;
- мыло в картонной коробочке — Soap in paper carton;
- мыло в пластиковой мыльнице — Soap in plastic dish.

В настоящее время в гостиницах в целях экономии и сохранения окружающей среды внедряют замену обычного мыла на диспенсеры для жидкого мыла. Согласно исследованиям, проживающий в гостинице расходует 3 грамма мыла в сутки, а одноразовая упаковка содержит не менее 12 граммов мыла. Таким образом, такая, казалось бы, незначительная деталь позволяет получать 80 % экономии по этой статье расходов. Удобство в эксплуатации, экономичность, современный дизайн, экологичность — все эти преимущества соединяют в себе диспенсеры для

гигиенических жидкостей. Они очень практичны, позволяют индивидуально дозировать средства, не оставляют следов и капель при их использовании и легко монтируются.

Жидкости (Liquids)

К гигиеническим жидкостям, которыми снабжают своих гостей высококлассные отели, можно отнести:

- шампунь — Shampoo;
- кондиционер для волос — Hair Conditioner;
- гель для душа — Shower Gel;
- лосьон для тела — Body Lotion;
- элексир для зубов — Mouthwash.

Упаковки с такими жидкостями чаще всего бывают объемом 8, 10, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50 мл. Для небольших объемов используется так называемая саше упаковка, например: шампунь 8 мл в «саше» — Shampoo 8ml in sachet или гель для душа 10 мл в «саше» — Shower Gel 10 ml in sachet. Для жидкостей объемом от 10 мл и более применяются, как правило, пластиковые флаконы (бутылочки), например:

- шампунь-кондиционер 30 мл в бутылочке — Conditioning Shampoo 30 ml in bottle;
- кондиционер для волос 45 мл в бутылочке — Hair Conditioner 45 ml in bottle.

Как и в случае с мылом, в последнее время в гостиницах наблюдается переход от одноразовых упаковок с гигиеническими жидкостями к диспенсерам (дозаторам).

Аксессуары (Accessories)

Наборы для чистки зубов представлены в 4 основных вариантах:

1) набор: зубная щетка и паста в гофрированной упаковке — Dental Kit in white well;

2) набор: зубная щетка и паста в картонной коробочке — Dental Kit in paper package;

3) набор: зубная щетка и паста в пластиковой коробочке — Dental Kit in plastic container;

4) набор: зубная щетка и паста в пластиковой упаковке — Dental Kit in plastic pouch.

Вес зубной пасты обычно не более 3 граммов.

В распоряжение гостей высококлассных отелей предоставляются также бритвенные принадлежности (Shaving Products). Как правило, они представляют собой одноразовые наборы, состоящие из бритвенного станка и крема для бритья (15 мл). Упаковочный материал для таких наборов встречается в основном трех видов:

- бритвенный набор в бумажной упаковке — Shaving Kit in paper package;
- бритвенный набор в пластиковой упаковке — Shaving Kit in pouch;
- бритвенный набор в пластиковой коробочке — Shaving Kit in plastic container.

Проживающим в отелях пригодится швейный набор, состоящий из ниток шести разных цветов (6 colors thread), двух белых пуговиц (2 white buttons), одной английской булавки (1 safety pin) и одной или нескольких иголок (needles). Гостиницам, закупающим данную продукцию, предлагаются на выбор швейные наборы в разном исполнении:

- швейные наборы в картонной упаковке — Sewing Kit in paper;
- швейные наборы в U-образной упаковке — Sewing Kit in U-shape box;
- швейные наборы в пластиковой упаковке — Sewing Kit in plastic box;
- швейные наборы в картонной подушечке — Sewing Kit in pillowpack.

Очень востребованным предметом из числа туалетных принадлежностей в гостиницах является шапочка для душа. Существуют следующие предложения упаковочного материала для данного аксессуара:

- шапочка для душа в пластиковом пакете — Shower Cap in polybag;
- шапочка для душа в картонной упаковке — Shower Cap in envelope pack;
- шапочка для душа в картонной подушечке — Shower Cap in pillowpack.

Помимо автоматов для чистки обуви, которые установлены, как правило, при входе в гостиницу, и услуг по ручной чистке обуви специальным персоналом гостиницы, в высококлассных отелях должны предлагаться гостям предметы и средства по уходу

за обувью в номерах (Shoe Cares). Это в первую очередь, губки для обуви. Более дорогим упаковочным материалом для губки, пропитанной бесцветным кремом, является пластиковая коробочка (Shoe Polish Sponge in plastic). Данный предмет в гостиницах встречается и в картонной упаковке (Show shine) и во «флопаке» (Shoe Polish sponge in flowpack). Это более простые варианты дизайна. В некоторых гостиницах в качестве средства по уходу за обувью гостям служат специальные салфетки для обуви (Shoe Shine Tissues). В дополнение к перечисленным средствам в гостиницах часто прилагается фланелевая рукавичка для протирки и полировки обуви (Cotton Shoemitt). К предметам по уходу за обувью косвенно можно отнести и рожки для обуви (Shoe Horns), разной величины (small and medium), формы, цвета, дизайна.

Удобству и комфорту проживания служат также такие предметы, как расческа (Comb), губка для тела (Disposable Sponge), пилочка для ногтей в пластиковом чехле (Nail File in plastic sleeve), щетка для одежды и одновременно рожок для обуви (Linthbrush/Shoehorn), щетка для волос складная (Hairbrush/Foldable), набор ватных палочек для ушей (Vanity Kit), салфетки освежающие для рук и лица (Refreshing Towelette) с различными ароматами, набор ватных косметических дисков для снятия макияжа (Make up remover wipes), варежка или мочалка для мытья (Washing Glove), зубочистки (Toothpicks), защитный лейкопластырь (Protective plaster), спички (Matchbox), палочки для коктейля («Cocktail» sticks) и др.

Для каждой гостиницы существует свой собственный стандарт комплектации номера данными предметами. В АХС должны быть наглядные картинки — образцы правильного размещения предметов гостеприимства в номере, которым строго следуют горничные при уборке номерного фонда.

Очень эффектно выглядит гостиничная парфюмерия и косметика, разложенная в специально предназначенных для этого плетеных бамбуковых корзиночках (Bamboo Presentation Baskets). Цвет корзиночек может быть как натуральным, так и любых других цветов, совпадающих с цветовой гаммой помещения ванной комнаты. Формы и размеры таких изделий могут варьироваться в зависимости от количества и ассортимента помещаемых в них предметов гостеприимства. Встречаются круглые, овальные, прямоугольные корзиночки, а также так называемая cat basket форма.

Для раскладывания парфюмерно-косметических принадлежностей в гостинице служат также пластиковые подносы (Plastic trays).

Если гость проживает в номере несколько дней, то необязательно заменять распакованное мыло и другие туалетные принадлежности, но нужно обязательно ежедневно пополнять их запасы.

Желательно, чтобы предметы индивидуального пользования имели в своем оформлении не просто указание торговой марки фирмы-производителя или стандартную надпись «С наилучшими пожеланиями» («With compliments»), а свой собственный логотип отеля. Это позволит гостинице быть оригинальной, выглядеть неповторимо и сделать известным свое имя. Фирменное оформление продукции индивидуального пользования в гостинице является одним из эффективных видов гостиничной рекламы. Так, например, пользуясь зажигалкой с фирменным знаком (брендом) гостиницы уже за сотни километров от нее, человек невольно вспоминает дни, проведенные в этом отеле. Такая на первый взгляд мелочь может стать поводом для нового посещения данного отеля этим человеком. Не случайно говорят, что гостиничное дело — это бизнес, состоящий из мелочей. Той же фирменной зажигалкой или фирменными спичками могут воспользоваться коллеги по работе этого человека, возможно возникнет беседа, связанная с этой гостиницей, будут получены положительные отзывы. И возможно и другие люди станут потенциальными клиентами данной гостиницы в будущем.

Наборы предметов индивидуального пользования для гостей следует подбирать в соответствии с типом гостиницы, ее традициями. Такая продукция должна быть выполнена в едином стиле и подчеркивать индивидуальность отеля. В российских гостиницах можно сделать акцент на народные традиции и национальный колорит, используя парфюмерно-косметические коллекции, выполненные в стиле «Гжель» и «Хохлома», широко представленные в настоящее время поставщиками.

Для завершения раздела о предметах индивидуального пользования в гостиницах приведем текст переписки[1], которая происходила в одном из лондонских отелей между администрацией и клиентом и была опубликована в London Sunday Times.

[1] Стандарт пять звезд. 2003. № 3.

Ваше Мыло, Сэр!

Дорогая горничная, Я прошу Вас не снабжать меня гостиничным мылом, так как я привез свой собственный семейный Palmolive. Не могли бы вы убрать 6 кусочков мыла с этажерки и три кусочка из мыльницы? Они загромождают пространство.

Спасибо.

С. Берман.

Дорогая комната 635, Я не являюсь Вашей постоянной горничной. Она появится только завтра в четверг после выходного. Я забрала 3 кусочка мыла из мыльницы, как Вы и просили. Также я забрала 6 кусочков с этажерки, чтобы они Вам не мешали, и положила их на коробку с носовыми платками (на тот случай, если Вы вдруг измените свое мнение). Таким образом, остается только три кусочка мыла, которые я принесла сегодня, так как я обязана следовать инструкциям отеля и приносить по три кусочка мыла в день в номер. Я надеюсь, что Вам это подойдет.

Кэти, замещающая горничная.

Дорогая горничная, Я надеюсь, что Вы моя постоянная горничная. Очевидно, Кэти Вам ничего не сказала по поводу моей записки про мыло. Вернувшись вчера вечером, я увидел, что вы положили три маленьких кусочка Camay на мою этажерку. Я проведу в этом отеле 2 недели и поэтому привез с собой свой собственный семейный Palmolive. Поэтому я не нуждаюсь в 6 кусочках Camay, находящихся на этажерке. Это мыло загромождает все пространство, когда я бреюсь или чищу зубы. Не могли бы вы забрать это мыло?

С. Берман.

Дорогой мистер Берман, В среду у меня был выходной, поэтому замещающая меня горничная положила 3 куска мыла, следуя данным ей инструкциям. Я положила мешающие Вам 6 кусочков мыла в мыльницу, где лежал Ваш Palmolive. Ваш Palmolive я перенесла в аптечный ящик. Я не забрала 3 кусочка мыла, которые мы кладем в аптечный ящик при каждом появлении нового клиента, и о которых Вы ничего нам не сказали, когда приехали в прошлый понедельник.

К Вашим услугам Ваша постоянная горничная, *Дотти.*

Дорогой мистер Берман, Заместитель директора, Мистер Кенседдер, сказал мне сегодня утром, что вы звонили вчера вечером и жаловались на Вашу горничную. Я извиняюсь перед Вами и сообщаю, что я предоставила в Ваше распоряжение новую горничную. Если у Вас возникнут новые жалобы, контактируйте со мной напрямую, чтобы я персонально смогла разрешать все Ваши проблемы. Звоните по номеру 1108 с 8 утра до 5 вечера.
Спасибо. *Элан Кармен,* гувернантка.

Дорогая мадам Кармен, Я не могу Вам позвонить, так как я покидаю отель в 7.45 утра, чтобы попасть на работу, и возвращаюсь не раньше 17.30 или 18.00. Именно поэтому я звонил мистеру Кенседдеру вчера вечером. Все что я просил, это чтобы он сделал что-нибудь по поводу этого мыла. Новая горничная, наверное, подумала, что я только что приехал, так как она оставила 3 новых кусочка мыла в моем аптечном ящике, помимо обычной порции из 3 кусочков на этажерке. За пять дней у меня накопилось 24 кусочка мыла. Почему я должен все это терпеть?
С. Берман.

Дорогой мистер Берман, Ваша горничная, Кэти, получила приказ больше не приносить Вам мыло, а также забрать лишнее.
Остаюсь к Вашим услугам (телефон 1108 между 8 утра и 5 вечера).
Спасибо. *Элан Кармен,* гувернантка.

Дорогой мистер Кенседдер, Мой семейный Palmolive исчез. Все мыло забрали, включая мое собственное. Я вернулся вчера вечером очень поздно и вынужден был позвать служащего, чтобы он принес мне 4 кусочка Dove.
С. Берман.

Дорогой мистер Берман, Я проинформировал гувернантку, Элан Кармен, по поводу Вашей проблемы с мылом. Я не понимаю, почему в Вашем номере не оказалось мыла, хотя наши горничные имеют распоряжение приносить 3 кусочка мыла каждый день во время уборки. Ваша проблема будет немедленно разрешена. Прошу принять мои извинения.
Мартин Л. Кенседдер, заместитель директора.

Дорогая мадам Кармен, Кто положил 54 чертовых кусочка мыла в мой номер? Я обнаружил 54 кусочка мыла, вернувшись вчера вечером. Я не хочу 54 куска Camay, я хочу мой чертов Palmolive. Вы себе представляете, что у меня сейчас находится 54 кусочка мыла? Все что я хочу, это мое собственное мыло. Верните мне мое мыло.
С. Берман.

Дорогой мистер Берман, Вы жалуетесь на излишки мыла — я их забрала. После этого Вы жалуетесь мистеру Кеседдеру на то, что все Ваше мыло исчезло, хотя я сама лично положила его в Ваш номер: 24 кусочка Camay, которые были убраны, а также 3 кусочка, которые вы должны получать ежедневно. Ваша горничная, Кэти, не знала, что я все вернула на место, и сама принесла еще 24 Camay, а также 3 ежедневных куска. Я не знаю, откуда Вы взяли, что в отелях предоставляют семейный Palmolive. Мне удалось найти кусок семейного Monsavon, который я оставила в Вашем номере.
Спасибо. *Элан Кармен,* гувернантка.

Дорогая мадам Кармен, Всего лишь маленькая записка, чтобы Вы были в курсе моей последней инвентаризации моего мыльного склада. На сегодняшний день я обладаю: на полочке аптечного ящика: 18 Camay в четырех стопках по 4 штуки и одна стопка из двух кусочков. На коробке с носовыми платками: 11 Camay в двух стопках по четыре штуки и одна стопка из трех кусков. На тумбочке в комнате: одна стопка из 3 Dove, стопка из 4 Monsavon, а также 8 Camay в двух стопках по 4 штуки. В аптечном ящике: 14 Camay в трех стопках по 4 и одна стопка из двух кусков. В мыльнице: 6 Camay, очень мокрых. В северном углу раковины: 1 Dove, наполовину использованный. В западном углу раковины — 6 Camay в двух стопках по три куска. Не могли бы Вы попросить Кэти убедиться в том, что кучки тщательно сформированы и хорошо вытерты от пыли? Дайте ей также знать, что кучки, содержащие больше, чем 4 куска, имеют тенденцию разваливаться? Могу ли я также посоветовать, что поскольку мой подоконник пока еще не использован, он может представлять собой отличный склад для будущих поступлений. И еще одно: я купил еще один семейный Palmolive, который я храню в сейфе отеля во избежание всяческих недоразумений.
С. Берман.

Данная ситуация свидетельствует о том, что слепое, бездумное выполнение инструкций порой очень вредит качеству сервиса. От современного гостиничного персонала требуются такие качества, как гибкость мышления, умение слушать и слышать, понимать потребности и уважать точку зрения клиента. Гостиничная деятельность — это не есть движение строго по прямой линии, начерченной раз и навсегда. Часто требуется несколько отойти от принятых стандартов с целью максимального удовлетворения индивидуальных запросов клиентов отеля. В обслуживании не должно быть крайностей, как в нашем примере. Нельзя доводить все до абсурда, во всем должна быть мера.

У клиентов может возникнуть потребность и в других предметах, которыми не всегда укомплектованы номера. Гостям следует предоставить информацию о том, что и где они могут получить дополнительно. Иногда эта информация включена в справочник отеля (информационную папку для гостей) или присутствует на специальной заламинированной информационной табличке в номере. Такая табличка часто начинается с очень простых и крупным шрифтом напечатанных слов «Я забыл» («I Forgot») или «Вы что-то забыли» («Forget something»), что очень помогает клиентам на первых порах адаптироваться на новом месте. За образец можно взять следующий текст:

Если Вам понадобится какой-либо из перечисленных ниже предметов,
пожалуйста, позвоните по телефону XXXX
службы хозяйственного обеспечения.

* * *

Should you need any other amenities item,
please do not hesitate to call
the Housekeeper at № XXXX

Далее должен присутствовать список предметов, которые, как правило, в высококлассных отелях можно бесплатно получить в АХС или у консьержа круглосуточно. Такими предметами могут являться:

- морская соль для ванны;
- одноразовые запонки;
- галстуки, галстуки-бабочки;

- ароматические средства;
- жидкость для снятия макияжа;
- гигиеническая помада для губ;
- одеколон (женский и мужской);
- дезодорант;
- предметы женской гигиены;
- презерватив;
- стельки для обуви;
- повязка на глаза;
- одноразовые носки и т. д.

Помимо этих предметов, гостиницы должны стараться предоставлять по просьбе гостей во временное пользование следующие вещи:

- сетевые адаптеры;
- дополнительный фен;
- детские кровати (колыбели);
- детские бутылочки;
- вазы для цветов;
- деревянные доски;
- грелки;
- обогреватели;
- утюг и гладильную доску;
- дополнительные плечики для одежды;
- приспособления для животных;
- резиновые коврики для ванной;
- увлажнители воздуха и т. д.

При определении перечня необходимых гостям предметов следует учитывать специфику страны и местности, например:

- москитная сетка;
- купальные аксессуары;
- солнцезащитный крем — для курортных гостиниц.

Необходимые предметы должны доставляться гостям в течение пятнадцати минут.

Контрольные вопросы и задания

1. Расскажите об ассортименте предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены и т. д.
2. Какие дополнительные аксессуары для удобства гостей предлагают высококлассные отели?

2.1.9. Информационная папка для гостей

Информационная папка (Guest's Information Folder) позволяет клиенту чувствовать себя в гостинице более уверенно. Материалы, из которых изготовлены информационные папки, их дизайн и содержание могут быть самыми разнообразными. Встречаются дорогие кожаные информационные папки, пластиковые, а также выполненные из плотной бумаги и картона. Так же, как форменная одежда персонала, бланки меню, вывески, таблички, указатели в гостинице, так и информационные папки должны быть фирменно оформлены. На информационной папке обязательно должен присутствовать логотип гостиницы. В логотипе (фирменном знаке, эмблеме, бренде) заложен большой объем информации. Грамотно выполненный логотип может многое поведать о гостиничном предприятии: его местонахождении, уровне комфорта, архитектурном стиле, назначении, контингенте клиентов и т. д. Оформление информационной папки для гостей должно подчеркивать присущие данному отелю определенные специфические черты, традиции, дух. Информация, содержащаяся в папке, зависит от количества и разнообразия услуг, предоставляемых той или иной гостиницей. В условиях жесткой конкурентной борьбы на гостиничном рынке руководители отелей должны уделять большое внимание визуальному имиджу своих предприятий. Не последнее место при этом отводится полиграфической продукции. Разумеется, что в этом вопросе многое зависит от финансового положения того или иного отеля. Но далеко не все. Во многом успех в данном деле зависит от фантазии и желания сотрудников отеля, ответственных за этот аспект в работе. В последнее время к разработке собственного оригинального стиля отеля подключают профессиональных художников-дизайнеров. Требуется масса усилий для создания гармонии между всеми элементами фирменного стиля: эмблемой, шрифтом, оформлением полиграфической продукции и т. д. И большую помощь опытным разработчикам фирменных стилей могут оказать непосредственно заинтересованные сотрудники отеля. Кто, как не они, лучше знают историю создания и развития своего предприятия и с большой любовью могут рассказать о преимуществах и сильных сторонах отеля.

Информационная папка для гостей должна выглядеть эстетично, вызывать желание взять ее в руки и ознакомиться с содержанием. В противном случае, сэкономив на этой статье расходов, не удивляйтесь, если Ваши гости будут использовать печатную продукцию не по назначению.

Информационная папка для гостей должна находиться в каждом номере на видном месте и обязательно рядом с телефоном. Это может быть рабочий или журнальный стол. Таким образом, найдя нужную информацию, гость имеет возможность, не отходя от стола, сделать необходимые записи или позвонить. Умело подобранная информация для гостей — гарантия успешного функционирования служб дополнительных и сопутствующих услуг в отеле.

Обратимся к опыту гостиниц высокого класса обслуживания. В таких гостиницах информационная папка для гостей может содержать:

1. Красочный буклет гостиницы. Как правило, он начинается с краткого экскурса в историю возникновения и развития гостиницы. Многие зарубежные и отечественные отели очень знамениты и имеют богатую историю. Им есть о чем рассказать. Об этом много написано в другой литературе. В частности, яркие исторические очерки о знаменитых отечественных гостиницах можно прочитать в замечательной книге «Москва гостеприимная: вчера, сегодня, завтра».

Иногда в буклетах указывают имена очень важных персон, которые были гостями отеля. Это считается очень престижным и служит хорошей рекламой отелю.

В буклете очень важно подчеркнуть конкурентные преимущества своего предприятия. Один отель выгодно отличается от конкурирующих с ним месторасположением, другой — исторической ценностью здания, третий — материально-технической базой, четвертый — высоким качеством обслуживания и т. д.

Буклет содержит информацию о вместимости гостиницы с описанием номеров всех имеющихся категорий; перечислены возможности гостиницы для работы и отдыха; указаны ее координаты. Буклет обязательно должен содержать иллюстрации помещений гостиницы. При создании буклета или проспекта гостиницы большую роль играет оригинальность.

2. Информацию обо всех услугах, предоставляемых отелем, с указанием месторасположения соответствующих служб, режима их работы, контактных телефонов (List of services of «X» Hotel; Room directory; Hotel Services).

3. Информацию по услугам телефонной связи с полным перечнем расценок на телефонные переговоры, а также кодов стран и городов (Telephone Communications; Telephone Codes List and Tariffs Telephone Communication).

4. Информацию о работе телевидения (TV Information List).

5. Меню отдела обслуживания питанием на этажах (Room Service Menu; Room Service Beverage List), с указанием расценок на питание и телефона для осуществления заказа.

6. Перечень продуктов и напитков мини-бара (Mini-bar Menu; Mini-bar Consumption; Mini-bar Price List), с указанием расценок, количества продукции, а также порядка пользования мини-баром.

7. Бланк карты-заказа завтрака в номер (Room-service breakfast).

8. Карточку-отзыв гостей о качестве обслуживания (Guest Satisfaction Survey).

9. Информацию о мерах пожарной безопасности (Fire Security Regulations).

10. Памятку о порядке проживания в гостинице «X» (Memorandum for the Guests of the «X» Hotel).

11. Табличку-вывеску на дверь (разрешение/запрет уборки в номере) (Please make up my room/Do Not Disturb). Аналогичная табличка может висеть также на ручке двери с внутренней стороны номера.

12. Карту города (City Map).

13. Маленький календарь с видом гостиницы (Calendar), открытки (Post cards).

14. Писчую бумагу (Notepaper) или блокноты для записей (Notebook), конверты (Envelopes).

Данные предметы должны также иметь логотип гостиницы.

В дополнение к папке прилагается фирменный карандаш или ручка (Desk or Ball pen).

Содержимое папки должно быть аккуратно разложено в том порядке, который заведен в отеле. Бланки, листы, формуляры должны быть хорошего качества. Они не должны быть мятыми, с пятнами или надорванными. Желательно поместить их в файлы или заламинировать для того, чтобы они выглядели опрятными и дольше прослужили (за исключением тех документов, которые заполняются клиентами).

Информационная продукция должна меняться по мере появления новой информации.

Это далеко не все, что предлагают своим гостям высококлассные отели. Этот список можно продолжать и дальше.

В ящик прикроватной тумбочки в отелях принято класть Библию. Это замечательно, за исключением одного «но». Перед заселением в номер представителя мусульманской веры Библию следует заменить Кораном. Если этого не сделать, значит проявить неуважение к религиозным воззрениям своего нового постояльца.

Удобству пребывания гостя в отеле также способствуют некоторые канцелярские принадлежности, предусмотренные в номере, такие как папки для бумаг, обложки (файлы) для факсов, скрепки для бумаг.

Сделать гостей более информированными помогают всевозможные печатные издания:

- телефонные справочники и книги;
- путеводители по городу;
- корпоративные журналы или газеты отеля.

В последнее время ведущие отели выпускают свои собственные издания. На их страницах можно познакомиться с историей создания предприятия; узнать о мероприятиях, которые планируются для проведения в отеле; прочитать интервью с лучшими сотрудниками отеля; ознакомиться с впечатлениями знаменитых людей, побывавших в отеле и т. д. Издания выходят, как правило, с периодичностью в три месяца.

Высококлассные отели предлагают своим клиентам уникальную услугу по доставке газет через Newspaper Direct. Гости Москвы имеют возможность получить свежую газету одновременно с ее печатью в редакции. Гостям предлагается заполнить форму (фамилия, № комнаты, интересующая дата выпуска, подпись) и отметить те газеты (из перечня в более чем 150 зарубежных и отечественных изданий), которые они хотели бы получить в гостевой номер. Определенные сотрудники отеля распечатывают газеты через Internet и своевременно доставляют заказы по указанным номерам. Пакет с газетами вешают на ручку двери соответствующего номера не позднее 7 часов утра. Услуга платная.

В высококлассных гостиницах принято поздравлять своих гостей с крупными международными и религиозными праздниками. В такие дни гостевые комнаты снабжаются оригинально

оформленными открытками с соответствующими поздравлениями.









Контрольные вопросы и задания

1. Что вы знаете об информационной папке для гостей?
2. Почему так важно присутствие логотипа (бренда предприятия) на полиграфической и сувенирной продукции отеля?

2.1.10. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи

Уборка номеров после выезда клиентов производится в той же последовательности, в которой осуществляется уборка жилых (занятых гостями) номеров. Однако данная уборка имеет некоторую специфику. При уборке номера после выезда гостя в дополнительную работу горничной по сравнению с работой в занятом номере входит полная замена предметов гостеприимства разового использования и, при необходимости, справочных, информационных и рекламных материалов. На уборку номера после выезда клиента не случайно отводится больше времени, чем на уборку жилого номера той же категории. В результате такой уборки помещение должно выглядеть безупречно, иметь такой вид, как-будто в этом номере до этого никто не жил.

Во время уборки номера после отъезда гостя надо, в первую очередь, убедиться в том, что:

- в номере ничего не пропало из гостиничного имущества (а если такое произошло, то действовать согласно инструкции, имеющейся в данной гостинице на этот счет);
- в номере нет забытых или оставленных гостями вещей (в противном случае следует поступать в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи, — подробнее чуть ниже);
- все техническое оборудование работает исправно (если нет, то дать заявки на ремонт в инженерно-техническую службу отеля, — об этом тоже чуть дальше).

После этого горничная осуществляет тщательную уборку номера.

Пристального внимания после отъезда гостей требует постель. Необходимо аккуратно пощупать под матрацем, удалить мусор (если имеется), ощупать пружины, определить, не повреждены ли они. Каждый раз во время уборки и особенно при уборке после выезда гостей следует обращать внимание в порядке ли шторы, нет ли мусора за комодом или шкафом, хорошо ли выдвигаются все ящики, не скрипят ли дверцы шкафов, чистые ли балконы и окна.

Часто после выезда курящих клиентов в номере еще долго сохраняется стойкий специфический запах табака. Бороться с этим в гостинице помогают очистители воздуха. На вооружении высококлассных отелей находятся пылеуборочные машины американского производства Rainbow, разработанные NASA, которые являются одновременно и очистителями воздуха. Они обладают также такими достоинствами, как водяной фильтр, ионизатор воздуха. Прибору под силу очистить от дыма даже очень сильно прокуренное помещение. С помощью этой машины можно осу-

ществлять обеззараживание и ароматизацию воздуха в помещений. При этом используются всевозможные ароматические средства. Скажем, применив добавку с запахом хвои, можно добиться эффекта сравнимого с пребыванием человека в сосновом лесу. Пылесос Rainbow позволяет создать идеальную чистоту, удаляя всевозможные микроорганизмы, что очень важно в условиях гостиницы. Его также применяют для чистки гипоаллергенных подушек. Подушка помещается в специальный пакет, который крепится к аппарату; в пакете создается вакуум; подушка сжимается до размера кулака; из нее удаляются все микроорганизмы.

Альтернативой пылесосу Rainbow является пылесос HYLA (Германия), который отличается от «американца» более доступной ценой.

В гостиницах с высоким уровнем обслуживания отведены специальные номера и даже этажи для некурящих гостей. Полностью исключить проникновение табачного дыма в помещения не представляется возможным. Чтобы максимально исключить запах табака, номера для некурящих гостей оборудуются специальными, более мощными кондиционерами, уборка производится особым образом.

В таких номерах, как правило, отсутствуют пепельницы и спички. Либо на дно пепельницы кладется специальная карточка — напоминание для гостей о том, что данный номер относится к категории «Для некурящих гостей». Можно оформить специальное оригинальное оповещение клиентов по этому поводу с надписью:

Эта комната для некурящих гостей.

Благодарим Вас за то, что Вы не курите здесь.

***

This is a non-smoking room. We kindly ask you not to smoke here. Thank you.



Готовя номер под новый заезд клиентов, горничная обязана накрывать стаканы, которыми укомплектована ванная комната,

специальными одноразовыми бумажными гофрированными крышечками или помещать стаканы в специальные одноразовые пакеты (Plastic Glass Covers; Tooth Glass Bags), чтобы в стаканы не попадала пыль и микроорганизмы. Замене также подлежат бумажные салфетки, которые кладутся под стаканы (Paper Coasters). На дно вымытой, продезинфицированной и насухо вытертой ванной кладется оповещение гостей о том, что данный сантехнический прибор продезинфицирован — «Продезинфицировано» или «Гарантия гигиены» («Disinfected», «Guaranty of Hygiene», «We have disinfected it for you»).

Крышку и сиденье унитаза соединяют и обтягивают вместе специальной пластиковой лентой (Sanitary strip, Sanitized toilet strip; Adhesive Sanitary strip) с надписью на ней «Продезинфицировано» («Disinfected», «Hygiene»).

Запасной рулон туалетной бумаги должен быть запечатанным. Один вариант, когда горничные формируют конец туалетной бумаги в очень эффектный жгут и закрепляют его специальной пломбой с логотипом гостиницы. Другой вариант, когда запасной рулон бумаги обтягивают бумажной или пластиковой лентой. При заезде гости легко удаляют эту ленту и при этом понимают, что никто до них не касался этой бумаги.

Эти простые на первый взгляд детали должны убеждать клиентов в том, что все для них приготовлено с учетом высочайших санитарных и гигиенических стандартов.

При уборке номеров после выезда клиентов очень важно проверить наличие вешалок для одежды в шкафу. Это такие предметы, случайное или неслучайное исчезновение которых, как правило, совпадает с отъездом клиентов из гостиницы. В лучшем положении находятся гостиницы, закупившие вешалки, которые в среде профессиональных гостиничных снабженцев и хозяйственников получили название «противоугонные» — они имеют такую конструкцию, при которой нет смысла их увозить, поскольку их невозможно использовать дома.

В настоящее время существует большое разнообразие вешалок для одежды: деревянные, металлические, пластиковые; вешалки для брюк, юбок; с зажимами, поролоном и т. д. В номере должно быть их достаточное количество, разных по назначению, хорошего качества.

В конце уборки после выезда гостей горничная проверяет комплектацию информационной папки для гостей. Не допусти-

мы мятые, грязные, порванные, с пометками предыдущих гостей бланки и листы. Их безоговорочно заменяют, и экономия в этом случае только вредит делу, здесь она не уместна.

Оставленные и забытые клиентами вещи

Не редкость, когда клиенты теряют или забывают свои вещи в отеле. Причем это может случиться в любом месте отеля: у стойки Reception, в баре, в бассейне, в салоне красоты и т. д. Но чаще всего гости забывают свои вещи в номере, в котором останавливались. Все сотрудники отеля хорошо знают, что им категорически запрещается присваивать себе забытые клиентами вещи. При обнаружении в отеле забытой вещи и осмотра ее сотрудниками службы безопасности (в случае, если вещь выглядит подозрительно) желательно как можно скорее найти ее владельца и вернуть ему пропажу. Но не всегда удается это сделать до отъезда клиента из отеля.

Если гость уже покинул гостиницу, то найденные вещи поступают в АХС для хранения. В гостиницах с западной моделью управления существует определенный порядок хранения и возврата забытых вещей. Все находки должны быть зарегистрированы руководителем АХС или его ассистентом. В службе ведется специальный журнал находок.

LOST AND FOUND REGISTER

ORDER № (№ п/п, регистрационный)	DATE (дата)	Guest Name (имя гостя)	Place of loss (место утери) or room № (или номер комнаты)	Nature of the object (наименование вещи)	Depositor's name (имя нашедшего)	Observation (примечания, описание вещи)	Signature (подпись)

Образец журнала регистрации оставленных и забытых гостями вещей

При описании вещей необходимо знать определенные правила, поступать в этом вопросе крайне осторожно и очень профессионально. Рекомендуется делать лишь внешнее, визуальное описание забытых вещей. Особенно это касается ювелирных и меховых изделий. Скажем, найден на первый взгляд золотой браслет. Неправильно будет писать, что найден золотой браслет, а правильно — браслет из желтого металла. Или, к примеру, гостями забыто кольцо и выглядит оно как кольцо из платины или серебра с бриллиантом. В этом случае данную вещь следует зарегистрировать следующим образом: найдено кольцо из белого металла с бесцветным, прозрачным камнем.

После регистрации забытые вещи помещаются в специальные пакеты соответствующих размеров, к которым прикрепляется небольшая карточка с информацией, перенесенной из журнала регистрации забытых вещей:

- регистрационный номер;
- имя гостя (если известно);
- место, где была найдена вещь;
- наименование вещи;
- имя человека, нашедшего вещь;
- примечания;
- подпись руководителя или ассистента.

Данные карточки помогают систематизировать поиск забытых вещей.

В АХС имеется специальное помещение, где хранятся забытые вещи. Для крупногабаритных вещей отведены стеллажи. Для особо ценных вещей (деньги, кредитные карты, ювелирные изделия, документы) предусмотрен сейф. Необходим также холодильник для забытых скоропортящихся продуктов.

Как правило, в зарубежных гостиницах срок хранения забытых вещей составляет 1 год и 1 день. Что касается забытых продуктов, то этот срок составляет 3 дня (это относится только к нераспечатанным продуктам).

Подробная информация о забытых вещах оперативно передается руководителем АХС в службу приема и размещения, где принимаются незамедлительные меры по возврату найденных вещей владельцам. В зарубежных гостиницах стараются, по возможности, связаться непосредственно с клиентами или с компаниями, по линии которых поселялись «забывчивые» гости и сообщают им о находках. В некоторых гостиницах идут дальше в этом вопросе и высылают забытые вещи по почте. В России возврат забытых вещей владельцам по почте не практикуется.

В случае если клиенты в течение оговоренного срока возвращаются за забытыми ими в отеле вещами, необходимо при их выдаче соблюсти некоторые формальности. Во-первых, убедиться в том, что обратившийся клиент действительно является вла-

дельцем той или иной вещи. Во-вторых, при выдаче вещи (вещей) обязательно заполнить соответствующий документ.

Данный технологический документ хранится в гостинице, как и другая документация, не менее одного года.

Бывает так, что у самого владельца вещи нет возможности по какой-либо причине забрать забытую им в гостинице вещь. Человек может попросить помочь ему решить эту проблему кого-нибудь из своих коллег, знакомых, родственников, представи-

АКТ
на возврат забытой вещи
Returning of the lost-and-found item

Мы, (должность, Ф. И. О.)
_____

We (position and names) _____

Выдали господину _____
(Have given to Mr.) фамилия гостя (guest name)

Проживавшему в № _____ с _____ до _____ 200 __ г.
(Who lived in room №) from to

Забытые им в отеле вещи _____
(The items He'd left in Hotel) наименование вещей (nature of the object)

_____

_____

№ Регистрации _____
(They were register by №)

Вещи получил, претензий не имею.
(Lost and found property is got)

Подпись _____
(Signature)

« ____» _____ 200 __ г.
Дата (Date)

_____
Паспорт гостя (Guest passport)

Образец бланка «Акт на возврат забытой вещи»

телей компании, по линии которой было поселение, и т. д. Выдавать вещь другому лицу возможно только при наличии у него доверенности от владельца забытой вещи. Сотруднику гостиницы, отвечающему за забытые вещи, требуется также получить от самого владельца забытой вещи сообщение в устной форме о его желании, чтобы его вещь была передана определенному лицу.

По истечении установленного срока в том случае, если вещь не была востребована владельцем или доверенным лицом, гостиница вступает в права собственности на нее. Руководство гостиницы в 2-недельный срок принимает решение по распоряжению вещью. Как правило, вещь передается нашедшему ее лицу. Это очень разумный прием, поскольку у сотрудников отеля появляется дополнительный стимул к возврату найденных вещей.

Также как подарки сотрудникам отеля от гостей, так и перешедшие сотрудникам забытые и невостребованные гостями вещи должны быть особым образом оформлены. В журнале оставленных и забытых вещей делается пометка о том, кому из сотрудников отдана вещь и выписывается пропуск (разрешение) на вынос вещей. В пропуске указывается:

- дата;
- фамилия, имя сотрудника;
- должность, служба/отдел;
- наименование вещей и предметов, разрешенных к выносу из гостиницы;
- подпись руководителя службы.

Пропуск (разрешение) выписывается в 3 экземплярах.

Оригинал пропуска предъявляется сотрудникам службы безопасности (Security) на служебном выходе из гостиницы, где и остается для отчетности. Другой экземпляр предусмотрен для самого сотрудника (Employee) и третий экземпляр сохраняется у разрешающего к выносу вещей лица (Authorizing Person).

В случае, когда стоимость находки весьма велика, но владелец отказывается от нее, то руководитель службы приема и размещения принимает необходимые меры для получения письменного отказа от владельца найденной вещи в пользу гостиницы.

При уборке номера после выезда клиента особое внимание следует обращать на индивидуальный сейф для хранения ценностей.

Если после выезда гостя сейф закрыт, необходимо совместно с менеджером и двумя свидетелями службы приема и размеще-

Разрешение на вынос
Gate Pass

Фамилия:
Surname: _____
Имя: Служба (отдел)
Name: _____ Department: _____
Указанному лицу разрешается вынести следующие предметы из отеля «.....»

The above mentioned person is allowed to take the following items out of the Hotel «.....» on:

_____
(Дата /Date)

_____
_____
_____
_____
_____

Разрешил: _____ Дата: _____
Authorized by: _____ Date: _____
(Подпись / Инициалы)
(Signature / Initials)

Вышеуказанные предметы были вынесены из отеля
The above mentioned items have left the hotel

Проверил: Дата: _____
Checked by: _____ Data: _____
(Подпись / Инициалы)
(Signature / Initials)

Образец бланка пропуска (разрешения) на вынос вещей из гостиницы

ния вскрыть сейф, составить соответствующий акт и действовать как было сказано выше. Перед заселением нового гостя сейф должен быть открыт.

Если в номере осталась ключ-карта после отъезда гостя, ее нужно обязательно принести в офис руководителя АХС.

Подводя итог разделу «Оставленные и забытые вещи», необходимо сказать о том, что некомпетентность сотрудников отеля в данном вопросе может привести к серьезным конфликтам. Скажем, сегодня горничная за ненадобностью выбрасывает расческу, оставленную гостями после выезда, а завтра клиенты заявляют, что ее стоимость составляет несколько тысяч долларов, поскольку она была приобретена на аукционе личных вещей, принадлежавших мировой звезде кинематографа прошлого века. Или другой пример: горничная, не придав особого значения, выбрасывает из номера баночку, покрывшуюся плесенью. Впоследствии может оказаться, что она выбросила важнейший компонент для проведения эксперимента по созданию нового лекарственного препарата и тем самым задержала новое мировое научное открытие. Гости оставляют в номерах после своего отъезда порой такие вещи, которые на первый взгляд не представляют никакой ценности. Но это не означает, что они не дороги и не ценны для самих гостей. Бывает так, что забытые в гостинице совсем старые шарф, футляр для очков или книга очень дороги клиентам, поскольку они подарены им любимыми людьми или связаны с какими-либо событиями в жизни.

«Оставленные и забытые вещи» — пожалуй, один из самых уязвимых аспектов в деятельности гостиницы. Это как раз тот случай, когда корыстным клиентам очень легко расставить свои хитро задуманные «ловушки». От сотрудников гостиницы требуется очень умело обойти все расставленные ими «капканы» и «сети» и, вооружившись при этом необходимыми инструкциями и правилами, не дать возможности жуликоватым клиентам упрекнуть персонал отеля в непрофессионализме.

Контрольные вопросы и задания

1. Какова специфика уборки номеров после выезда гостей?
2. Организация хранения и возврата гостям забытых ими в отеле вещей. Поясните суть этого вопроса.

2.1.11. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы

Во время уборки горничная может обнаружить какие-либо технические неполадки (Technical Discrepancy) в номере. В обязанность горничной входит проверка работы всего технического оборудования номера. Если горничной обнаружены какие-либо дефекты и неполадки, она сообщает об этом супервайзеру. Супервайзер, в свою очередь, фиксирует данный факт в соответствующем поэтажном листе (Floor Report) и оформляет заявку на ремонт (Repair Request Form) в инженерно-техническую службу гостиницы. Бланк заявки на ремонт представляет собой документ, состоящий из трех экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая при заполнении обеспечивает копировальный эффект. В заявке супервайзер указывает номер комнаты,

объект неисправности, дату, время, ставит свою подпись. Помимо этого, часто указывается степень срочности ремонта:

а) очень срочно, выполнить немедленно;

б) сделать в течение ближайших 24 часов;

в) сделать по возможности быстро.

Первоначально два из трех экземпляров заявки поступают в инженерно-техническую службу. Далее осуществляется необходимый ремонт. Желательно производить ремонт в отсутствие проживающих (за исключением экстремальных ситуаций). Период после выезда клиентов как раз является идеальным временем для осуществления ремонтных работ.

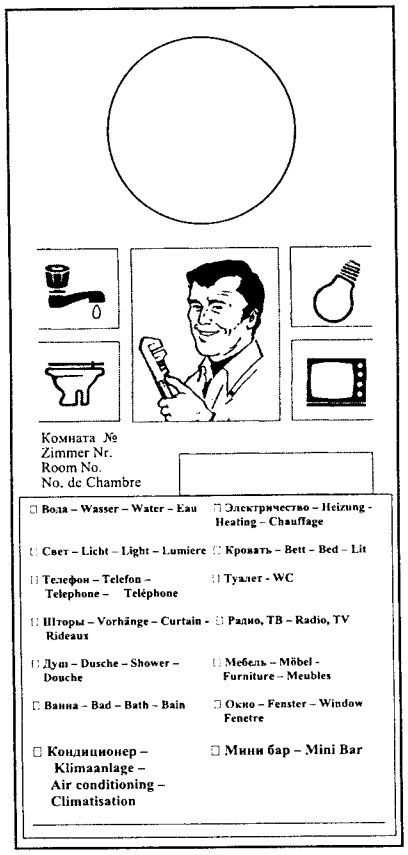
Важным является также то, что ремонт или замена технического оборудования в номерах гостиницы должны производиться только в присутствии персонала АХС. На то существует несколько причин. Во-первых, это делается в целях обеспечения сохранности имущества отеля и его клиентов. Во-вторых, необходимо проконтролировать качество выполненных работ. В-третьих, удалить мусор или загрязнения, возможно, возникшие в процессе проведения ремонтных работ. Далее служащий инженерно-технической службы, производивший ремонт, или его руководитель делают соответствующие записи в своей части бланка-заявки на ремонт. В итоге один экземпляр бланка остается в инженерно-технической службе для отчетности. Другой экземпляр возвращается в АХС. Руководитель АХС или его заместитель, удостоверившись в том, что заявка выполнена качественно, делают необходимые пометки на своих двух экземплярах документа, которые будут храниться в службе для отчетности, как и другие документы, не менее года.

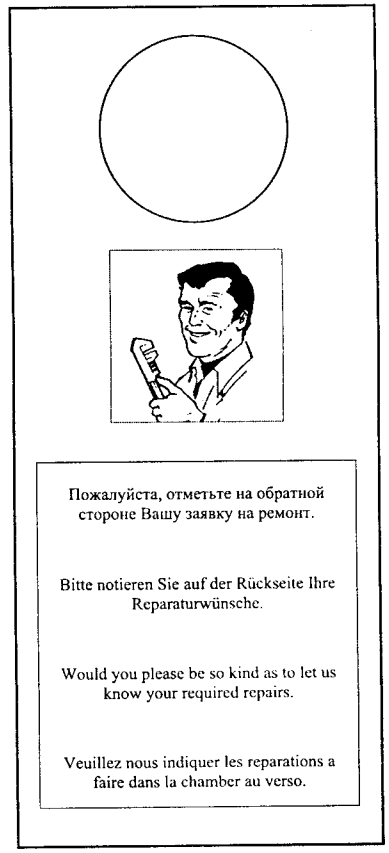
Бывают ситуации, когда неполадку трудно устранить за короткое время. Иногда случается так, что техническую проблему невозможно решить только силами инженерно-технической службы отеля. В этом случае прибегают к помощи городских ремонтных служб и организаций. Тогда номер временно ставится на ремонт и получает статус ООО (от англ. out of order), другими словами номер временно выходит из эксплуатации. Постановкой номера на ремонт занимается руководитель АХС или его помощники. Открывается соответствующий раздел в компьютерной программе и в базу данных вносятся такие сведения, как: номер комнаты; причина, по которой номер временно не функционирует; дата постановки на ремонт. При выполнении такой

работы сотрудник АХС должен находиться в тесном деловом контакте с персоналом инженерно-технической службы.

Инженерно-техническая служба должна, по возможности, в кратчайшие сроки производить ремонтные работы и своевременно докладывать о результатах в АХС, тем самым сокращая сроки простоя номерного фонда.

Сам гость может дать знать персоналу отеля о том, что в его номере требуется устранить ту или иную техническую неисправность. Это возможно сделать, позвонив по соответствующему номеру телефона, посредством интерактивных телевизионных систем, а также с помощью специально разработанной для гостиниц карточки.





Образец

Контрольные вопросы и задания

1. Расскажите о технических неполадках в отелях и порядке оформления заявок на ремонт в инженерно-техническую службу.
2. Приведите примеры взаимодействия АХС с инженерно-технической службой.
3. Овладейте техникой заполнения заявок на ремонт в инженерно-техническую службу.

2.1.12. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров

В высококлассных гостиницах с категорией не ниже 4* производится так называемый вечерний сервис или особое вечернее обслуживание гостевых номеров (Turndown Services). Он осуществляется силами горничных вечерней смены. Вечернее обслуживание номеров производится ежедневно во всех жилых номерах, как правило, в интервале между 18:00 и 21:00 и, по возможности, в отсутствие проживающих.

Подготовка комнаты ко сну гостей в основном заключается в следующем:

а) косметическая уборка номера, при которой требуется:

- проветрить помещение;
- опустошить и вычистить (если необходимо) пепельницы, мусорные корзины и ведра;
- убрать грязную посуду из ресторана, если питание заказывалось в номер в течение дня;
- привести в порядок посуду, которой укомплектован номер;
- аккуратно сложить или повесить (при необходимости) одежду гостей;
- протереть пыль в номере;
- убрать в санузле, если гость пользовался им в течение дня (в том числе поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей).

Во время вечерней уборки номеров не следует пылесосить, так как это может помешать отдыху гостей;

б) подготовка постелей ко сну, во время которой необходимо:

- покрывало аккуратно сложить и положить в шкаф на антресоль;
- отогнуть угол одеяла с той стороны, с которой предпочитает спать гость под углом в 45° острым углом сверху.

Если трудно определить, с какой стороны клиент подходит к кровати, то уголок одеяла отбрасывается с той стороны, с которой находится прикроватная тумбочка и телефон.

При наличии в номере одной большой кровати, скажем, King size, и проживании одного гостя отгибается угол одеяла только с одной стороны. При наличии в номере той же большой кровати, но двух проживающих отгибается угол одеяла с обеих сторон. В том случае, если в номере имеется две кровати и проживает один гость угол одеяла отгибается на одной кровати. И, наконец, при двух кроватях и двух проживающих приоткрывается одеяло на обеих кроватях. Также необходимо снять чехлы с подушек (если имеются), сложить их и положить в шкаф; если есть ночная рубашка или пижама, положить их на подушку;

в) другие необходимые приготовления, которые следует сделать:

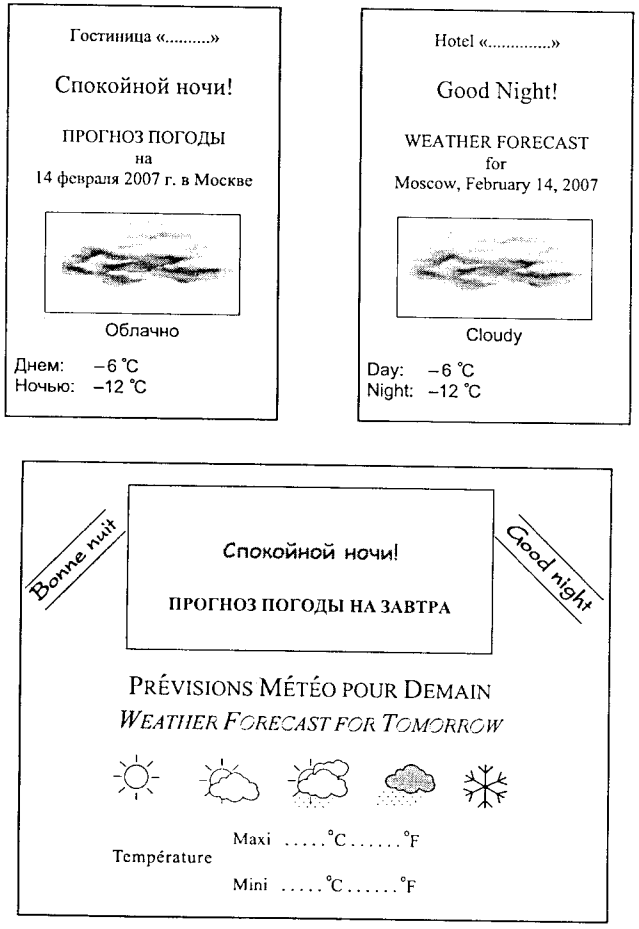
- протереть поднос и ведерко для льда, убедиться в чистоте щипцов для льда, пополнить ведерко свежим льдом;
- задвинуть плотные шторы на ночь;
- включить торшер или ночную лампу;
- развернуть телевизор в сторону кровати, чтобы гостю было удобно смотреть его лежа;
- настроить телевизор на внутренний канал, по которому демонстрируется рекламный ролик о гостинице;
- положить телевизионный пульт на прикроватную тумбочку;
- отрегулировать температуру в номере на 20—22° тепла;
- положить рядом с подушкой карту-меню обслуживания питанием в номере (Room Service Menu);
- положить на прикроватную тумбочку карточку-опроса клиентов о качестве обслуживания в гостинице (анкету), если гость планирует уезжать на следующий день;
- на тумбочку также следует положить мини-упаковку шоколада (желательно молочного) или мятные конфеты (Mints). В настоящее время в гостиницах наблюдается переход от традиционных шоколадок и холодка к витаминам;
- разместить на прикроватной тумбочке специальную карточку с пожеланиями спокойного и приятного сна, а также с прогнозом погоды на следующий день.

  В такой карточке, помимо пожелания спокойной ночи на нескольких языках, даты и указания температуры, может быть отражено словами или с помощью пиктограмм со-

стояние погоды (солнечно, облачно, осадки в виде дождя, осадки в виде снега и т. д.). Информацию о погоде сотрудники службы хозяйственного обеспечения получают из газет, Internet, радио и телевизионных сообщений;

- выключить перед уходом из номера верхний свет.

В случае если гости в часы вечерней уборки находятся в номере, следует выяснить у них, нуждаются ли они в вечернем сервисе. Если гости отказываются от уборки, нужно лишь предложить им сладости и пожелать спокойной ночи.



Образцы карточек

Все вышесказанное сделает пребывание гостей в отеле более приятным и комфортным.

Контрольные вопросы и задания

1. Что относится к промежуточной уборке?
2. Познакомьте с нюансами технологии вечернего сервиса.

2.1.13. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями

Прежде чем переходить к параграфу «Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки», необходимо знать о политике работы с VIP-клиентами в целом по отелю и в АХС в частности.

VIP (very important person) — особо важная персона. Такими людьми являются знаменитости, выдающиеся деятели политики, культуры, искусства, спорта. К особо важным персонам относятся главы государств; президенты известных фирм; организаторы крупных мероприятий; ведущие менеджеры туристических компаний; клиенты, останавливающиеся в роскошных апартаментах, и т. д. Ими могут быть также гости, приглашенные в отель высшим руководством гостиничного предприятия.

К обслуживанию VIP-клиентов причастны практически все службы отеля. Обслуживание VIP-клиентов в отеле имеет цель показать и подчеркнуть вес и значение гостя в культурных, политических, профессиональных, социальных и других областях жизни.

Каждый отель считает за честь принять у себя известного во всем мире человека. Прием такого лица — самая лучшая реклама для отеля. VIP-гости существенно влияют на успех отеля. Сообщения о пребывании особо важной персоны в той или иной гостинице попадают в СМИ, на телевидение. Таким образом, повышается рейтинг отеля. В книге для почетных гостей VIP-клиенты часто оставляют свои положительные отзывы о проживании в отеле. Рекламный буклет или проспект гостиницы часто начинается с перечисления высокопоставленных людей, которые посещали данную гостиницу. В общественных помещениях гостини-

Здесь можно видеть фотографии знаменитых людей во время их пребывания в данном отеле. VIP-клиенты помогают отелю привлекать других клиентов, тем самым способствуя процветанию бизнеса. Часто гостиницы идут на большие уступки в цене на свои услуги для особо почетных гостей, понимая, что, обслуживая таких людей, гостиница выигрывает в плане своего престижа и имиджа. Не исключены варианты, когда в особых случаях гостиницы вовсе не берут оплату за проживание и обслуживание особо важных гостей (complimentary discount).

Надо понимать, что есть ряд людей, которые по определению являются VIP-клиентами, в какой бы гостинице они ни остановились, и неважно на какой срок. Кроме этого есть клиенты, которые не так знамениты, но благодаря своим частым посещениям гостиницы являются постоянными клиентами и переходят в разряд VIP-гостей. Таким образом, понятия «постоянный клиент» и «VIP-клиент» во многом взаимосвязаны.

Весь персонал отеля должен оказывать таким клиентам предельно высокий сервис и уделять максимум внимания.

В настоящее время многие предприятия сферы услуг, не говоря уже о высококлассных отелях, имеют программы поощрения и стимулирования своих постоянных клиентов. Эти программы очень многообразны.

Отнесением гостей к тому или иному VIP-статусу занимается руководство отеля. Оно же определяет перечень и количество предметов гостеприимства (знаков внимания) или процент скидки на услуги гостиницы, которые будут предоставлены клиенту в соответствии с его VIP-статусом. При определении VIP-статуса клиента руководство отеля чаще всего принимает во внимание то, насколько часто клиент пользовался услугами данного отеля или отелей той же гостиничной цепи. Такую информацию содержат разделы «История гостя» (Guest History), «Архив» (Storage) или «Система частого гостя» (Frequent Flyer) общих компьютерных систем управления гостиницей. Статистика ведется с момента ввода отеля в эксплуатацию. У каждой гостиницы есть своя собственная программа поощрения и стимулирования особо почетных гостей и соответственно разное количество VIP-статусов клиентов. Как правило, минимальное количество VIP-статусов три (VIP-1; VIP-2; VIP-3). В некоторых гостиницах бывает четыре и более VIP-позиций, а также позиция TOP VIP.

По мере увеличения номера статуса расширяется ассортимент предоставляемых услуг и знаков внимания к VIP-гостям.

В отдельных гостиницах каждому VIP-статусу соответствует определенная буква, к примеру, A, B, C.

Постоянные гости и VIP-клиенты отелей становятся, как правило, участниками или членами дисконтных программ и снабжаются специальными картами, каждая из которых преду-

Спасибо, что Вы выбрали гостиницу « .....»
Thank you for choosing « .....» Hotel

АНКЕТА ПОСТОЯННОГО ГОСТЯ

Для получения карты **Постоянного** гостя гостиницы « .....», пожалуйста, заполните анкету, и Вам выдадут персональную карту, которой Вы сможете пользоваться сразу же по получении!

To receive your Discount Card, just fill the following form and we'll present you Discount Card.

Заполните анкету ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ.

Ф.И.О. _____
(Name, Surname)

Дата рождения _____ день _____ месяц _____ год _____
(Date of birth) (day) (month) (year)

Почтовый адрес: _____
(Address)

Город: _____
(City)

Должность: _____
(Title)

Рабочий телефон: _____
(Business phone)

Факс: _____
(Fax)

E – mail _____

№ Вашей персональной карты _____
(Your personal card №)

Образец анкеты постоянного гостя

сматривает определенные привилегии. В отдельных гостиницах для получения дисконтной карты от клиента требуется заполнение специальной формы.

Каждый отель в зависимости от своей классности, финансовых возможностей оказывает разные знаки внимания своим особо важным гостям. Во многом успех в данной работе зависит от фантазии тех людей, кому поручено это дело.

Ниже приведены некоторые варианты программ «Постоянный гость».

VIP 1

- Предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера, т. е. улучшение условий проживания (Upgrading).
- Минеральная вода.
- Карточка-приветствие от руководства отеля.
- Небольшая упаковка с печеньем.
- Блюдо с нарезанными фруктами, ножи и вилки.

VIP 2

- Предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера (Upgrading).
- Минеральная вода.
- Карточка-приветствие от руководства отеля.
- Небольшая упаковка с печеньем.
- Водка в маленьком графине.
- Блюдо с нарезанными фруктами, ножи и вилки.
- Халат, тапочки.
- Маленькая композиция из цветов.

VIP 3

- Предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера (Upgrading).
- Минеральная вода.
- Карточка-приветствие от генерального менеджера.
- Небольшая упаковка с печеньем.
- 20 граммов черной икры, водка в маленьком графине.
- Бутылка шампанского в ведерке со льдом.
- Поднос или корзина с фруктами.
- Халат, тапочки.
- Большая композиция из цветов.

Привилегии для участников программы «Клуб звезд»

Серебряный участник программы «Клуб звезд» (при проживании в отеле в общей сложности более 25 дней)

- Регистрация въезда и оформление выезда за специальной стойкой Reception.
- Бесплатный банный халат.
- Бутылка минеральной воды.
- Свежие цветы.
- Приглашение на любую развлекательную программу в гостинице.

Золотой участник программы «Клуб звезд» (при проживании в гостинице более 50 дней)

- Регистрация въезда и оформление выезда за специальной стойкой Reception.
- Бесплатный банный халат.
- Бутылка минеральной воды.
- Свежие цветы.
- Приглашение на любую развлекательную программу в гостинице.
- Карточка-приветствие от генерального менеджера гостиницы при въезде.
- Свежие газеты.

Платиновый участник программы «Клуб звезд» (при проживании в гостинице более 100 дней)

- Регистрация въезда и оформление выезда за специальной стойкой Reception.
- Бесплатный банный халат.
- Бутылка минеральной воды.
- Свежие цветы.
- Приглашение на любую развлекательную программу в гостинице.
- Карточка-приветствие от генерального менеджера при въезде.
- Свежие газеты.
- Предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера (Upgrading) в любой период года.
- Фирменная футболка гостиницы.
- Русский народный сувенир (в российских условиях).

Бриллиантовый участник программы «Клуб звезд» (при проживании свыше 250 дней)

- Регистрация въезда и оформление выезда за специальной стойкой Reception.
- Бесплатный банный халат.
- Бутылка минеральной воды.
- Свежие цветы.
- Приглашение на любую развлекательную программу в гостинице.
- Карточка-приветствие от генерального менеджера при въезде.
- Свежие газеты.
- Предоставление номера более высокой категории по цене стандартного номера (Upgrading) в любой период года.
- Фирменная футболка гостиницы.
- Русский народный сувенир (в российских условиях).
- Бесплатный обед или ужин в ресторане гостиницы.
- Один бесплатный день проживания в гостинице.

VIP A (при проживании в гостинице по базовому тарифу не менее 3 раз)

- 10 % скидка от базового тарифа на проживание.
- 10 % скидка на услуги ресторанов и баров гостиницы, а также в центре красоты и здоровья.
- Приветственное письмо от управляющего гостиницы.
- Ваза с цветами.

VIP B (при проживании в гостинице от 50 до 250 ночей)

- 15 % скидка от базового тарифа на проживание.
- 15 % скидка на услуги ресторанов и баров гостиницы, а также в центре красоты и здоровья.
- Приветственное письмо от управляющего гостиницы.
- Ваза с цветами.
- Поднос с фруктами.
- Бутылка минеральной воды.

VIP C (при проживании в гостинице от 250 ночей)

- 20 % скидка от базового тарифа на проживание.
- 20 % скидка на услуги ресторанов и баров гостиницы, а также в центре красоты и здоровья.
- Приветственное письмо от управляющего гостиницы.

- Цветочная композиция с розами.
- Халат.
- Набор конфет.

В качестве знаков внимания к особо важным персонам возможны и другие услуги и подарки.

К приему VIP-клиентов необходимо тщательно и заранее готовиться. Отдел бронирования должен проверить подтверждение прибытия VIP-гостя за день до его ожидаемого прибытия, чтобы убедиться, что бронирование осталось в силе и не изменились никакие детали бронирования. Для этого необходимо еще раз проверить следующую информацию:

- полное имя VIP-клиента;
- занимаемая должность/титул;
- название компании/контактная информация;
- количество персон;
- категория/тип номера;
- срок пребывания в отеле;
- тариф проживания;
- дата, время прилета/вылета, номер рейса и пр.;
- заказан ли трансфер из аэропорта;
- особые пожелания/предпочтения VIP-клиента.

Удостоверившись в том, что запросы VIP-гостей точно совпадают с данными по бронированию, отдел бронирования подготавливает лист заезда VIP-клиентов.

Список ожидаемых VIP-гостей просматривают генеральный директор или его заместитель и дают, если необходимо, конкретные указания. Чаще всего, это касается возможности улучшения условий проживания (Upgrading) или кредита для постоянных клиентов.

Менеджер по связям с гостями (Guest Relations Manager) или руководитель службы приема и размещения (Front Office Manager) регулярно проверяют лист-прибытий VIP-гостей и за день до заезда дают соответствующие письменные распоряжения всем службам, которые будут участвовать в обслуживании данных гостей.

Бланк заказа на обслуживание VIP-клиентов (VIP treatment order/Amenity order) представляет собой документ, состоящий из нескольких экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая при заполнении обеспечивает копировальный эффект. Или, иначе, — самокопирующийся многослойный бланк.

Данный документ содержит информацию:

- имя гостя;
- номер комнаты;
- дата заезда;
- дата выезда;
- VIP-статус;
- особые пожелания;
- дата, время.

Документ подписывается менеджером по связям с гостями или руководителем службы приема и размещения и передается под подпись руководителям всех подразделений, ответственных за обслуживание VIP-клиентов. На информационных досках служб, задействованных в приеме и обслуживании VIP-клиентов, должна быть полная информация о специфике и нюансах обслуживания того или иного важного гостя. Полная информация о прибытии VIP-персон в гостиницу касается, в первую очередь, таких подразделений, как служба приема и размещения, АХС, отдел обслуживания питанием на этажах, кухня, служба безопасности, отдел контроля за движением товаров и т. д.

Список прибывающих VIP-гостей должен быть заблаговременно предоставлен в АХС. Перед приездом VIP-гостей номера должны быть соответствующим образом подготовлены. Назначение номера для поселения VIP-клиента осуществляется руководителем службы приема и размещения при непосредственном участии руководителя АХС. Таким номером должен быть самый лучший из номеров необходимой категории. Во-первых, он должен быть безукоризненно убран и чист. Для такой работы требуется очень ответственная горничная. Во время уборки следует еще раз убедиться в том, что все оборудование в номере функционирует безупречно. Во-вторых, АХС должна снабдить комнату предметами особого внимания к гостю. Такими предметами, в дополнение к тому, что было сказано выше, могут являться:

- хорошо иллюстрированные книги (альбомы) о стране или городе, куда прибыл гость;
- национальные сувениры;
- подарочные парфюмерно-косметические наборы;
- зонтики с эмблемой гостиницы;
- подарочные комплекты полотенец от отеля;
- шарфы, перчатки с символикой отеля;

- косметички, кошельки, сумки, папки с символикой гостиницы;
- канцелярские принадлежности (наборы шариковых ручек с логотипом гостиницы, сувенирные ножи для открывания корреспонденции);
- подставки для мобильных телефонов;
- калькуляторы с логотипом отеля;
- музыкальные диски с классической или национальной музыкой;
- фирменные бейсболки и т. д.

Отдел обслуживания питанием в номерах (Room Service) со своей стороны подготавливает комнату для приезда VIP-гостей по тем стандартам, которые заведены в отеле и в соответствии с VIP-статусом гостей. Перед приездом важных гостей в номер доставляются угощения за счет отеля. Ими могут быть: фрукты в шоколаде, минеральная вода, графин свежевыжатого сока, бутылка французского вина, шоколад, поднос с вином и сыром, канапе или птифуры и прочее. Снабжая номер закусками и напитками, необходимо учитывать различные национальные предпочтения и особенности высокопоставленных гостей. К примеру, будет ошибкой приветствовать буддиста или мусульманина бутылкой шампанского в номере.

Флористы отеля позаботятся об украшении номера цветами. Это может быть одна роза, что очень стильно, или композиции из цветов разных размеров.

Высшим руководством отеля оформляется карточка-приветствие или, по-другому, приветственное письмо VIP-гостю с пожеланиями приятного и успешного пребывания в отеле. Данное послание может быть стандартным, относящимся к большинству VIP-клиентов, текст которого напечатан типографским способом и большим тиражом. Ниже приведены образцы текстов таких обращений к гостям, начиная с самого простого.

Однако лучшим тоном считается, если такое послание пишется лично генеральным директором или его заместителями. На персональной открытке директор гостиницы или его заместители собственноручно пишут теплые слова гостю, обращаясь к нему по имени. Тексты таких посланий будут разнообразными, в зависимости от того, в каких отношениях находятся эти люди друг с другом и что их связывает. Здесь важно то, что руководитель нашел время и, написав послание, проявил тем самым вни-

С наилучшими пожеланиями
With Compliments

(подпись генерального директора)

(расшифровка подписи)
General Manager

***

Welcome to Moscow
We are very happy to have you with us at «....» Hotel and we wish you a pleasant stay.

Добро пожаловать в Москву!
Мы счастливы принимать Вас в отеле «....» и желаем Вам приятно провести здесь время.

(подпись генерального директора)

General Manager — Генеральный директор

***

Уважаемый гость,

Сердечно приветствуем Вас в Москве и в нашем отеле.
Мы очень рады, что Вы выбрали наш отель и желаем Вам приятного пребывания.
Мы постараемся все для этого сделать, чтобы оно было успешным и приятным.
Разрешите в качестве приветствия преподнести Вам наш скромный сувенир

С уважением
Генеральный директор

***

Sehr geehrter Gäst,
Herzlich willkommen in Moskau und in unserem Hotel.
Wir freuen uns sehr, daß Sie sich für unser Hotel entschieden haben und wünschen Jhnen einen angenehmen Aufenthalt.
Wir bemühen uns sehr mit dazu beizutragen, daß er erfolgreich und angenehm wird.
Zur Begrüßung erlauben wir uns, Jhnen eine kleine Aufmerksamkeit zu überreichen.

Mit freundlichen Grüßen
General Manager

мание к гостю. В приветственном письме категорически недопустимо неправильное написание имени гостя. В этой работе важно даже то, каким цветом чернил написано послание. К примеру, надо знать, что для представителей азиатских стран нельзя оформлять информацию красным цветом, так как такой цвет используется для написания известий о смерти.

На приветственных посланиях к гостям должен присутствовать логотип отеля.

Завершать такие послания желательно фразой, приглашающей гостя вновь посетить отель.

Каждая служба размещает в номере необходимые для приема VIP-клиентов предметы в соответствии с эталонными фотографиями, которые есть в службах наряду с текстовыми материалами и пособиями.

На экране телевизора в номере, подготовленном для размещения VIP-гостя, желательна приветственная заставка приблизительно такого содержания:

Уважаемый мистер Грин.
Нам приятно приветствовать Вас в отеле «.....».

Dear Mr. Green.
It is a pleasure to welcome you to Hotel «.....».

Все номера для VIP-гостей должны быть проверены руководством до приезда высокопоставленных гостей.

В течение всего срока проживания комнаты VIP-гостей регулярно проверяются руководством в целях поддержания высоких стандартов обслуживания.

Очень важно экстренно известить все отделы в случае, если VIP-гостю по какой-либо причине меняют комнату.

Обслуживание VIP-гостя начинается уже в аэропорту. За VIP-гостем высылается автомобиль представительского класса. VIP-клиента обязан встречать представитель от руководства отеля. Необходимо проверить правильность написания имени гостя на табличке для встреч в аэропорту. Желательно при встрече вручить VIP-клиенту букет цветов. Далее гостя сопровождают к машине, проверив при этом наличие всего багажа. Если точное время прибытия VIP-гостя в отель неизвестно, служба приема и размещения сообщает всем отделам, которых это должно касаться, сразу, как только гость прибудет в отель.

Очень важно обращаться к гостям, особенно к VIP-клиентам, по имени. Важно это по следующим причинам:

1. Это дает возможность гостю почувствовать себя важным и признанным.

2. Это возвышает гостя в глазах сопровождающих, помогает произвести впечатление на окружающих.

И действительно, если персонал солидного отеля постоянно встречает гостя как завсегдатая, то сопровождающие, будь то деловые партнеры или дама, понимают, что этот человек действительно является очень влиятельным, уважаемым, авторитетным, надежным и с ним можно сотрудничать и строить отношения. Порой от этого напрямую зависит успех в бизнесе и даже в личной жизни гостей отеля.

3. Это показывает гостю, что сотрудники отеля тренируют себя в запоминании его имени.

4. Имя гостя связано не просто с произвольным номером комнаты в отеле, а с личностью человека.

Бывает очень некрасиво, когда сотрудник гостиницы, забыв о таком важном правиле, обращается к гостю с вопросом: «Вы номер 215?», «В Вашей группе есть женщина номер 402?» или с просьбой: «Передайте номеру 511 — Вашему руководителю этот конверт». Даже в профессиональном диалоге между собой сотрудники отеля должны стараться называть гостей не по номерам, а по их именам.

Желательно помнить имена постоянных клиентов, причем не только сотрудникам службы приема и размещения, но и всему персоналу, непосредственно занятому обслуживанием клиентов. Гостю будет приятно, если и горничная, встретившаяся ему в коридоре отеля, поприветствует его, назвав по имени.

С помощью новейшей техники, так называемого беспроводного радио, применяемого пока только в американских гостиницах, есть возможность оперативно оповещать отдел приема и размещения о прибытии гостей к отелю. Выгружая багаж очередного гостя, швейцар в крошечный микрофон, замаскированный в воротничке униформы, сообщает о его прибытии. Это особенно важно для встречи VIP-гостей. Швейцар обязан приветствовать и называть VIP-клиентов по имени. Это слышат сотрудники Reception. Таким образом, они уже подготовлены к приветствию VIP-гостя по имени. Гостям очень приятно, когда они слышат свое имя. А если улыбчивая девушка или молодой человек за стойкой Reception добавят: «Мы очень рады видеть Вас в нашем отеле!», «Вы самый лучший гость для нас!» — это будет вдвойне приятно гостю. Вежливость, любезность сотрудников ничего не стоят отелю, но очень дорого ценятся гостями.

При заезде необходимо облегчить VIP-клиенту процедуру регистрации. VIP-клиенту предоставляется право заполнить регистрационные формы у стойки Reception или в холле отеля, и даже в номере в спокойной обстановке. Клиентам следует помочь с формальностями, связанными с регистрацией. Необходимо по прибытии организовать сопровождение VIP-клиента в номер. Обычно это является обязанностью руководителя службы приема и размещения или руководителя АХС. В исключительных случаях при заезде сверхважной персоны организуется эскорт в номер VIP-гостя во главе с генеральным менеджером отеля. В номере следует четко и быстро проинформировать гостя о том, какие удобства и оборудование имеются в номере и как ими пользоваться. Затем сопровождающий обязан пожелать гостю приятного пребывания в отеле, еще раз назвать свое имя, должность, контактный телефон и предложить прислать человека, который поможет распаковать багаж.

Во время проживания VIP-персон в высококлассных отелях никогда не забывают об их особых пожеланиях и предпочтениях. Пожелания клиентов бывают иногда весьма оригинальными, а порой и странными. В отеле ведется учет предпочтений всех постоянных или особо важных гостей (Long Term Preferences). Отель старается максимально удовлетворить потребности клиентов, если это не выходит за рамки разумного и не доставляет неудобства другим гостям, а также не вредит сотрудникам отеля.

К примеру, один гость хочет, чтобы каждый день на его подушке лежало зеленое яблоко — в этом нет никакой проблемы для гостиницы. Другой гость желает, чтобы в его номер был доставлен коньяк пятидесятилетней выдержки, за который он готов расплатиться. Достать такой коньяк будет сложно для гостиницы, но возможно. Третий гость хотел бы, чтобы в его номере установили несколько тренажеров, включая беговую дорожку. Четвертый гость предпочитает видеть у себя в спальне 11 белых лилий. Пятый просит зеркало в полный рост и т. д. Все это требует определенных усилий для персонала гостиницы, но выполнить это реально.

Другое дело, когда просьбы гостей вступают в противоречие с интересами других людей и организаций. Скажем, гость настаивает на том, чтобы этаж, на котором он будет жить, был весь перекрашен в голубой цвет. Или другой пример: гость, намеревающийся приехать в гостиницу, просит перекрыть движение на улице к моменту его прибытия, расстелить красную ковровую дорожку и выселить всех проживающих из гостиницы, суля оплатить вдвойне все связанные с этим расходы гостиницы.

Понятно, что это крайности. Гостиница не пойдет на поводу у таких гостей и не будет выполнять подобные просьбы, поскольку очень дорожит своей репутацией и своим имиджем. В гостинице должны думать не только о сиюминутной выгоде, но и о будущем своего предприятия.

Менеджер отеля должен стараться замечать любые индивидуальные особенности своих постояльцев, особенно VIP-гостей. Хорошо известно, что американцы в большинстве своем увлекаются спортом, уделяют большое внимание своей внешности, занятия спортом они не прекращают и во время своих путешествий и поездок в другие страны. Зная об этом, можно порадовать таких гостей возможностью бесплатного посещения для них центра здоровья и красоты в отеле. Установив, что гость уделяет большое внимание своей фигуре и ведет здоровый образ жизни, можно снабдить его номер кассетами с йогой и шейпингом, специальным ковриком для занятий гимнастикой, минеральной водой или соком. И, конечно же, не забывать подчеркивать в разговоре с американцами то, как хорошо они выглядят.

В работе с VIP-клиентами очень важны также сведения о профессии гостей. В высококлассных гостиницах не упустят случая поздравить гостя с профессиональным праздником. Информация о профессии клиентов также необходима для того, чтобы при случае, обеспечить гостей специализированной литературой, а также предложить бесплатные билеты на тематическую выставку или другое соответствующее мероприятие.

Если день рождения клиента выпадает на период проживания в Вашем отеле, необходимо уделить ему максимум внимания. Как правило, это событие сопровождается поздравлениями и вручением подарков (цветы, пирог, торт со свечами, набор шоколадных конфет, сувениры и т. д.). В этот день необходимо особенно дать понять гостю, что о нем заботятся, как в родном доме. Номер гостя снабжается поздравительной открыткой.

Логотип гостиницы

Москва 21 января 2007 года

Уважаемый господин _____

Поздравляем с Днем рождения!
Мы искренне желаем Вам всего наилучшего и надеемся на то, что Вы будете довольны пребыванием у нас.

Руководство гостиницы

Logotype of Hotel

Moscow, 21th of January 2007

Dear Mr. _____

Happy Birthday to You!
We sincerely wish you all the best and hope you will enjoy your stay with us.

Hotel Management

Вариант открытки

Менеджер отеля должен иметь широкий кругозор, быть всесторонне развитым. Понятно, что невозможно обладать детальными знаниями по всем отраслям хозяйства. Но, готовясь к переговорам по поводу возможного проживания в гостинице VIP-клиента, деятельность которого, скажем, связана с нефтяным бизнесом, менеджер гостиницы должен вооружиться неко-

торыми знаниями в этой области. Эти знания во многом помогут завязать и поддержать разговор, расположить к себе клиента, а затем убедить его остановиться именно в этой гостинице.

Точно также, желая заполучить в гостиницу мировую эстрадную поп-звезду, менеджеру отеля желательно в разговоре с представителями артиста сначала продемонстрировать свои знания творчества данного артиста, что очень подкупает, и таким образом проложить мостик к дальнейшим переговорам.

Особого внимания заслуживают VIP-гости женщины. Представительницы слабого пола за последние годы стали очень много путешествовать по миру, в том числе и с деловыми целями. Им приходится часто отсутствовать дома, быть вдали от семьи, детей. Чтобы скрасить вынужденную разлуку с семьей, в некоторых наиболее совершенных гостиницах стараются к очередному приезду постоянной гостьи — деловой женщины поставить в номере фотографию ее семьи. В дополнение к этому могут быть положены игрушки или сладости, которые деловая мама увезет с собой детям. Некоторые гостиницы идут дальше в этом плане и предоставляют бизнес-леди ежедневный пятнадцатиминутный бесплатный телефонный разговор с детьми.

Во многих гостиницах есть специальные номера для женщин. Они оборудованы дополнительным зеркалом над столом, зеркалом для макияжа в ванной комнате, а также в таких номерах предусмотрен более широкий ассортимент косметических и парфюмерных принадлежностей. Цветовое оформление таких номеров решено в розовых, желтых, белых тонах. В номере для женщин раскладывают модные глянцевые журналы, всегда благоухают цветы.

Нельзя оставить без внимания «маленьких гостей», детей VIP-клиентов, которые находятся в гостинице вместе со своими родителями. К ним нужно относиться также вежливо, как и к взрослым, однако общение с ними должно быть менее официальным. Оригинальные маленькие игрушки послужат тому, чтобы занять детей и создать настроение маленьким и взрослым. В детский набор (kid's set) могут входить: книжки-раскраски, Puzzle, карандаши, открытки, губки для мытья, специальный детский шампунь и мыло и т. д.

Очень важно, чтобы для детей предлагались: сладости, специальное детское меню в ресторане, развлекательные программы, специальные безопасные детские столики, услуги няни и т. д.

Сотрудники всех смен в гостинице должны обладать точной информацией обо всех прибытиях, продлениях срока проживания и, конечно же, отъездах VIP-гостей.

Обязанностью дежурного менеджера является проверка счета выписывающегося гостя. При отъезде необходимо проверить все детали оплаты за проживание и оказанные VIP-клиенту услуги гостиницы, учесть все скидки. Необходимо заблаговременно уточнить время выезда гостя из отеля для своевременного заказа транспорта. Следует проконтролировать, чтобы багаж клиента был спущен вниз заранее, то есть сделать все, чтобы гость не волновался перед отъездом. При отъезде нужно поблагодарить VIP-гостя за пребывание в отеле и пожелать вновь сюда вернуться.

Уборка в номерах, занятых VIP-гостями, как один из видов промежуточной уборки

Как правило, под проживание VIP-гостей отводятся номера высшей категории. Это номера большой площади, с несколькими различными по назначению комнатами, несколькими санитарными узлами. Часто в состав таких номеров входит кухонное помещение с соответствующим оборудованием. Такие номера украшаются коврами, художественными картинами, скульптурами, большим количеством цветов. Горничные должны быть хорошо обучены правилам уборки таких помещений. Логично поручать уборку номеров, занимаемых VIP-гостями, наиболее ответственным и опытным горничным.

Помимо основной уборки, за такими номерами в течение всего дня устанавливается «специальное наблюдение» в хорошем смысле слова. Как только гость покидает номер, горничная старается попасть в номер, чтобы произвести экспресс-уборку. Желательно до возвращения гостя очень быстро проделать следующую работу:

- поменять полотенца (если необходимо);
- проветрить помещение;
- вынести мусор;
- привести в порядок пепельницы;
- протереть сантехническое оборудование;
- обработать помещение освежителем воздуха.

Количество таких экспресс-уборок не регламентируется. Возможно, будет два, три, четыре и более посещений номера с целью экспресс-уборки в зависимости от ситуации.

Сотрудники службы Room-service со своей стороны должны ежедневно обновлять закуски и напитки в номерах, занимаемых VIP-гостями.

Контрольные вопросы и задания

1. Почему персонифицированное, индивидуальное, VIP-обслуживание клиентов так важно для высококлассной гостиницы?
2. Расскажите об организации и технологии обслуживания VIP-гостей в гостиницах с высоким уровнем сервиса.
3. Какие детали и тонкости надо знать при уборке номеров, занятых VIP-персонами?

2.1.14. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки

Как было сказано выше, в высококлассных отелях уборка производится утром и вечером. Стандарты некоторых отелей предписывают снабжать номер специальной карточкой с информацией о порядке и времени уборки номеров, а также с указанием имени горничной, убирающей сегодня соответствующий номер.

Добро пожаловать в гостиницу «.....»
Ваш номер будет убран
С 8 часов до 16 часов — в будние дни
С 9 часов до 17 часов — в выходные дни
Вечерний сервис с 18 часов до 21 часа ежедневно
Ваша горничная

Нина

Если во время Вашего пребывания Вам необходима помощь или дополнительная уборка номера, пожалуйста, позвоните в службу хозяйственного обеспечения 5591.

Welcome to the Hotel «.....»
We will clean Your room
from 8 am till 4 pm Monday-Friday
from 9 am till 5 pm Weekend
Turndown services: from 6 pm till 9 pm daily
Your Chambermaid is

Nina

If You need any special attention, certain cleaning hours or any extra services, please call Housekeeping at 5591.

Если гостю высококлассной гостиницы требуется дополнительная уборка всего номера, только ванной комнаты, отдельно постели или замена полотенец — все это будет сделано для него без дополнительной оплаты. Бывают случаи, когда гости злоупотребляют своим положением и просят о такой услуге дважды, трижды и более раз в сутки. В этой ситуации следует разобраться и возможно предложить клиенту оплатить по прейскуранту стоимость работы, связанной с дополнительной уборкой, как это часто делается в гостиницах с более низким уровнем сервиса.

Контрольные вопросы и задания

1. Как организована дополнительная уборка в номерах (дополнительная уборка по просьбе гостя)?
2. Решите ситуационную задачу: гость просит убраться в его номере дважды (трижды) за сутки. Правомерны ли его требования?

2.1.15. Генеральная уборка

Периодически не реже одного раза в 7—10 дней производится генеральная уборка (spring cleaning) жилой части гостиницы. Ее цель — охватить уборкой те объекты и места, на которые, как правило, не хватает времени во время ежедневной текущей уборки. Во время генеральной уборки производятся работы по удалению пятен и пыли со стен, дверей, плинтусов, подвесных потолков. Производится протирка всевозможных указателей, табличек, светильников; прочищаются вентиляционные решетки.

К генеральной уборке относится также влажная уборка ковровых покрытий.

Мытье окон в высококлассных отелях регулярно осуществляется специальными службами.

Во время генеральной уборки тщательно просматриваются матрацы и перинки кроватей. Недопустимы провалы в матрацах. Матрацы и перинки подвергаются тщательной чистке пылесосом. В ванной комнате промываются швы между кафельными плитками специальными парогенераторами. Благодаря такой обработке воздух в ванных комнатах становится более свежим.

Следующие крупные предметы комплектации номера должны подвергаться чистке со следующей периодичностью:

- покрывала — по мере необходимости (по мере загрязнения), но не реже 4 раз в год;
- одеяла — по мере необходимости, но не реже 6 раз в год;
- шторы в комнате — по мере необходимости, но не реже 1 раза в год;
- шторы в ванной — по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц.

Графики генеральной уборки номеров должны составляться руководителем АХС и вывешиваться в офисе. Горничные должны строго следовать графику генеральной уборки номерного фонда, а супервайзеры обязаны контролировать выполнение горничными работ по генеральной уборке помещений.

Отдельные гостиницы регулярно через три месяца несколько номеров по очереди закрывают на генеральную уборку и выводят полностью эти номера из эксплуатации на целый день. В течение этого дня проводятся мероприятия по косметическому ремонту номера (проверка всей электрики, подкраска стен и потолков, подклейка или полная замена обоев и т. д.). Генеральная уборка затрагивает такие объекты, как аквариумы (в тех гостиницах, где они имеются), для обслуживания которых приглашаются, как правило, специалисты по договору.

Контрольные вопросы и задания

1. Изложите ваши знания по разделу «Генеральная уборка в отеле».
2. Практическое задание: составьте график генеральной уборки гостиницы с вместимостью в 49 двухместных однокомнатных номеров в соответствии с установленными правилами.

2.1.16. Контроль качества уборки номеров

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры АХС гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100 % номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае супервайзер ограничивается вопросом к гостям: «Все ли у Вас в порядке в номере?» или «Вас все устраивает в уборке номера?».

Стандарты некоторых высококлассных отелей допускают также выборочную проверку подготовки номеров к ночному отдыху проживающих (вечерний сервис).

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм;
- требований технологий работы;
- последовательности уборки;
- требований стандартов уборки.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе. Но иногда супервайзерам приходится отступать от заведенных правил в связи с непредвиденными ситуациями или другой неотложной работой, например, получением моющих средств со склада материального снабжения.

Рабочими документами у супервайзеров, как и у горничных, являются персональные задания (Floor reports). Супервайзеры вместе с персональными заданиями получают так называемые планшеты — плотные папки со специальным зажимом, на которых удобно писать. Дело в том, что работа супервайзеров связана с постоянным перемещением по гостинице. Порой им приходится делать всевозможные записи на ходу и планшеты помогают им при этом, заменяя стол.

По мере уборки номеров горничными супервайзеры проверяют, насколько качественно горничные проделали необходимую работу. В процессе проверки номеров супервайзеры делают пометки в своих персональных заданиях самого разного характера. Так, в них могут быть отмечены номера, из которых было сдано личное белье проживающих в прачечную. Либо отмечаются но-

мера, в которых обнаружены технические неполадки. Также фиксируются номера, на дверях которых находились таблички «Просьба не беспокоить», или номера, гости которых отказались от уборки. В рабочем документе супервайзер записывает всевозможные дополнительные просьбы гостей, просьбы о переносе времени уборки на другое время и т. д. В ходе работы супервайзеры получают массу важной информации, которую следует записывать, а не полагаться на память. Забывчивость в высококлассной гостинице чревата очень неприятными последствиями. Часть информации супервайзерами 1-й смены будет передана супервайзерам 2-й (вечерней) смены.

Если супервайзер обнаруживает незначительные недостатки в уборке номера, например отсутствие какого-либо предмета из набора парфюмерно-косметической продукции, полотенца или одного элемента из перечня рекламной полиграфической продукции в комплектации номера, он может лично устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит горничную вернуться и доделать работу. Об этом супервайзер оповещает горничную в корректной форме устно или делает необходимые записи в персональном задании горничной.

Проверяя номер, супервайзер не будет терять время на контроль чистоты поверхности рабочего стола в комнате. Задача супервайзера проверить труднодоступные места и объекты в номере, которым горничные не всегда уделяют должное внимание. Это кафельная плитка в ванной, поверхность под раковиной, верхние полки и крышки шкафов, пространство за комодами и другими громоздкими предметами мебели, поверхность картин и эстампов, абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки, плинтуса и т. д.

Для тщательной проверки качества уборки супервайзеры могут пользоваться белоснежными перчатками или салфетками. После того, как горничная устранит недочет, супервайзеру необходимо в этом убедиться.

По окончании проверки номеров супервайзеры заносят данные об их состоянии в базу данных компьютерной системы управления гостиницей. В конце смены супервайзеры отчитываются руководителю службы о проделанной работе и сдают свои персональные задания. Персональные задания горничных (обязательно с подписью ответственного супервайзера, курирующего

работу группы горничных на соответствующих этажах), а также персональные задания супервайзеров хранятся в гостинице не менее года, как и другая технологическая документация. Есть мнение, что гостиницы с зарубежной моделью управления слишком перегружены документацией, и «на каждый шаг в гостинице имеется своя бумажка». Это не совсем так. На самом деле документов достаточно много, но при этом лишних нет. Зато в случае необходимости можно поднять информацию по каждому дню и восстановить картину происходившего.

Подводя итог разделу «Контроль качества уборки номеров», хотелось бы сказать о следующем. Иногда в среде горничных отдельных гостиниц ведутся разговоры о том, что супервайзеры придираются к работе горничных, предъявляют слишком завышенные требования, другими словами, горничные обижаются на супервайзеров и считают их врагами. В коллективе АХС следует постоянно вести разъяснительную работу. Во-первых, регулярно напоминать сотрудникам службы о тех высоких стандартах чистоты, которые приняты в гостинице. Во-вторых, объяснять горничным, что супервайзеры вовсе не враги, а первые помощники в достижении наивысших стандартов в области уборки. В-третьих, обучать супервайзеров таким образом, чтобы их требовательность в работе с горничными сочеталась со справедливостью и непредвзятым к ним отношением.

Руководителю АХС следует добиваться понимания горничными важности и необходимости работы супервайзеров. Супервайзерам, как более опытным сотрудникам, легче заметить недочет в работе горничной, которая в спешке может что-то упустить из виду. Супервайзеры, горничные и другие сотрудники службы должны трудиться в тесном взаимодействии, решая общую задачу качественного обслуживания клиентов.

Бывает так, что до руководителя АХС доходят сведения о том, что супервайзеры унижают горничных, грубо с ними обращаются, считают их людьми низшего сорта и т. д. Это недопустимая ситуация в коллективе. Если эта информация подтверждается, необходимо принимать кардинальные меры. Есть очень простой и эффективный прием в борьбе с такой проблемой — поручить супервайзерам на время выполнять работу горничных. Результат не заставит долго ждать. Проблемы такого характера очень быстро исчезнут.

Контрольные вопросы и задания

1. Какую цель преследует контроль качества уборки номеров?
2. Как технологически осуществляется процесс контроля качества уборки номеров?
3. Как добиться объективности в оценке работы подчиненных?

2.1.17. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства)

Должностные обязанности горничных

Должностные обязанности горничных в разных отелях могут несколько различаться. Это зависит от вместимости отеля, специфики его деятельности, уровня сервиса, штатного расписания и т. д. Ниже приведенный список является наиболее типичным примером обязанностей, выполняемых горничными в достаточно крупном бизнес-отеле с высокими стандартами обслуживания.

В своей производственной деятельности горничные непосредственно подчиняются супервайзерам, начальнику АХС гостиницы, его заместителю.

Общие положения. Обязанности горничных всех смен

1. Максимально качественно и эффективно убирать гостевые, служебные и иные помещения.
2. Работать по графику, утвержденному начальником АХС гостиницы.
3. Соблюдать в полном объеме технологию и стандарты работы АХС предприятия.
4. Бережно относиться к имуществу отеля, его гостей и сотрудников, а также к окружающей среде.
5. Правильно и бережно использовать моющие средства, инвентарь и уборочную технику.
6. Соблюдать режим экономии расходных материалов. Экономить электроэнергию, тепло, воду.
7. Поддерживать в чистоте рабочее место (комната горничных), осуществлять постоянный уход за уборочной техникой и инвентарем.

8. Строго соблюдать правила пожарной безопасности и техники безопасности.
9. Знать технологию проведения уборочных работ и строго соблюдать санитарно-гигиенические требования.
10. Иметь аккуратный вид, соблюдать правила личной гигиены.
11. Строго соблюдать режим рабочего времени и перерывов на отдых и прием пищи.
12. Своевременно проходить медицинский осмотр.
13. Знать приемы оказания первой медицинской помощи.
14. Дружелюбно и предупредительно относиться к клиентам отеля.
15. Постоянно повышать квалификацию, участвовать в производственном и ином обучении.
16. Незамедлительно возвращать забытые вещи гостям или в офис АХС.
17. Оперативно сообщать руководству службы о возможных поломках и неисправностях в отеле.
18. Немедленно сообщать своему непосредственному руководителю или службе безопасности о случаях нарушения правил проживания в гостинице, появления в здании подозрительных лиц, об обнаружении забытых вещей и предметов.
19. Неукоснительно выполнять внутренние инструкции АХС, а также общие правила, приказы, распоряжения, меморандумы по отелю.

В рамках 1-й смены целесообразно разделить горничных на две группы. Одна группа горничных обычно бывает задействована на уборке мест общего пользования, другой группе (большей по численности) поручается уборка номерного фонда. Разница во времени прихода на работу этих двух подгрупп горничных составляет, как правило, 1—1,5 часа. Первая подгруппа выходит на работу достаточно рано, чаще всего в 7 часов утра, поэтому эту смену можно условно назвать утренней. Работа в эту смену связана в основном с уборкой в центральном холле (Main Lobby) гостиницы, которую нужно проводить исключительно в раннее утреннее время и как можно быстрее, чтобы не создавать неудобства для клиентов отеля. Ведь к 8—9 часам утра в этой зоне гостиницы наблюдается большое оживление. Эти часы совпадают со временем завтрака большинства клиентов, интенсивным

выездом гостей и связанными с этим формальностями в службе приема и размещения.

Горничным 1-й (утренней) смены в большинстве своем вменяются следующие конкретные обязанности

1. Приход к назначенному времени в офис АХС с целью получения рабочего задания, необходимых ключей и краткого инструктажа.

2. Получение необходимого для работы инвентаря, моющих и чистящих средств, расходных материалов у непосредственного руководителя (супервайзера).

3. Комплексная уборка центрального холла отеля:

а) мытье пола в холле;

б) удаление пыли и загрязнений с мебели и других поверхностей в холле, раскладывание печатной рекламной продукции;

в) уборка зоны службы приема и размещения;

г) приведение в порядок главного входа гостиницы;

д) чистка ковровых поверхностей в холле;

е) контроль чистоты конференц-залов и, если необходимо, их уборка;

ж) уборка зоны лобби — бара, кафе, ресторана;

з) уборка гостевых лифтов и лестниц;

и) поддержание чистоты и порядка в общественных (гостевых) туалетах;

к) приведение в порядок телефонных аппаратов и телефонных кабин;

л) уборка помещений гардероба и камеры хранения;

м) полив и уход за растениями в холле.

4. Уборка оздоровительного центра.

5. Уборка в помещении салона красоты.

6. Уборка служебных лестниц и лифтов.

7. Уборка бизнес-центра.

8. Наведение порядка в холлах и зонах отдыха на жилых этажах.

9. Выполнение других дополнительных поручений руководителя службы и его помощников.

10. Отчет супервайзеру о проделанной за смену работе.

Вторая подгруппа горничных 1-й смены заступает на работу позже, по причине того, что начинать уборку номеров в 7 часов

утра слишком рано. Это мешает и беспокоит гостей. Только после того, как большинство гостей покинет номера, следует приступать к уборке. Эту смену можно условно назвать дневной.

Горничные 1-й (дневной) смены выполняют следующие конкретные обязанности

1. Приход без опозданий в офис АХС для получения персонального задания (Floor report), ключа от запланированного к уборке сектора номеров с обязательной подписью за получение ключа.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11. Приведение в порядок рабочих тележек и рабочих мест.

12. Выполнение дополнительных поручений по указанию непосредственного руководителя.

13. Тщательное и своевременное заполнение своих персональных заданий.

14. Сдача в конце смены персонального задания и ключа в офис АХС.

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

16. Приведение в порядок униформы.

Схема работы супервайзера 2-й (вечерней) смены

1. Принимает смену от дежурного супервайзера 1-й смены.
2. Собирает информацию о состоянии гостевых комнат на текущий момент и обменивается ею со службой приема и размещения.
3. Выполняет работу, связанную с оформлением, учетом, хранением и выдачей забытых клиентами отеля вещей.
4. Оформляет заказы в отдел материального снабжения отеля для пополнения запасов службы Housekeeping моющими средствами, инвентарем и другими необходимыми в работе принадлежностями.
5. Подготавливает задания для горничных вечерней смены.
6. Принимает ключи и персональные задания у горничных, закончивших работу в 1-ю смену. По персональным заданиям контролирует выполнение запланированного объема работы.
7. Принимает ключи и персональные задания у супервайзеров 1-й смены. Получает от них важную информацию о состоянии комнат, а также информацию в целом по отелю.
8. Выдает задания и ключи горничным вечерней смены. Знакомит их со спецификой дня, обращая внимание на список VIP-гостей и их особые пожелания.
9. Контролирует своевременный возврат личных вещей гостей, приведенных в порядок прачечной гостиницы.
10. Ведет всю необходимую технологическую документацию за свою смену.
11. Контролирует работу горничных вечерней смены: проверяет качество подготовки номеров к ночному отдыху проживающих (вечерний сервис), чистоту общественных помещений и офисов.
12. Проверяет комнаты после позднего отъезда гостей.
13. Контролирует подготовку всего необходимого инвентаря и рабочих материалов для работы горничных в утреннюю смену следующего дня.
14. Выполняет все просьбы гостей, связанные с размещением и проживанием их в номерах, отвечает на всевозможные телефонные звонки, координирует и выполняет всю необходимую по службе Housekeeping работу.
15. Принимает ключи и задания от горничных вечерней смены.

16. Встречает горничную (ых) ночной смены, выдает им ключи и задания.
17. Делает записи в книге передачи смен, отражая в ней важную информацию. Примеры: у какого-либо гостя есть серьезные жалобы на уборку, кто-то из гостей или персонала серьезно болен, часть номеров не эксплуатируется и по какой причине, для какого-либо VIP-гостя требуются особые приготовления, у какого-либо гостя есть особые пожелания в плане приведения в порядок его личных вещей и т. д.
18. Закрывает офис и сдает ключи.

Должность супервайзера ночной смены горничных, как правило, штатным расписанием гостиниц не предусмотрена.

Конкретные должностные обязанности горничных вечерней смены

1. Получение необходимых для работы материалов, ключей, инструкций в офисе и от супервайзера вечерней смены.
2. Выполнение работы, которая по объективным причинам не была сделана 1-й сменой горничных, включая уборку номеров.
3. Промежуточная уборка в номерах, занимаемых VIP-персонами.
4. Уборка номеров по мере их высвобождения в вечернее время с целью ликвидации простоя в процессе продажи номеров.
5. Подготовка номеров ко сну проживающих (вечерний сервис) согласно установленным в отеле стандартам.
6. Поддержание чистоты в общественных (гостевых) туалетах.
7. Контроль чистоты в оздоровительном центре и, если необходимо, его уборка.
8. Уборка офисов, служебных помещений и служебных туалетов на этажах.
9. Проверка чистоты конференц-залов и их уборка в случае необходимости.
10. Подготовка детских кроватей и дополнительных мест для взрослых в номерах по указанию непосредственного руководителя.
11. Наведение чистоты и порядка в местах общего пользования.

12. Проведение дополнительной уборки в номерах по просьбе клиентов и распоряжению супервайзера вечерней смены.

13. Полив и уход за растениями по всей гостинице.

14. Подготовка и комплектация уборочных тележек к следующему рабочему дню.

15. Завершение работы и оповещение супервайзера об уходе с территории гостиницы.

Должностные обязанности горничных ночной смены

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

2. Выполнение распоряжений ночного менеджера в течение всей смены.

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

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

5. Уборка офисов.

6. Уборка служебной зоны в центральном холле гостиницы:

а) зона службы приема и размещения;

б) помещения камеры хранения и гардероба.

7. Уборка гостевой зоны в центральном холле гостиницы:

а) зона бара;

б) гостевые лифты;

в) конференц-залы;

г) телефонные аппараты и телефонные кабины;

д) общественные (гостевые) туалеты;

е) центральный вход гостиницы.

8. Уборка банкетных залов, помещений для приемов.

9. Уборка ресторанов.

10. Уборка оздоровительного центра.

11. Уборка бизнес-центра, сервис-бюро, комнат для переговоров и совещаний.

12. Подготовка к сдаче смены.

13. Сдача ключей, средств связи супервайзеру 1-й смены. Доклад о происшедшем за смену и внесение наиболее важной информации в «Журнал передачи смен».

Цели и задачи горничных ночной смены заключаются в проведении уборочных работ в позднее ночное время после закрытия и окончания работы некоторых служб и подразделений отеля, а также осуществлении отдельных уборочных работ, которые желательно проводить в отсутствие клиентов. Функции горничных ночной смены во многом совпадают с функциями предыдущих смен. И это не случайно. Высочайшие стандарты обслуживания требуют постоянного и систематического контроля чистоты и порядка в отеле. Отдельные помещения и зоны отеля круглосуточно и многократно подлежат уборке. Ни один объект в высококлассной гостинице не остается не убранным.

В штат АХС могут входить и другие служащие:

Уборщицы служебных помещений и их должностные обязанности

1. Ответственность за обеспечение чистоты и порядка в раздевалках и санитарных комнатах персонала в течение всего дня (мужские и женские раздевалки):

а) мытье пола;

б) тщательная уборка поверхностей индивидуальных шкафчиков сотрудников отеля;

в) санитарная обработка и дезинфекция оборудования душевых кабин и туалетов;

г) мытье потолка, стен, дверей в раздевалках;

д) сбор и передача оставленных и забытых сотрудниками вещей в специально отведенное хранилище.

2. Поддержание чистоты и порядка в цокольной (подвальной) части здания или, по-другому, на минус первом этаже:

а) уборка служебных коридоров (полы, стены, вентиляционные вытяжки);

б) уборка кабин служебных и грузовых лифтов и лифтовых холлов;

в) уборка служебных и пожарной лестниц;

г) уборка складских помещений;

д) приведение в порядок помещений прачечной, химчистки и бельевого склада;

е) уборка медицинского кабинета;

ж) уборка комнаты водителей;

з) уборка служебного входа и камеры хранения личных вещей персонала гостиницы.

3. Уборка офисов: службы материального снабжения, инженерно-технической службы, службы Housekeeping и прочее, если они находятся на «–1» этаже.

4. Уборка комнаты для курения.

5. Подготовка уборочной тележки к следующей смене.

6. Подготовка комнаты уборщиц и передача смены.

Должностные обязанности коридорных (хаузменов)

1. Контроль использования белья на этажах.

2. Сбор грязного белья из тележек горничных и транспортировка его в прачечную.

3. Своевременная доставка чистого белья на жилые этажи.

4. Пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных.

5. Обеспечение гостей дополнительным постельным бельем и постельными принадлежностями при необходимости.

6. Работа по сдаче покрывал, штор, одеял, подушек в прачечную/химчистку для обработки и соответственно их получение.

7. Выполнение других дополнительных поручений руководителя АХС и его помощников.

Должностные обязанности рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений

1. Уборка коридоров, лифтовых холлов.

2. Уборка подсобных помещений на этажах.

3. Приведение в порядок пепельниц.

4. Чистка ковров, машинная уборка полов с твердым покрытием.

5. Уход за мебелью, зеркалами, предметами антиквариата, осветительными приборами в холлах и коридорах отеля.

6. Поддержание чистоты стен, подоконников, дверных коробок, окон, перилл.

Должностные обязанности рабочих по техническому содержанию здания

1. Содержание в чистоте прилегающей к гостинице территории.

2. Мытье урн и корзин для мусора; контроль чистоты в местах курения.

3. Уборка мусора во внутреннем дворе гостиницы.

4. Мытье контейнера для мусора.

5. Мытье окон в гостинице во время генеральных уборок.

6. Чистка и мытье козырька центрального входа.

7. Выполнение других дополнительных поручений руководителя АХС и его помощников.

Для выполнения некоторых специфических уборочных работ в гостинице могут привлекаться сторонние организации по договору. Так, например, мытье окон в гостиницах с большой этажностью часто осуществляют специальные бригады альпинистов. Такие работы, как уборка снега с крыши или чистка аквариумов, чаще всего производятся силами внештатных сотрудников.

В тех гостиницах, где обслуживание мини-баров возложено на АХС, необходимы дополнительные сотрудники. Ими, как правило, являются старшая горничная мини-баров и горничные мини-баров.

Должностные обязанности старшей горничной мини-баров

1. Составление графиков выхода на работу горничных мини-баров.

2. Координация и контроль работы горничных мини-баров.

3. Заказ и получение со склада всей необходимой продукции для мини-баров.

4. Твердое знание расценок на всю продукцию мини-баров.

5. Оперативный обмен информацией со службой приема и размещения с целью минимизации потерь.

6. Ведение всей необходимой документации с использованием технических средств обеспечения работы.

7. Владение информацией о проценте загрузки отеля, предполагаемых заездах и выездах гостей.

8. Составление акта на ущерб, связанный с неоплатой клиентами услуг мини-бара.

Должностные обязанности горничной мини-баров

1. Ответственность за содержание мини-баров в строгом соответствии с заведенными в отеле стандартами:

а) поддержание чистоты поверхности мини-баров;

б) поддержание чистоты внутри мини-баров (полки, ведерко для льда, внутренние стенки и т. д.);

в) знание ассортимента, расценок на продукцию и соблюдение норм по количеству продукции;

г) соблюдение единого стандарта раскладывания продукции;

д) контроль за тем, чтобы вся продукция имела фирменную маркировку;

е) контроль за тем, чтобы вся продукция была повернута этикетками и ярлыками к гостям;

ж) контроль за тем, чтобы продукты были свежими и не превышали срока годности;

з) ежемесячное размораживание мини-бара.

2. Обеспечение своевременного и бесперебойного пополнения мини-бара необходимой продукцией.

3. Оперативная передача службе приема и размещения сведений о потреблении клиентами отеля продукции мини-баров (особенно в день отъезда).

4. Обеспечение контроля своевременной оплаты клиентами расходов по мини-барам.

5. Ведение соответствующей документации.

6. Владение информацией о заезде и выезде больших групп клиентов, прибытии VIP-гостей.

7. Дополнительное пополнение мини-бара по просьбе гостей.

8. Участие в составлении акта на ущерб, связанный с неоплатой клиентами услуг мини-бара.

9. Выполнение дополнительных поручений старшей горничной мини-баров и руководителя АХС.

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите должностные обязанности горничных (общие положения).
2. В чем заключается специфика работы горничных 1-й (утренней) смены?
3. Назовите основные функции горничных 1-й (дневной) смены.
4. Укажите конкретные должностные обязанности горничных вечерней смены.
5. Каковы задачи горничных ночной смены?
6. Что входит в объем работы супервайзера 2-й (вечерней) смены?
7. Что вменено в обязанности следующих сотрудников: уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений?
8. Какая работа возложена на старшую горничную мини-баров и горничную (горничных) мини-баров?

2.1.18. Уборочные материалы, техника, инвентарь

В процессе уборки персонал АХС использует различные уборочные материалы (чистящие и моющие средства), выбор которых очень велик. Выбирая из большого количества предложений по уборочным материалам, следует выбирать те, которые:

- значительно упрощают и ускоряют уборку;
- делают ее максимально безопасной для персонала и не наносят вред окружающей среде;
- обеспечивают наивысшие стандарты в области уборки (клининга);
- являются экономичными и эффективными.

В высококлассных отелях, как правило, используются не отдельные наименования моющих и чистящих препаратов, а целые комплексные системы, разработанные специально для уборки гостиничных помещений. Эти системы включают основные средства для уборки гостиничных комнат и общественных помещений:

- средства для мытья и обработки санитарно-технического оборудования (оно же дезинфицирующее);
- средства для уборки стеклянных и зеркальных поверхностей;
- средства для удаления пыли и загрязнений с деревянных и синтетических поверхностей;
- средства для удаления загрязнений с кафельной плитки;
- освежители воздуха (всевозможные дезодорирующие препараты, средства для удаления табачного дыма), а также другие многочисленные средства для автоматизированной и ручной уборки.

Такие системы имеют ряд преимуществ. Как правило, уборочные препараты поступают в гостиницу в сосудах больших объемов. Это могут быть препараты в готовом или концентрированном виде. Сосуды пригодны для повторного использования, а также для вторичной переработки. Одна емкость с концентратом заменяет сотни бутылок. Это очень важно для экономии гостиничных площадей и снижения отходов.

Для удобства и наглядности емкости (канистры) с моющими средствами имеют цифровую кодировку и различаются по цвету. На таких емкостях, как правило, имеются еще рисунки или пиктограммы, поясняющие предназначение данного средства. Бла-

Благодаря этому персонал никогда не перепутает средства и безошибочно выберет необходимый для уборки препарат.

Очень эффективны дозаторы моющих средств, заправляемые из больших канистр. Дозирующая система автоматически наполняет небольшие емкости (бутылки) необходимыми моющими средствами. Система автоматического наполнения емкостей контролирует поступление воды в случае, если используются препараты в концентрированном виде, а также регулирует вес и уровень заполнения бутылок. Система исключает смещение или ошибочное наполнение моющих средств, поскольку только соответственным образом маркированные емкости могут наполняться из диспенсера. При использовании автоматической системы наполнения емкостей меньшего объема у персонала сокращается соприкосновение с моющими средствами, что очень важно для сохранения здоровья людей. Важно, чтобы все используемые моющие средства имели один общий аромат. Он должен быть приятным и ненавязчивым и ни в коем случае не напоминать запах хлорки.

В зависимости от объекта персонал по уборке помещений отеля применяет различные моющие и чистящие средства. Их можно разделить на следующие группы: средства для ежедневной уборки; средства по уходу за полами с твердым покрытием; средства для многоцелевой уборки; средства для специальной обработки; средства для чистки ковров и текстиля; средства для санитарно-гигиенической уборки.

К средствам для ежедневной уборки можно отнести:

- средство для ежедневной уборки сантехники;
- средство для ежедневной уборки полов с твердым покрытием;
- универсальное моющее средство для ежедневной уборки офисных помещений.

Следующие средства применяются при уходе за полами с твердым покрытием:

- моющее и поддерживающее средство для автоматической поломоечной машины;
- универсальное моющее средство для сильно загрязненных полов;
- специальное средство для ухода за полами из дерева и натурального линолеума;

- средство для глубокой чистки полов (удаление старых акриловых, восковых покрытий и застарелых загрязнений, в том числе масляных) и т. д.

Для многоцелевой уборки подходят следующие средства:

- спиртосодержащее моющее средство для мытья стен, мебели из пластика, офисного оборудования, окон, стеклянных поверхностей, зеркал;
- очиститель для синтетических поверхностей — офисная техника, мебель и пр.

Часто требуется специальная обработка поверхностей, при которой используют:

- средство аэрозоль для удаления пыли, отпечатков пальцев, пятен с деревянных и синтетических поверхностей;
- порошок для кристаллизации мрамора;
- лак для пола с сильным блеском;
- средство для пропитки пористых каменных полов и защиты ковровых поверхностей.

Для эффективной чистки ковров и текстиля существуют:

- средство для чистки ковров, используемое для моющих пылесосов;
- шампунь для влажной и сухой пенной чистки ковров;
- средство для удаления жевательной резинки;
- средство аэрозоль для удаления пятен, не растворимых водой;
- пенное средство для удаления пятен, растворимых водой, и т. д.

Санитарно-гигиеническая уборка может производиться с помощью следующих препаратов:

- средство для удаления кальциевых отложений с сантехники (периодическая уборка);
- сильное кислотное средство для периодического удаления различных отложений в унитазах и писсуарах;
- кислотное средство для сантехники (ежедневная уборка);
- моющее и дезодорирующее средство для мытья полов, стен, сантехники в санитарно-гигиенических комнатах, бассейнах, саунах.

Все материалы для уборки, моющие средства должны иметь сертификаты качества и необходимые инструкции по использованию.

К **уборочной технике** относятся: всевозможные сервисные тележки, пылесосы для сухой уборки, пылеводососы, коврооочистители и ковромойки, однодисковые машины/полотеры, пологоечные комбайны, подметательные машины, автоматы для мытья ступеней эскалаторов.

В настоящее время в отелях используют *уборочные и сервисные тележки* различного назначения и разных модификаций. Закупая такую уборочную технику, необходимо учитывать специфику эксплуатации конкретного гостиничного предприятия. Есть возможность скомплектовать тележку по индивидуальному заказу. К гостиничным уборочным тележкам предъявляется ряд основных требований:

- они должны быть изготовлены из высококачественных материалов, гарантирующих длительный срок эксплуатации и надежность (усиленная металлическая или пластиковая база, специальное полимерное покрытие всех металлических частей, стойкое к воздействию агрессивных сред);
- ткань мешков должна быть изготовлена из высокопрочной и долговечной ткани (винил, нейлон);
- тележки должны иметь защитные бамперы, чтобы уберечь от повреждений стены гостиничных помещений;
- колеса тележек должны быть на подшипниках, придавать им хорошую маневренность;
- ведра и лотки должны быть выполнены из ударопрочного и термостойкого пластика;
- габаритные размеры тележек должны соответствовать вместимости существующих в гостинице кабин служебных лифтов.

Для проведения различных уборочных работ в гостинице требуются тележки как с минимальным, так и с максимальным набором оборудования. Для работы служб эксплуатации гостиниц необходимы разные модели гостиничных тележек. Самыми простыми считаются тележки для мытья пола в небольших помещениях, оборудованные лишь ведром и механическим отжимом для полотна швабры. При уборке номерного фонда используются многофункциональные (комбинированные) тележки, которые удобны для транспортировки моющих средств, инвентаря, расходных материалов и т. д.

Тележка для горничной укомплектована, как правило, многоразовым мешком для грязного белья и мешком для мусора на

откидных держателях. Эта модель должна иметь ряд полок. На нижних полках чаще всего располагают чистое белье, на верхних полках — расходные материалы. Такая тележка снабжена платформой для пылесоса, ведер. Также могут быть добавлены дополнительные многофункциональные навесные, легкосъемные лотки для размещения всевозможного уборочного инвентаря и аксессуаров. Еще лучше, если такие лотки у тележки выдвигаются. Это на 50 % увеличивает полезный объем тележки, улучшает эргономику и открывает дополнительные возможности для выполнения уборочных операций. К тому же более рационально используются гостиничные площади, что повышает эффективность работы.

Очень удобен универсальный держатель для швабр, щеток, флаундеров, совков и т. д., который можно крепить на любую тележку.

Желательно, чтобы в оснащении тележки были пластиковые крышки для мешков под грязное белье и мусор.

Более эстетично выглядят тележки, у которых стеллажи для белья закрыты специальной шторкой или специальными панелями. Во-первых, это грамотно с точки зрения гигиены, во-вторых, они позволяют скрывать все «рабочие моменты». Верхнюю полочку с расходными принадлежностями для гостей следует накрывать от пыли льняной салфеткой.

Полностью экипированная к работе тележка для горничной имеет достаточно большой вес. Самые новые модели уборочных тележек снабжены электроприводом, который дает возможность не толкать тележку с большими усилиями, а спокойно и легко управлять ею и даже ехать на ней.

На каждую горничную, обслуживающую 12—16 номеров, положена рабочая тележка. Горничная обязана постоянно поддерживать свою рабочую тележку в безупречном состоянии. От того, находится ли тележка в порядке или нет, зависит скорость работы горничной. Тележка должна быть аккуратной, все необходимые предметы должны быть разложены в строгом соответствии с порядком, заведенном в отеле. Не следует перегружать тележку, допускать выпадений из нее белья и других вещей.

Тележка не должна без надобности оставаться в коридорах отеля. Во время уборки номерного фонда тележку нужно ставить как можно ближе к комнате, чтобы она не мешала проходу по коридору. Тележку никогда нельзя оставлять без присмотра.

В перерывах и в конце смены необходимо возвращать тележку в служебное помещение.

Как правило, горничным вечерней смены вменено в обязанность комплектовать тележки для следующей утренней смены горничных. О любой поломке тележки следует незамедлительно сообщать в инженерно-техническую службу отеля.

Сегодня российский рынок предлагает широкий спектр уборочной техники (механизмов) для гостиниц. В задачу этого учебного пособия не входит подробный обзор технических данных и оценка предлагаемого ассортимента такой продукции. На эту тему имеется большое количество специализированной литературы и, наконец, Internet. Хочется остановиться лишь на самом основном.

Уборочная техника в современных гостиницах должна обладать высокой производительностью, исключительной надежностью, прочностью и долговечностью. Одно из основных требований к ней — способность амортизировать удары, не повреждать мебель. Применяемая в гостиницах уборочная техника должна иметь низкий уровень шума, чтобы не создавать неудобства для гостей и персонала. Уборочная техника должна быть удобной и простой в обращении, обеспечивать высокую маневренность и устойчивость.

Пылесосы для сухой уборки. В настоящее время существует масса таких пылесосов, предлагаемых различными фирмами-поставщиками. Высококлассные отели имеют в своем арсенале компактные пылесосы для уборки небольших площадей; пылесосы для уборки средних и больших площадей, так называемые пылесосы-стойки со встроенной электрической щеткой, и даже пылесосы-рюкзаки (ранцевые пылесосы), которые применяются для приведения в порядок концертных залов, сильно заставленных помещений, складских и производственных помещений. Пылесосы снабжены серией дополнительных принадлежностей, необходимых для специфических работ (насадка для чистки мебели; щелевидная насадка; насадка для чистки радиаторов; насадка для чистки труб, жалюзи, электрощетка и т. д.). Современные пылесосы обладают многоступенчатой системой фильтрации воздуха.

Пылеводососы — универсальные приборы, которые служат как для сухой уборки, так и для удаления моющего средства с пола (система «орошение—всасывание»). Дополнительными

принадлежностями к ним могут служить комплекты для мытья окон и стен, уборки ступеней и т. д.

Ковроочистители и ковромойки. Чистка ковровых поверхностей такими машинами происходит по методу сухой пенной чистки. Пеногенератор вырабатывает пену с минимальным содержанием влаги, что делает возможным быстрое высыхание ковровых покрытий. Машина одновременно осуществляет химическую и механическую обработку ковровых поверхностей, достигая наивысших результатов чистоты. Эти высокопроизводительные машины очень щадяще обрабатывают покрытия из натуральных волокон и эффективно борются с аллергенами.

Однодисковые машины/полотеры. С помощью таких агрегатов можно проводить мытье твердых напольных покрытий, сухую и влажную пенную чистку ковровых поверхностей, чистку методом распыления и полировку, обработку деревянных полов.

Поломоечные комбайны — самые производительные и эффективные машины для мытья полов.

Подметальные машины — высокопроизводительные агрегаты, предназначенные для уборки складов, цехов, терминалов, автостоянок, подземных гаражей и других внутренних и наружных территорий. Существуют аккумуляторный, бензиновый и газовый варианты данных машин.

Автоматы для мытья ступеней эскалаторов. Данные приборы позволяют промывать и просушивать как горизонтальные, так и вертикальные ступени эскалаторов. Благодаря специальному подъемному устройству у прибора есть функция самостоятельного перешагивания со ступени на ступень.

Работа с уборочной техникой (механизмами) требует от персонала знаний и соблюдений правил техники безопасности. Уборочная электротехника во время перерывов в работе должна быть отключена от электросети. Нельзя пользоваться уборочной техникой с поврежденным электропроводом, неисправной, сильно нагревающейся вилкой. Отключая приборы от электросети, нужно брать за вилку, а не тянуть за электропровод. Необходимо систематически следить за исправностью электрических розеток. Запрещается оставлять уборочную технику без присмотра. Не допускать случаев, когда электропровода, шланги и другие предметы мешают проходу гостей и персонала отеля. Все уборочные механизмы должны находиться в полной исправности во избежание несчастных случаев.

Инвентарь. Для достижения отличных результатов уборки персонал АХС использует в работе различный инвентарь.

Приспособления для сухой и влажной уборки. Это прежде всего швабры. Они бывают разными по размеру, конструкции, с обычными и выдвижными (телескопическими) ручками. Обычно к ним подходят как одноразовые, так и многоразовые тряпки (насадки, полотна, пады). Швабры с отжимом позволяют отжимать насадку, не опуская рук в емкость с моющим раствором. Некоторые модели швабр имеют вращающуюся головку, позволяющую вымыть пол в труднодоступных местах. Насадки могут крепиться к швабре липучкой или при помощи специального зажима. Швабры должны быть легкими и удобными в использовании.

Наряду со швабрами для уборки широко применяются всевозможные держатели, флаумеры, МОПы. Их системы крепления тряпок и отжимные устройства также дают возможность уменьшить взаимодействие кожи рук персонала с моющими средствами, что делает процесс уборки более безопасным и гигиеничным. Применяемые для этих устройств тряпки (насадки, полотна, пады) очень прочные, выдерживают многократные стирки почти с кипячением. Самые распространенные размеры таких приспособлений и соответственно насадок к ним от 30 до 120 см.

Приспособления для мытья окон, витрин. Как правило, комплект (набор) для мытья окон, витрин состоит из инструмента (губки) для смачивания стекол; непосредственно специального инструмента для чистки стекол (сгонки) и телескопической ручки.

Приспособления для нанесения лака и воска. Для проведения таких работ, как, например, восстановление и уход за поверхностью деревянных дверей, требуются специальные зажимы с ручкой, плюшевые тряпки с держателем для нанесения лака, губка с деревянной вставкой, вискозная губка для нанесения воска.

Для быстрой и качественной уборки в гостинице нужны разнообразные *щетки.* Вот лишь некоторые из наименований: щетка для мытья окон, щетка для чистки душевых кабин, универсальная щетка для удаления пыли с любых труднодоступных поверхностей, щетка для удаления пыли и загрязнений с жалюзи, щетка для удаления пыли и загрязнений с поверхности и внутренних полостей отопительных радиаторов, щетка для мебели.

Стяжки для удаления жидкостей с пола представляют собой анодированные держатели с насадкой из мягкой пористой двойной резины.

Ведра для отжима тряпок (насадок, полотен). Они изготовлены из высокопрочного пластика. Насадку от швабры помещают в отсек для отжима, предварительно отсоединив ее от швабры. Отжим осуществляется при нажатии ногой специальной педали. Устройство имеет регулятор степени отжима.

Тряпки для уборки пола. Для сухой уборки напольных покрытий используют как многоразовые, так и одноразовые тряпки. Отели закупают упаковки с многоразовыми тряпками (от трех и более в упаковке) и специальные диспенсеры, в которых находятся рулоны с одноразовыми тряпками. Диспенсер может вмещать 150 и более одноразовых тряпок.

Для влажной уборки пола очень важно, чтобы тряпки обладали отличными абсорбирующими свойствами. Некоторые из наименований тряпок способны впитывать влаги в 8 раз больше собственного веса. Это делает возможным более быстрое высыхание пола, что очень существенно при уборке помещений постоянно открытых для прохода (вестибюли, коридоры и т. д.).

Для достижения высоких стандартов гигиены многоразовые тряпки после проведения уборочных работ подлежат стирке при температуре 90° и более. При этом важно, чтобы они не теряли качества при повторных стирках.

Для удаления загрязнений с других поверхностей служат всевозможные *салфетки.* Они должны обладать способностью легко и эффективно устранять пыль, масляные и другие загрязнения. В гостиницах широко применяют универсальные салфетки, салфетки для чистки окон, для сбора пыли и т. д. Универсальные салфетки из микрофибры подходят и для влажной, и для сухой уборки. Они придают блеск поверхностям, их можно стирать при высокой температуре, они имеют разный цвет.

Рукавички и губки для чистки раковин и ванн. После уборки их следует промывать при температуре 60°.

Для очистки поверхностей годятся не оставляющие царапин губки и салфетки, причем принадлежности должны быть разделены и подобраны по цвету, обозначающему определенную зону уборки. Так, обычно для чистки умывальников, зеркальных поверхностей и кафеля пользуются инвентарем, окрашенным в желтый цвет, тогда как унитазы, писсуары, включая нажимные

кнопки и плитку в местах, на которые могут попадать брызги, моют текстилем красного цвета. Кроме того, целесообразно применять способ 16-стороннего складывания салфеток. Такой метод обеспечивает наиболее рациональный режим работы и значительно повышает уровень гигиены[1].

Стремянки, лестницы-стремянки, стремянки-платформы. Основные требования к такому виду продукции: устойчивость и безопасность. Помимо этого требуется, чтобы изделия были легкими, имели перфорированные ступеньки, занимали мало места.

И, наконец, для уборки в гостинице требуются такие простые предметы, как *ведра для мытья полов, совки, веники, корзины для уборочных принадлежностей.*

Современная уборочная техника, материалы и инвентарь помогают превращать работу по поддержанию чистоты в гостинице в более легкое и менее обременительное занятие.

Контрольные вопросы и задания

1. Каким требованиям должны соответствовать уборочные материалы, используемые в современных отелях?
2. Что относится к уборочной технике в современных отелях?
3. Какими предметами может комплектоваться тележка для горничной?
4. Какая техника применяется для уборки напольных покрытий?
5. Перечислите основные наименования инвентаря, необходимого для проведения уборочных работ в гостиницах.
6. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при работе с уборочными материалами, техникой, инвентарем?

2.1.19. Порядок уборки общественных помещений гостиницы

Важная роль в гостиничном предприятии отводится центральному холлу или, иначе, вестибюлю, фойе (англ. Lobby). Обстановка, стиль, дизайн центрального холла формирует у гостя первое впечатление о гостинице. Первое позитивное впечатление — залог успеха в дальнейшем. Современная гостиница не только предоставляет номера для проживания, но и является настоящим культурным центром. В последнее время для высококлассных гостиниц характерно наличие атриумов, внутренних двориков. Такие приемы в оформлении гостиничных зданий позволяют зрительно расширить внутреннее пространство отеля. Актуальным на сегодняшний день является функциональное зонирование площади гостиничного вестибюля. Вестибюль, с одной стороны, является единым целым, с другой стороны, выделяются отдельные функциональные зоны: стойка Front Desk, зона отдыха в окружении растений, ресторан, кафе или бар.

С помощью всевозможных трансформирующихся перегородок, декоративных решеток, иной расстановки мебели можно в зависимости от целей в некоторой степени видоизменять пространство вестибюльной группы. Площади атриумов, внутренних двориков широко используют для проведения различных культурно-массовых мероприятий (показа мод, выставок картин, презентации и т. д.).

Центральный холл — многофункциональное помещение, уборка которого затруднена практически постоянным присутствием в нем клиентов отеля. Как уже говорилось, комплексную уборку такого сложного объекта следует производить в раннее утреннее или ночное время, чтобы уборка была, по-возможности, незаметной для клиентов.

Итак, чтобы основательно и быстро убрать зону Лобби до появления в ней большого количества людей к 8—9 часам утра, можно порекомендовать распределить работу между горничными следующим образом.

Одна горничная — мытье пола во всем центральном холле. Чистоте полов с твердым покрытием придают в гостинице большое значение. Помимо эстетической стороны, есть еще очень важная на то причина. Нередки случаи, когда клиенты предъявляют претензии, вызванные травмами, полученными в результате падений на полу отеля или с лестниц. Если гостиница не сможет доказать того, что уборочные работы проводятся своевременно и регулярно, то скорее всего страховки по лечению и реабилитации будут выплачены клиенту за счет средств отеля. В этой связи очень важно, чтобы гостиница всегда имела соответствующую документацию (журнал или другую форму) с записями о систематической уборке и контроле чистоты полов. Для мытья пола в холле используют моющее средство для ежедневной уборки и защиты полов с твердым покрытием.

[1] Reinigings Markt. Русское издание. 2004. № 3.

Вторая горничная — удаление пыли и загрязнений с мебели и других поверхностей в холле, раскладывание печатной рекламной продукции на журнальные столики, мытье напольных и настольных пепельниц, полив цветов в холле, чистка от загрязнений кадок для растений.

Третья горничная — уборка зоны приема и размещения гостей. В данный объем работы входит, в первую очередь, уборка стойки Front Desk (удаление пыли, загрязнений) с внешней стороны. Затем горничная переходит к уборке рабочих мест сотрудников службы (удаление содержимого корзин для мусора, уборка пыли с рабочих столов и оргтехники). При уборке рабочих мест служащих горничной нужно быть крайне внимательной, стараться не касаться счетов, бланков и других рабочих документов во избежание их пропажи. Лучше, если персонал службы приема и размещения освобождает горничную от уборки ящиков своих рабочих столов, шкафов для документов и проделывает эту работу самостоятельно.

Далее эта же горничная убирает административный блок или, другими словами, служебное помещение персонала службы приема и размещения (Back office), включая кабинет или рабочее место руководителя службы.

Завершается работа чисткой ковровых поверхностей всей зоны службы приема и размещения.

Четвертая горничная — уборка главного (центрального) входа в гостиницу, уборка помещений гардероба и камеры хранения.

К уборке главного входа следует относиться очень ответственно. Это первое место, куда вступает нога посетителя отеля. Главный вход высококлассных отелей оборудован самораздвижными конструкциями дверей на фотоэлементах. Это очень удобно для гостей по сравнению с прежними обычными дверями и так называемыми вертушками. В плане уборки автоматически открывающиеся двери вызывают некоторые сложности. Чтобы тщательно протереть стеклянные поверхности дверей, необходимо на время отключить систему открывания дверей.

Тщательного ухода требуют напольные покрытия главного входа. Они должны быть красивыми, эффектными и безопасными. Используемое при входе в отель покрытие должно хорошо вписываться в окружающий интерьер и, по-возможности, иметь логотип отеля. Напольные покрытия главного входа должны эффективно впитывать грязь с обуви посетителей, чтобы сократить

затраты на дальнейшую уборку помещений. Помимо этого они должны обладать антискользящим свойством. Горничные обязаны регулярно чистить напольные покрытия главного входа для того, чтобы они не потеряли эффективность и привлекательный внешний вид.

К перечню заданий для данной горничной относится также уход за машинкой для чистки обуви; приведение в порядок различных вывесок и указателей, находящихся, как правило, в зоне главного входа.

В холодное время года необходимо проконтролировать, нормально ли работает тепловая завеса главного входа.

Следующим объектом для уборки являются помещения гардероба и камеры хранения. Здесь подлежат уборке полы, напольные стационарные вешалки, стеллажи — в камере хранения.

Пятая горничная — уборка зоны ресторана, кафе, лобби-бара в центральном холле. В задачу этой горничной входит удаление пыли и загрязнений с мягких частей мебели; удаление загрязнений и пятен со всевозможных перегородок, шкафчиков для столовых приборов, а также чистка ковровых поверхностей в данной зоне и во всем центральном холле.

Шестая горничная — контроль чистоты конференц-залов и их уборка (при необходимости). Уборка гостевых лифтов, лестниц; приведение в порядок телефонных аппаратов и телефонных кабин. Чистка металлических деталей (ручки, замки, элементы украшений) в холле специальной мастикой для восстановления их блеска.

Уборка конференц-залов сводится к следующему: чистка ковровых поверхностей, мытье пепельниц, аккуратная расстановка мебели, удаление загрязнений со стен и дверей.

В кабинах гостевых лифтов подлежат уборке все поверхности: деревянные, стеклянные, зеркальные, пластиковые, металлические и пр. Необходимо удалить загрязнения с панели для кнопок, не забыть пропылесосить ковровое покрытие в кабине лифта.

К уборке гостевых лестниц следует отнестись с особым вниманием, так как это объект повышенной опасности. Покрытия лестниц должны быть антискользящими, чистота лестниц и перилл должна быть безупречной.

При уборке телефонных аппаратов и телефонных кабин от горничной требуется, чтобы она проконтролировала, работают ли телефоны, нет ли оголенных проводов. Также как и в гостевых комнатах, трубку телефонного аппарата следует ежедневно

дезинфицировать; следить за тем, чтобы шнур висел аккуратно, без узлов. Стекла, ручки телефонных будок должны быть идеальной чистоты. В телефонных будках высококлассных отелей клиенты всегда могут воспользоваться блокнотом и ручкой. В их распоряжении имеется также телефонный справочник. Горничная должна следить за тем, чтобы такие предметы всегда находились в надлежащем виде.

Седьмая горничная — уборка общественных (гостевых) туалетов.

Как можно быстрее (не более 1 часа) производя утреннюю комплексную уборку вестибюльной части гостиницы, горничным следует покинуть эту зону и перейти на другие объекты. Ими являются: оздоровительный центр, салон красоты, бизнес-центр. В этих зонах гости появляются, как правило, чуть позже и у горничных есть в запасе около часа времени на уборку этих площадей.

Для текущей уборки вестибюльной зоны достаточно оставить одну горничную. В основном ее работа будет заключаться в регулярной уборке общественных (гостевых) туалетов в течение всей смены. Стандарты отдельных высококлассных отелей предписывают осуществлять контроль чистоты и порядка в общественных туалетах (туалетов для клиентов) с периодичностью в 30 минут.

Горничная неукоснительно следует письменно составленному графику контроля чистоты и порядка в туалетах для клиентов.

Туалет (rest room, convenience room, comfort) в гостинице заслуживает особого упоминания. Туалеты для клиентов — особо

Дата.....

Фамилия, имя горничной	Время уборки	Подпись горничной	Фамилия, Имя горничной	Время уборки	Подпись горничной
	08.00 08.30 09.00 09.30 10.00 10.30 11.00			11.30 12.00 12.30 13.00 13.30	

Подпись проверяющего работу
супервайзера_____

Образец графика контроля чистоты и порядка в общественных туалетах

важный и ответственный участок в уборке. К их чистоте предъявляются, пожалуй, самые высокие гигиенические требования. В туалетах, как, впрочем, и в других санитарных помещениях (душевых, саунах, банях, раздевалках) есть вероятность появления микробов, которые могут стать источником распространения инфекций. Микроорганизмы, некоторые из которых являются опасными для здоровья, встречаются преимущественно в тех местах, где часто происходит непосредственный контакт с кожей. Такими местами являются: сиденья унитаза, кнопки спуска воды, ершики для унитаза, ручки дверей и зоны вокруг них, дозаторы мыла, краны и смесители, держатели для туалетной бумаги, диспенсеры для салфеток и т. д. Из вышесказанного понятно, почему в таких зонах нужна особая степень гигиены.

Гигиена — раздел медицины, изучающий условия сохранения здоровья, а также система действий, мероприятий, направленных на поддержание чистоты, здоровья[1].

В настоящее время высококлассные отели, в большинстве своем, оснащены сантехникой с автоматическими электронными элементами.

Современное оборудование для туалетных комнат с использованием инфракрасных датчиков выглядит привлекательно и продуманно конструктивно с учетом принципа «неприкасаемости». Бесконтактное открывание кранов (вода течет только тогда, когда руки находятся непосредственно под краном) — это не только гигиена, но и экономия воды. Нечего беспокоиться, если кто-то забыл слить воду, сантехника с инфракрасным управлением сделает это автоматически.

Сравнения экономического характера говорят сами за себя: то, что кажется более дорогим вариантом, оказывается нередко самым дешевым, поскольку окупается неожиданно быстро благодаря экономии воды, затрат на уборку и отсутствию необходимости замены вышедших из строя кнопок слива и механических смесителей[2].

Автоматические краны и смесители для умывальников. Они различаются и по дизайну, и по способу установки (настенные или встроенные), и по возможности термоподготовки воды (на

[1] *Ожегов С. И.* Словарь русского языка. М.: Рус. яз., 1984.

[2] Строитель. 2003. № 6.

двух- или однотрубные системы), и по виду срабатывания инфракрасного датчика (на присутствие рук на расстоянии до 0,3 м или на присутствие человека на расстоянии 0,7 м). Время выключения воды после удаления объекта можно выбрать с помощью дистанционного управления в пределах от 0,25 до 7,75 с. Смесители работают как от сети (через безопасный блок питания 24 В), так и от батарейки 9 В.

Устройства для автоматического смыва воды в унитазах туалетов. Они предназначены только для установки на напорный трубопровод с унитазами без бачка. Инфракрасные датчики реагируют на присутствие человека перед ним на расстоянии до 0,7 м. Смыв происходит через 2 с после выхода человека из зоны чувствительности. Предусмотрены возможность дополнительного смывания вручную кнопкой (например, при уборке) и автоматическое смывание после каждого восьмого пользования туалетом.

Устройства для автоматического смыва воды в писсуаре (или группе писсуаров). Они реагируют на присутствие человека перед писсуаром более 7 с на расстоянии до 0,7 м от датчика. Продолжительность смыва настраивается с помощью дистанционного управления в пределах от 0,5 до 15,5 с. По истечении 24 часов от последнего срабатывания вентиля происходит автоматический «гигиенический» смыв. Система может работать от батарейки 9 В, срок службы которой составляет около 2 лет при 4000 включениях за месяц. В общественных санузлах целесообразно использовать антивандальные потолочные устройства смыва[1].

Для большей гигиены и экономичности желательно использовать в общественных туалетах **бесконтактные дозаторы (раздатчики) бумажных полотенец (салфеток) и туалетной бумаги.** Они сокращают расход бумаги на 30 %. Даже в самых высококлассных отелях нельзя исключить случаи вандализма. В связи с этим данное оборудование должно надежно закрываться на ключ, иметь закрытые закрепляющие винты. Корпус раздатчика бумажных полотенец (салфеток) или туалетной бумаги должен быть выполнен из небьющегося пластика или хромированной стали, что в некоторой степени предохраняет его от ударов и прожигания оставленными окурками. Небольшое смотровое окошко на корпусе раздатчика бумаги позволит определить наличие и количество полотенец (салфеток) или туалетной бумаги. Раздатчики для туалетной бумаги могут быть для 2 или для 3 рулонов. Когда подходит к концу один рулон, его автоматически заменяет другой и клиенты никогда не останутся без бумаги.

[1] Строитель. 2003. № 6.

Общественные туалеты современных гостиниц оборудованы дозаторами жидкого мыла. В отличие от обычного кускового мыла, индивидуальная порция мыла для каждого клиента из дозатора предотвращает перенос инфекции. Идеальной моделью дозатора жидкого мыла в общественных туалетах для гостиниц является дозатор бесконтактной подачи мыла с сенсорной электроникой.

Помимо бесконтактного принципа работы дозаторы жидкого мыла должны отвечать еще ряду требований:

- иметь надежную конструкцию;
- обладать коррозийной устойчивостью;
- обладать способностью полного опорожнения контейнера от мыла в целях экономии;
- иметь запасную емкость, обеспечивающую бесперебойную работу дозатора до очередного заполнения;
- иметь небольшой смотровой экран на корпусе для контроля заполнения его жидким мылом;
- иметь защитные антивандальные механизмы и крепления.

В гостиницах встречаются двойные и тройные конструкции дозаторов жидкостей. Они могут быть заполнены разными продуктами (крем-мыло, лосьон для рук, мыльная пена) или содержать большое количество одного продукта. В настоящее время самыми экономичными признаны дозаторы мыльной пены. Исследования ученых университетской клиники города Фрайбурга (Германия) показали, что время, затрачиваемое на мытье рук с использованием дозатора мыльной пены по сравнению с дозатором крем-мыла, уменьшилось на 24 %. При использовании дозаторов мыльной пены по сравнению с дозаторами крем-мыла снизился расход: мыла — на 54 %; платы за воду — на 32 %. Экономия на издержках составила 66 %. В итоге общая экономия, включая расходы на удаление отходов, составила около 58 %.

Наряду с дозаторами (раздатчиками) полотенец и салфеток, общественные туалеты в гостиницах укомплектованы электросушилками для рук. Наиболее оптимально (по сравнению с кнопочным управлением) обеспечивают гигиену сушилки с полностью бесконтактным сенсорным включением/выключением (инфракрасным датчиком). Сенсорное управление позволяет

снизить потребление электроэнергии и увеличить срок службы устройства. Немаловажными требованиями, предъявляемыми к сушилкам для рук, являются:

- присутствие электроники;
- наличие защитного температурного предохранителя;
- наличие тихого мотора, обеспечивающего долговечность работы и ударопрочного шумопоглощающего корпуса;
- скорость (ориентировочное время для сушки рук — 8—10 секунд);
- наличие устройства защиты от кражи;
- современный элегантный дизайн, компактность.

Гостям высококлассных отелей помимо дозаторов бумажных полотенец (салфеток) и сушилок для рук в туалетах предоставляются также текстильные салфетки. У клиентов есть возможность выбирать более подходящий и приятный для них вариант.

Санитарные комнаты и расположенные там унитазы и писсуары — это место, где необходима особая степень гигиены. В отдельных труднодоступных частях унитазов и писсуаров могут скапливаться микробы, которые часто являются переносчиками опасных заболеваний. Зная об этом, многие клиенты с большой опаской прибегают к услугам туалетных комнат в общественных местах.

Развеять их сомнения в соблюдении гостиницей всех необходимых санитарно-гигиенических норм не помогают никакие графики уборки, вывешенные в туалете; ни безупречная визуальная чистота туалетов. Как же убедить клиентов безбоязненно, не рискуя здоровьем, пользоваться унитазами?

Выход из сложившейся ситуации есть, и выход простой! Он неоднократно применялся и прекрасно зарекомендовал себя в различных областях человеческой деятельности — дать клиенту возможность самому обеспечить свою гигиену.

Сиденье гигиеническое Hygolet. Принцип работы Hygolet очень прост: на стульчак надета специальная тонкая труба гигиенического покрытия, под крышкой корпуса скрыт механизм перемотки с двумя втулками: с одной из них гигиеническое покрытие и перематывается, проходя по всему диаметру стульчака. Использованное покрытие, перед тем как намотаться на приемную втулку, разрезается встроенным лезвием, так что повторно его использовать уже невозможно.

Существуют две основные модели Hygolet: автоматическая и механическая. Автоматическая меняет покрытие на стульчаке при нажатии кнопки электропривода, механическая при вращении рукоятки. Автоматические модели могут работать как от сети, так и от батареек. Специальный индикатор, размещенный на корпусе сиденья, проинформирует о том, что гигиеническое покрытие подходит к концу, это служит сигналом обслуживающему персоналу. Потребуется не более 3 минут, чтобы заменить рулон новым.

Каждый сменный рулон гигиенического покрытия рассчитан на 100 посещений. В качестве защиты от любопытных и вандалов корпус сиденья закрывается на замок. О вандалоустойчивости Hygolet свидетельствует то, что он выдержал полугодовые испытания в обычных вагонах российских поездов дальнего следования — попробуйте найти полигон страшнее. Используя сиденье Hygolet, клиент, вращая ручку или просто нажимая на кнопку, видит, как использованное покрытие заменяется новым, чистым, одноразовым.

Сиденье моющееся Unisan. В таком изделии наглядность антибактериальной обработки достигла своего совершенства! Для включения механизма очистки сиденья нет необходимости касаться чего бы то ни было руками, Unisan все сделает самостоятельно. Достаточно лишь провести ладонью над специальным экраном — и механизм оборудования начнет дезинфекцию стульчака. Процесс очистки занимает ровно 15 секунд. Выглядит это так: часть корпуса Unisan — эдакая «лапа» — выдвигается и устанавливается над стульчаком, насос подает дезинфицирующую жидкость в полость, ограниченную двумя щетками, специальный привод начинает вращать стульчак, и, при проходе его под лапой, одна щетка равномерно наносит специальную жидкость на все сиденье, а другая насухо его вытирает. После того как стульчак проделал полный оборот, «лапа» возвращается на прежнее место. Быстро, бесшумно, безопасно! Цветные символы на экране дисплея сообщают: зеленый — все чисто, микробов нет, желтый — процесс пошел, красный — после предыдущего клиента еще не убрано. Unisan не требует присоединения к системам водо- и энергоснабжения. Восемь батареек Energizer alkaline обеспечат 4000 циклов очистки, два литра дезинфицирующей жидкости — 1250 циклов. Используещееся в системе средство не вызывает аллергических реакций и абсолютно безвредно для окружающей

среды. Как и Hygolet, специальный ключ защищает Unisan от любопытных и злонамеренных пользователей.

Чистота везде и всегда достигается стерильным покрытием и антибактериальной обработкой. Вся сложность заключалась в реализации этих принципов в таком необычном приложении. И вот оба они воплощены в компактных автоматических или полуавтоматических устройствах, простых в эксплуатации и обеспечивающих не только саму чистоту, но и наглядность этой чистоты для клиента. Клиенты, как завороженные, будут следить за действиями этих аппаратов и проникнутся к ним, а заодно и к заведению, небывалым уважением. Для установки обоих вариантов оборудования не требуется даже замены имеющейся сантехники. И Hygolet, и Unisan легко крепятся на большинстве стандартных унитазов[1].

Те гостиницы, которые по финансовым соображениям не могут позволить себе приобрести гигиенические и самомоющиеся сиденья для унитазов, могут установить в санитарных кабинах более простые и доступные по цене раздатчики одноразовых покрытий для унитазов.

Для устранения неприятных запахов в общественных туалетах отели высокого уровня обслуживания используют программируемые освежители воздуха с вентиляторами. Более правильно заправлять такие освежители воздуха натуральными ароматическими веществами на растительной основе с низким содержанием летучих органических соединений. Это позволит создать здоровый и приятный климат в помещении.

Наличие вышеперечисленного прогрессивного санитарно-гигиенического оборудования в оснащении общественных туалетов, которое, безусловно, помогает в уборке, не означает уменьшение обязанностей персонала занятого уборкой таких зон. Напротив, обслуживание современных санитарно-гигиенических приборов и автоматов требует от персонала новых знаний и умений и накладывает на него большую ответственность.

Горничные самостоятельно либо совместно с супервайзерами должны уметь справляться с заменой использованных рулонов бумажных полотенец (салфеток), туалетной бумаги или гигиенического покрытия; пополнением запасов дозаторов для всевозможных жидкостей; заменой батареек и т. д. Обязанность

[1] По материалам сайта www.hygolet-abv.ru.

горничной следить за тем, чтобы все оборудование нормально функционировало, а в случае поломок оперативно давать заявки на ремонт.

Приступая к уборке общественных туалетов, горничная должна надеть средства защиты (специальный прорезиненный фартук, резиновые перчатки).

Общественные (гостевые) туалеты в гостиницах состоят, как правило, из двух отделений. При уборке общественных туалетов горничные придерживаются следующей последовательности выполнения работ. Следуя правилу «от чистого — к грязному», начинать уборку следует с первого отделения.

Здесь подлежат уборке: зеркала, туалетные столики, раковины, металлическая арматура, керамическая плитка, поверхности всего санитарно-гигиенического оборудования, стены и дверь, ведра для мусора и пепельницы, пол. Зеркала должны быть безупречно чистыми. На туалетных столиках не допустимы загрязнения, капли воды, мыльная пена и т. д. В отелях с высочайшими стандартами обслуживания от горничной требуется протирать от влаги раковину и туалетный столик после каждого посещения клиентом гостевого туалета.

В тех отелях, где для вытирания рук предусмотрены текстильные салфетки, горничные пополняют запасы чистых и регулярно освобождают контейнеры (корзины) для использованных салфеток. Краны, смесители, металлические фрагменты санитарно-гигиенического оборудования необходимо натирать до блеска и не оставлять следов от высохших капель воды.

Следует регулярно опустошать емкости для мусора и пепельницы. Хорошим вариантом для туалетной комнаты в гостинице считается двойное ведро для мусора, у которого:

- имеется большая удобная педаль для бесконтактного открывания крышки;
- внешнее ведро (корпус) изготовлено из металла, которое легко моется;
- внутреннее ведро изготовлено из пластика с антибактериальным покрытием, легко вынимающееся для санитарной обработки;
- резиновое основание защищает напольное покрытие и обеспечивает высокую устойчивость;
- верхний резиновый ободок создает герметичность и предотвращает распространение запаха.

Что касается пепельниц, то в туалетных комнатах многих отелей они предоставлены к услугам гостей. Пепельницы должны быть всегда чистыми и дополнены спичками с фирменной символикой.

Убрав первое отделение общественного туалета, горничная приступает к уборке второго отделения, где находятся санитарные кабины и писсуары (принадлежность мужских туалетных комнат).

В этом отделении поочередно подлежат уборке: писсуары и керамическая плитка рядом с ними; стены и двери санитарных кабин; ручки, крючки, бумагодержатели или диспенсеры для туалетной бумаги, диспенсеры для гигиенических пакетов в женском туалете; емкости для мусора; пол. В случае засоров сантехники горничные используют различные очистители труб. Для удаления неприятных запахов применяют различные ароматизаторы для унитазов и писсуаров. Но пользоваться ими следует умеренно, так как они наносят некоторый вред окружающей среде.

В высококлассных гостиницах для людей с ограниченными двигательными возможностями (инвалидов) предлагаются соответствующие услуги и специально оборудованные номера. В общественных туалетах также должны быть отведены места для такой категории гостей. Чтобы облегчить жизнь инвалидам, в туалетах для них предусмотрены всевозможные поручни, держатели, подставки и многое другое. Чтобы больной человек мог без посторонней помощи пользоваться туалетной комнатой в гостинице, унитаз должен быть высотой не более 50 см, максимальная высота расположения раковины от пола 80 см, зеркало крепится на высоте 90 см от пола. Рядом с унитазом должны быть поручни. Горизонтальные поручни устанавливаются на высоте не более 80 см от пола, вертикальные — на расстоянии 110 см от унитаза. Горничная следит за тем, чтобы пол на этом участке всегда был сухими и не скользким.

В общественных (гостевых) туалетах высококлассных отелей всегда присутствуют цветы. Обязанность горничной следить за их состоянием в течение всей смены.

Туалет — место, по состоянию которого клиенты судят о заведении в целом. Плюс к этому чистота туалетов — залог здоровья людей. Туалеты требуют высокого уровня чистоты и подлежат уборке круглосуточно.

В отдельных гостиницах уборка **оздоровительного центра** полностью возложена на поэтажный персонал, т. е. горничных. В других гостиницах уборка оздоровительного центра осуществляется силами самих сотрудников оздоровительного центра. Руководство гостиниц вправе выбирать более подходящий для себя вариант. О комплексе уборочных работ в оздоровительном центре будет подробно изложено в разделе о технологии работы и функциях персонала оздоровительного центра. В данный момент хочется еще раз подчеркнуть то, что в оздоровительном центре есть зоны (туалеты, душевые, раздевалки, сауны), которые представляют собой сложные области в процессе уборки помещений отеля и требуют особой степени гигиены.

Пристального внимания требует зона бассейна. Каждое утро до прихода клиентов дно бассейна подвергается чистке специальным приспособлением. В зоне бассейна необходимо до блеска натирать металлические поручни, очищать от загрязнений бортики бассейна, полностью протирать кафельную плитку на стенах, тщательно мыть пол.

Оздоровительные центры отелей находятся под постоянным контролем городских санитарно-эпидемиологических станций.

Салон красоты (Beauty Salon) в отеле часто бывает самостоятельной структурой, лишь арендующей площадь у отеля. В таком случае уборка помещения салона красоты осуществляется собственным штатом сотрудников. Тем не менее не исключен вариант, когда уборку салона красоты производит персонал отеля по договору с фирмой-арендатором. Высококлассный отель, как правило, имеет свой собственный салон красоты, персонал которого входит в штат отеля.

Специфика уборки в салоне красоты заключается в том, что в данном помещении находится большое количество парикмахерских принадлежностей, дорогостоящего косметологического оборудования, всевозможных препаратов и аксессуаров. Чистоту и порядок рабочих мест, как правило, поддерживают сами специалисты салона красоты. Горничным поручается такая работа, как: мытье раковин; уборка подоконников (если имеются) и отопительных радиаторов; удаление загрязнений со стен, дверей, перегородок; вынос мусора, мытье полов. Во время уборки горничная должна спросить у сотрудников салона красоты, что ей следует дополнительно и конкретно убрать. При необходимо-

сти сотрудники салона красоты просят горничную выполнить определенные виды работ.

Далее горничные переходят к уборке **служебных лифтов и лестниц**. Уборка этих объектов во многом схожа с уборкой гостевых лифтов и лестниц.

Уборка бизнес-центра. Ее следует производить за максимально короткое время, чтобы не мешать посетителям и персоналу. Приступая к уборке бизнес-центра, как и любого другого офиса, в часы его работы, горничной следует попросить сотрудника разрешения на уборку. Уборка бизнес-центра почти аналогична уборке административного блока службы приема и размещения.

Уборка холлов и зон отдыха на жилых этажах. В этих помещениях расположена удобная мягкая мебель для отдыха гостей, присутствует много цветов и декоративной зелени (возможен зимний сад), есть предметы украшения (картины, напольные вазы, гобелены, небольшие фонтаны). В план работы горничной на данных объектах входит: уборка пола; удаление пыли с мебели; удаление загрязнений со стен, плинтусов, подоконников, отопительных радиаторов; полив и уход за растениями; контроль чистоты штор и предметов украшения.

Нет необходимости подробно останавливаться на технологии уборки в вечернюю и ночную смену, так как она во многом повторяет технологию работы горничных в утреннюю смену.

Контрольные вопросы и задания

1. Назовите должности сотрудников АХС, функциональные обязанности которых непосредственно связаны с уборкой общественных помещений.
2. Что входит в объем уборочных работ общественных помещений?
3. В чем заключается особенность уборочных работ в вестибюльной зоне отеля?
4. Перечислите виды уборочных работ в вестибюльной зоне отеля.
5. Дайте определение понятию «гигиена».
6. Каким современным оборудованием оснащены общественные туалетные комнаты высококлассных отелей? Как оно помогает достичь высочайших стандартов чистоты и гигиены?
7. Какова последовательность проведения уборочных работ в общественных туалетных комнатах?
8. Расскажите о нюансах уборки следующих помещений: салона красоты, бизнес-центра, холлов и зон отдыха на жилых этажах.

2.2. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки

В настоящее время существует немало городских предприятий, специализирующихся на стирке и химчистке для гостиниц и ресторанов. Данные предприятия также часто предлагают услугу по аренде белья, махровых изделий. Такая аренда, как правило, включает:

- предоставление необходимого ассортимента белья;
- ремонт и замену изношенного белья;
- изготовление логотипа заказчика и даже бесплатную доставку по согласованному графику.

Руководство некоторых гостиниц считает целесообразным пользоваться подобными услугами, мотивируя это тем, что переоборудование части гостиничной площади под размещение собственной прачечной-химчистки дело весьма затратное. По их мнению, это помещение можно использовать более эффективно, оборудовав его, например, под зал для проведения конференций или мероприятий развлекательного характера. Кроме того, заключая договор с подобными предприятиями, у гостиницы не будет проблем, связанных с закупкой собственного белья.

И все же большинство высококлассных отелей за приобретение собственных прачечных-химчисток (Laundry and Dry Cleaning Service) и оказание ими специализированных услуг для своих гостей. У гостиниц есть возможность подобрать оптимальный по производительности и стоимости комплект оборудования, учитывающий все особенности предприятия (вместимость, режим эксплуатации, наличие площади и т. д.).

Прачечная-химчистка в отеле осуществляет обработку собственного гостинично-ресторанного белья, униформы сотрудников. Это подразделение производит также стирку, чистку, глажение и мелкий ремонт вещей проживающих, что является дополнительной платной услугой. Существует услуга по срочной стирке вещей. Помимо этого прачечная-химчистка производит стирку и чистку личных вещей сотрудников за определенную плату. Часть отелей принимает заказы от жителей города с целью получения дополнительной прибыли.

Для подбора оптимального комплекта оборудования и вспомогательных элементов для прачечной необходимо иметь исход-

ные данные. Во-первых, это предполагаемое количество белья для стирки.

Общая масса постельного белья = количество мест × масса комплекта на 1 место × частота смены белья.

К этому количеству нужно прибавить объем ресторанного белья и униформы персонала, а также объем белья клиентов «со стороны» (если такая услуга практикуется в гостинице). Во-вторых, учесть режим работы подразделения. Не последнюю роль играет площадь помещения, которой располагает гостиница для организации прачечной. С обустройством помещения химчистки все аналогично. Требуется четко определить задачи, специфику рабочего участка, количество предполагаемых для обработки единиц изделий, площадь и т. д.

Контрольные вопросы и задания

1. Расскажите об организации работы прачечной-химчистки в современном отеле.
2. Перечислите услуги, оказываемые прачечной-химчисткой высококлассного отеля.

2.2.1. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах

Стиральные машины. В зависимости от назначения гостиницы используют самые разные модели профессиональных стиральных машин (с разным объемом загрузки, скоростью отжима, мощностью, весом, габаритами). Там, где есть ограничения по площади прачечной или электрической мощности, применяются малогабаритные профессиональные стиральные машины. Для обеспечения абсолютной гигиены гостинице необходимо иметь отдельную гигиеническую стиральную машину барьерного типа.

Сушильные машины (сушильные барабаны, сушильные шкафы). Ассортимент таких агрегатов весьма велик. Различен объем загрузки, мощность, производительность, вес, габариты и т. д.

Гладильные машины (гладильные катки). Модели гладильных машин очень разнообразны и различаются техническими параметрами:

- длина и диаметр вала (катка);

- скорость глажения;
- способ нагрева, мощность;
- остаточная влажность;
- производительность;
- вес;
- габариты.

Сушильно-гладильные машины (сушильно-гладильные катки). Сушильно-гладильные машины, в отличие от гладильных машин, обладают еще функцией сушки. Влажность белья на выходе после обработки на сушильно-гладильных машинах несколько больше, чем у белья, обработанного на гладильных машинах. Однако большим преимуществом сушильно-гладильных агрегатов является то, что они позволяют гладить белье непосредственно после стирки, минуя стадию сушки. Прачечное оборудование современных отелей имеет электронное управление.

Для чистки изделий отели используют как машины сухой химической чистки ПХЭ и KWL, так и системы аква-чистки.

Машины сухой химчистки. Растворитель — перхлорэтилен (ПХЭ). При химической чистке изделия в специальной машине помещаются в растворитель перхлорэтилен, который разрушает загрязнения и безвреден для материала одежды (если разрешена химическая чистка). После растворения загрязнений растворитель сливается из бака машины, а изделия высушиваются, тем самым полностью освобождаясь от растворителя. Сам растворитель после испарения конденсируется, очищается от растворенной в нем грязи и вновь готов к использованию. Таким образом, современные машины химчистки считаются машинами замкнутого цикла. Машина может работать как в ручном, так и в автоматическом режиме в зависимости от выбранной программы и состава изделий.

Машины сухой химчистки. Растворитель — гидрокарбонат (KWL). Машины сухой химчистки на углеводородных растворителях KWL — передовое оборудование. В машинах применяется растворитель самого последнего из доступных сегодня — углеводородный растворитель класса III. Его преимущества:

- не образует заломов, нет необходимости в антистатиках, умягчителях, дезинфекторах, антивспенивателях;
- не заменим при чистке деликатных и комбинированных вещей, а также кожи, мехов. После обработки не требуется применения комплекса отделочных работ;

- удовлетворяет самым жестким требованиям по охране природы, нормам экологии и безопасности: имеет замкнутый цикл с применением вакуумных операций;
- низкие расходы на эксплуатационные и электроэнергию.

Системы аква-чистки. Аква-чистка, т. е. чистка в воде с использованием специальных машин, химических материалов и тщательно разработанных программ. С помощью этой системы можно стирать и чистить чувствительные текстильные материалы, кожу, шелк, шерсть и многое другое, что раньше можно было подвергать только химической чистке. Аква-чистка альтернатива традиционной химчистке, экологически безопасна.

Для удаления сильных загрязнений и трудно выводимых пятен перед обработкой изделий в машине химической чистки их предварительно необходимо обработать вручную. Для ручного выведения пятен используют **столы для выведения пятен (пятновыводные установки)**. Существуют пятновыводные установки с холодной и паровоздушной пятновыводкой.

Отделочное оборудование для влажно-тепловой обработки. *Электрические парогенераторы* для подключения утюгов и гладильных колодок широкого ассортимента. В полуавтоматический парогенератор набор воды осуществляется вручную. Автоматический парогенератор снабжен помповым насосом и может подключаться к водопроводной сети. Модели парогенераторов различаются объемом, производительностью. Существуют мобильные и стационарные модификации парогенераторов.

Гладильные столы должны иметь нагреваемую поверхность, вакуум, пропаривание. Комплектуются пароэлектрическими утюгами и встроенными парогенераторами (если отсутствует центральный пар). Предназначены для глажения швейных и трикотажных изделий различного состава: рубашек, джемперов, блузок; обработки брюк, пиджаков и т. д.

Гладильные прессы имеют функцию пропаривания рабочей поверхности и вакуума. Могут комплектоваться электрическими утюгами и встроенными парогенераторами (если отсутствует центральный пар). Предназначены в основном для глажения брюк.

Пароманекены используются для глажения верхней одежды: пиджаков, курток, дубленок, платьев, пальто и т. д. Возможные модификации: универсальные и специализированные для обработки сорочек, пиджаков (жакетов, пальто); управление вручную

и автоматизированное; с регулировкой по размеру изделия и без регулировки и т. д. Возможны дополнительные принадлежности, например формы для больших и очень больших размеров, для детской одежды.

Пароманекен для влажно-тепловой обработки брюк — топер для окончательного приведения в порядок брюк после влажно-тепловой обработки. Как правило, машина имеет автоматическую регулировку размера, автоматически работающий цикл с микропроцессором, вакуумный мотор, устройство для крепления штанин на шарнирах с внутренними и внешними зажимами.

Паровая кабина (кабина для отпаривания) применяется для окончательной влажно-тепловой обработки брюк (юбок) и пиджаков (курток, жакетов). Дополнительными принадлежностями к данному агрегату обычно служат:

- манекен для обработки пиджаков с суппортом, вертикальной стойкой, формой для верхней части, несколькими вертикальными зажимами, закругленным зажимом, несколькими деревянными растяжками для рукавов, силиконовыми растяжками для рукавов, зажимом для глажения планки;
- механический зажим пояса брюк с механическими зажимами для штанин;
- механический зажим для пояса брюк с устройством зажима штанин, регулируемым по размерам;
- пневматический клапан для рециркуляции воздуха и пара;
- вешалка-кронштейн и т. д.

Утюги паровые профессиональные. Модельный ряд утюгов очень разнообразен. В качестве дополнительных принадлежностей к утюгам в гостиницах имеются: алюминиевые подошвы с тефлоновым покрытием для утюгов, тефлоновые подошвы для утюгов, пластины тепловой защиты рук и т. д.

Прачечное оборудование современных гостиниц должно отвечать всем международным требованиям по качеству, экологии и безопасности.

Оборудование для упаковки изделий. Чаще всего — это машины для упаковки гостиничных изделий в полиэтиленовую пленку. Модели машин различаются по мощности, виду управления (ручные, автоматические), месту установки (настенные, напольные). Самая традиционная ширина рукава — 600 мм.

Аксессуары.

Щетки:

с вертикальной ручкой липкая (сменный валик к липкой щетке),
липкая с горизонтальной ручкой,
для вельвета,
двухсторонняя для чистки текстиля,
для снятия пилинга односторонняя,
для шерсти,
нейлоновая для зачистки,
стальная,
латунная,
нейлон-латунь,
для меха,
резиновая,
для чистки щеток.

Степлер (скобы для степлера),
скоросшиватель,
скотч,
ручка с несмываемой пастой.

Номерная маркировка,
цветная маркировочная лента,
метки,
маркировка комбинированная.

Вешалки металлические,
картонные накладки для брюк,
поролоновые накладки.

Крючки для юбок малые,
крючки для юбок большие,
комплектующие крючки для одежды.

Упаковки для галстуков,
расширитель для рукавов,
сетки для стирки,
сетки для химчистки.

Карандаш для чистки утюга,
паста для чистки утюга,

тефлоновая ткань,
чехлы для гладильных столов, пароманекенов,
специальные подкладки для гладильных прессов и столов.

Вешала металлические передвижные,
передвижные троллеи для брюк,
передвижные тележки для белья.

Контрольные вопросы и задания

1. Каким оборудованием располагают прачечные-химчистки современных гостиниц?
2. В чем заключается принципиальная разница между сухой химической чисткой и аква-химчисткой?

2.2.2. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля

Заведующий прачечной-химчисткой обязан:

1. Организовывать и контролировать работу прачечной-химчистки для обеспечения экономичной стирки и химчистки изделий с высоким качеством.
2. Составлять графики выхода на работу персонала прачечной-химчистки, план отпусков на год, учитывая при этом прогнозы по загрузке гостиницы.
3. Нести ответственность за подбор кадров и полную комплектацию штата сотрудников прачечной-химчистки.
4. Проводить собеседования с претендентами на работу.
5. Обучать новых сотрудников прачечной-химчистки навыкам работы с оборудованием, препаратами для химчистки.
6. Следить за правильностью эксплуатации оборудования сотрудниками прачечной-химчистки.
7. Контролировать поддержание высокого уровня чистоты и гигиены в прачечной.
8. Контролировать соблюдение технологии обращения с сильно загрязненным и поврежденным бельем.
9. Контролировать расход материалов.
10. Своевременно давать заявки на обеспечение прачечной-химчистки всем необходимым для работы.

11. Организовывать и проводить инвентаризацию рабочего оборудования прачечной-химчистки.

12. Организовывать и проводить инвентаризацию белья и униформы.

13. Осуществлять ежемесячную инвентаризацию препаратов для стирки и химчистки.

14. Контролировать качество стирки и чистки вещей, сданных гостями отеля с учетом международных знаков (символов) ухода за одеждой и особых пожеланий гостей.

15. Контролировать качество стирки и чистки вещей, сданных персоналом отеля.

16. Контролировать прием и выдачу гостинично-ресторанного белья, униформы, представительской одежды менеджеров и руководства отеля.

17. Контролировать соблюдение сроков исполнения заказов на стирку и химчистку личных вещей гостей и их доставку в номера.

18. Контролировать хранение и наличие запасов чистого белья в бельевых комнатах.

19. Контролировать и регистрировать новое белье, закупленное для отеля.

20. Планировать специальные мероприятия, такие как чистка штор, покрывал, подушек.

21. Докладывать руководителю АХС и инженерно-технической службы о необходимости ремонта и профилактических мероприятий для обеспечения бесперебойной работы оборудования прачечной-химчистки.

22. Знать процедуру обращения с найденными вещами гостей, обнаруженными в сданном в прачечную постельном белье.

23. Уметь обращаться со стиральными и сушильными машинами, машинами и оборудованием химчистки; подменять, при необходимости, своих подчиненных.

24. Знать все технологические циклы производства, правила использования химикатов и их воздействие на состояние белья.

25. Контролировать выполнение технологии складирования гостинично-ресторанного белья.

26. Нести ответственность за потребление электроэнергии.

27. Отвечать на телефонные звонки в соответствии с правилами телефонного этикета.

28. Следить за внешним видом и униформой подчиненных.

29. Фиксировать все случаи травматизма на рабочем месте и своевременно докладывать об этом руководителю службы.

30. Подготавливать рапорты о нарушениях правил внутреннего распорядка сотрудниками прачечной-химчистки.

31. Совместно с руководителем АХС составлять бюджет прачечной на следующий год.

32. Принимать участие в собраниях и совещаниях, а также во всех производственных обучениях.

33. Нести ответственность за соблюдение правил техники безопасности и правил противопожарной безопасности персоналом прачечной-химчистки.

34. Вести соответствующую рабочую документацию, регулярно делать и сдавать необходимые отчеты.

Заместитель заведующего прачечной-химчисткой обязан:

1. Руководить подразделением в отсутствие заведующего прачечной-химчисткой.

2. Контролировать соблюдение технологии обработки белья и одежды.

3. Контролировать работу сотрудников всех смен.

4. Нести ответственность за чистоту прачечной-химчистки и правильную эксплуатацию оборудования.

5. Контролировать и нести ответственность за рациональное использование моющих препаратов и химикатов для химчистки.

6. Участвовать в организации и проведении регулярных инвентаризаций.

7. Проявлять бдительность в вопросах техники безопасности и противопожарной безопасности.

8. Принимать участие в производственных обучениях и совещаниях.

9. Информировать подчиненных о вопросах и проблемах, затрагиваемых на собраниях и совещаниях.

10. Вести соответствующую технологическую документацию.

11. Выполнять отдельные поручения заведующего прачечной-химчисткой, которые соответствуют его деятельности или возникают из производственной необходимости.

Начальник смены прачечной-химчистки обязан:

1. Руководить рабочей сменой, отвечать за расстановку кадров в смену.

2. Подменять операторов стиральных машин.

3. Участвовать в инвентаризации материальных ценностей, числящихся на балансе прачечной-химчистки.

4. Участвовать в подготовке актов на списание материальных ценностей в случае, если они пришли в негодность.

5. Заполнять необходимые технологические бланки, формы, журналы, квитанции, вести картотеку.

6. Контролировать соблюдение технологии обработки белья.

7. Контролировать соблюдение правил комплектования партий белья для стирки.

8. Контролировать качество обработки белья на всех этапах технологического цикла.

9. Нести ответственность за чистоту и правильную эксплуатацию всего оборудования.

10. Постоянно контролировать и нести ответственность за правильное и экономное использование и применение моющих средств.

11. Участвовать в производственных обучениях.

12. Участвовать в проведении регулярных инвентаризаций.

13. Нести ответственность за соблюдение инструкций по технике безопасности, противопожарной безопасности персоналом прачечной-химчистки.

14. Выполнять отдельные поручения заведующего прачечной-химчисткой и его заместителя, которые соответствуют деятельности начальника смены или возникают из производственной необходимости.

Оператор стиральных машины обязан:

1. Осуществлять сбор и сортировку гостинично-ресторанного белья в соответствии с технологией обработки (подбор партий белья по цвету, качеству, ассортименту).

2. Взвешивать белье перед стиркой.

3. Профессионально эксплуатировать оборудование прачечной, содержать его в чистоте.

4. Не допускать перегрузки стиральных и сушильных машин.

5. Правильно и экономно использовать моющие средства.

6. Регулярно пополнять бельевую комнату чистым постельным бельем, махровыми полотенцами, скатертями и салфетками.

7. Ежедневно проводить уборку рабочих мест в помещении прачечной.

8. Участвовать во внутрипроизводственных обучениях.

9. Строго соблюдать санитарно-гигиенические требования и нормы.

10. Строго выполнять правила противопожарной безопасности, соблюдать технику безопасности на рабочем месте.

11. Выполнять внутренние распоряжения и инструкции по подразделению, а также правила, приказы, меморандумы в целом по отелю.

Оператор гладильного оборудования обязан:

1. Сортировать отстиранное белье по ассортименту (наименованиям).

2. Профессионально обслуживать гладильное оборудование.

3. Качественно гладить все гостинично-ресторанное белье.

4. Возвращать на повторную обработку изделия с дефектами стирки.

5. Аккуратно складывать махровые изделия в соответствии с установленными стандартами.

6. Гладить униформу сотрудников отеля.

7. Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте.

8. Участвовать во внутрипроизводственных обучениях.

9. Строго соблюдать правила техники безопасности на рабочем месте, правила противопожарной безопасности.

10. Выполнять внутренние распоряжения и инструкции по подразделению, а также правила, приказы, меморандумы в целом по отелю.

Портная обязана:

1. Нести ответственность за безупречное состояние гостинично-ресторанного белья и униформы сотрудников отеля.

2. Оказывать помощь другим сотрудникам прачечной-химчистки в обеспечении отеля бельем в необходимом количестве и безукоризненном состоянии.

3. Профессионально использовать швейное оборудование, вышивальную технику, оверлок.

4. При обнаружении пятен на изделиях возвращать на повторную обработку.

5. Оказывать услуги по пошиву, мелкому ремонту и переделке одежды по просьбе гостей с обязательным выставлением счета.

6. Регулярно вести производственный журнал.

7. Подгонять по размеру униформу для сотрудников и осуществлять, при необходимости, мелкий ремонт униформы сотрудников.

8. Осуществлять ремонт драпировок, покрывал, а также ремонт обивки мебели.

9. Осуществлять штопку гостиничного белья.

10. Осуществлять перешив списанного и поврежденного белья на тряпки для уборки.

11. Ежедневно убирать свое рабочее место.

12. Содержать швейное оборудование в чистоте.

13. Нести полную материальную ответственность за сохранность принятых для мелкого ремонта личных вещей гостей, униформы персонала, белья номерного фонда, ресторанного хозяйства.

14. Изготавливать вещи для специальных мероприятий, проводимых в гостинице.

15. Строго выполнять правила противопожарной безопасности, соблюдать технику безопасности на рабочем месте.

16. Выполнять отдельные поручения руководства, которые соответствуют деятельности и возникают из производственной необходимости.

Аппаратчик химчистки обязан:

1. Осуществлять качественную обработку личных вещей гостей и униформы персонала отеля в строгом соответствии с существующей технологией.

2. Досконально знать международные знаки (символы) ухода за одеждой.

3. Использовать машину химической чистки и пятновыводящий станок согласно инструкции.

4. Уметь работать с парогенератором, паровым утюгом, прессом для глажения белья, пароманекеном.

5. Соблюдать все температурные и технические режимы чистки одежды.

6. Знать обо всех химикатах, применяемых для химчистки.

7. Проводить предварительное выведение пятен на изделиях перед чисткой в машине.

8. Тщательно контролировать качество изделий после химчистки.

9. Эффективно использовать пятновыводящие препараты.

10. Содержать в чистоте машины и помещение химчистки, постоянно поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте.

11. Экономить электроэнергию.

12. Строго соблюдать правила противопожарной безопасности и правила техники безопасности на рабочем месте.

13. Выполнять внутренние распоряжения и инструкции по подразделению, а также правила, приказы, меморандумы в целом по отелю.

Контролер химчистки обязан:

1. Принимать личные вещи гостей для обработки в соответствии с заполненными ими бланками-заказами на химчистку.

2. Принимать на обработку униформу и представительскую одежду менеджеров и руководства отеля.

3. Тщательно осматривать все изделия, поступающие в химчистку для обработки.

4. При обнаружении дефектов на одежде сообщать об этом руководителю прачечной-химчистки.

5. Маркировать заказы; проверять карманы одежды, сданной на обработку.

6. Осуществлять предварительную зачистку манжетов и воротничков рубашек перед стиркой.

7. Производить правильную сортировку белья по цвету, наименованиям, степени загрязнения.

8. Контролировать качество обработки изделий (при некачественной работе — возвращать на доработку).

9. Сортировать готовые изделия.

10. Упаковывать гостевые заказы в соответствии с заведенными стандартами.

11. Выставлять счета за оказанные клиентам гостиниц услуги прачечной-химчистки.

12. Принимать заказы от сотрудников гостиницы на стирку личного белья и чистку личной одежды за плату.

13. Постоянно поддерживать чистоту рабочего места.

14. Участвовать во внутрипроизводственных обучениях.

15. Строго выполнять правила противопожарной безопасности и правила техники безопасности на рабочем месте.

16. Выполнять внутренние распоряжения и инструкции по подразделению, а также правила, приказы, меморандумы в целом по отелю.

Гладильщица химчистки обязана:

1. Осуществлять качественное глажение личных вещей гостей и униформы сотрудников отеля в соответствии с существующей технологией.

2. Профессионально использовать все гладильное оборудование в соответствии с имеющимися инструкциями.

3. Соблюдать все технологические требования и температурные режимы глажения для разных тканей.

4. Участвовать во внутрипроизводственных обучениях.

5. Строго выполнять правила противопожарной безопасности, соблюдать технику безопасности на рабочем месте.

6. Выполнять внутренние распоряжения и инструкции по подразделению, а также правила, приказы, меморандумы в целом по отелю.

Обязанности сотрудника бельевой:

1. Нести полную материальную ответственность за сохранность гостинично-ресторанного белья и униформы сотрудников.

2. Обеспечивать прием, хранение, выдачу гостинично-ресторанного белья и униформы.

3. Контролировать сданное белье и униформу, сортировать ее для прачечной и химчистки.

4. Собирать и распределять гостевое белье.

5. Следить за рациональным использованием помещения бельевой, организовывать хранение белья в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.

6. Проводить ежемесячную инвентаризацию материальных ценностей, числящихся на балансе прачечной-химчистки.

7. Ежемесячно составлять акты на списание пришедшего в негодность белья и униформы.

8. Вести сторгую отчетную документацию.

9. Своевременно сдавать грязное белье в прачечную-химчистку и получать чистое белье, необходимое для номерного фонда и ресторанного хозяйства.

10. Осуществлять контроль качества обработанных в прачечной-химчистке вещей, поступающих в бельевую.

11. Проверять белье и униформу, не допускать выдачу непригодного к использованию белья и униформы.

12. Направлять отбракованное белье в прачечную-химчистку для повторной обработки или для ремонта портнихе.

13. Всегда иметь в наличии достаточный запас белья, обеспечивающий нормальное функционирование АХС гостиницы и службы организации питания.

14. Сортировать и раскладывать белье по соответствующим полкам, развешивать униформу в соответствии с заведенным порядком.

15. Контролировать сроки исполнения гостевых заказов и их доставку в номера.

16. Регулярно проводить уборку помещений бельевой.

17. Участвовать во внутрипроизводственных обучениях.

18. Строго выполнять правила противопожарной безопасности и правила техники безопасности на рабочем месте.

19. Выполнять внутренние распоряжения и инструкции по подразделению, а также правила, приказы, меморандумы по отелю в целом.

По соотношению на постельное и ресторанное белье приходится приблизительно 70 % всего гостиничного белья, на махровые изделия (полотенца, коврики для ног, халаты, салфетки) — 25 %, на униформу и личное белье проживающих — 5 %.

Количество необходимого постельного белья для отеля определяется из расчета: четыре комплекта белья на каждое спальное место. Предполагается, что один комплект находится в эксплуатации; второй — в стадии стирки; третий — в бельевой, как чистое для обмена на грязное; четвертый — на случай непредвиденных ситуаций (длительное отсутствие электроэнергии, поломка прачечного оборудование и т. д.).

Со временем белье приходит в негодность. Часто оно подвергается порче со стороны несознательных клиентов, которые используют его не по назначению. В большей степени порче подвержены полотенца, салфетки.

Через каждые два года постельное белье подлежит замене. В процессе его эксплуатации, по мере износа или выхода из строя, из обращения изымаются отдельные предметы и заменяются новыми. Закупка нового белья и обновление белья происходит постоянно и плавно.

При большей загрузке отеля происходит, соответственно, больший износ белья. Это неизбежный процесс.

Другое дело, когда сами сотрудники небрежно относятся к материальным ценностям отеля. Например, некоторые горничные вместо специальных салфеток и тряпок (ветоши) используют при уборке использованное, а иногда и чистое белье (полотенца, салфетки). Это грубейшее нарушение санитарно-гигиенических правил уборки, а также нещадная порча белья. После стирки в прачечной с применением самых высокоэффективных стиральных препаратов на таком белье часто остаются пятна. Такое белье быстрее выходит из строя и подлежит списанию. Руководитель АХС отеля должен выявлять такие факты и строго наказывать виновных.

Прачечная-химчистка в высококлассных отелях работает ежедневно без выходных, как правило, с 8 часов утра до 20 часов вечера в две смены.

Бельевая комната открывается раньше (в 7 часов утра) для того, чтобы обеспечить униформой сотрудников утренней смены.

В течение всего рабочего дня в прачечную поступает постельное белье, махровые изделия из номерного фонда. Из службы организации питания в прачечную доставляется столовое белье (скатерти, салфетки, полотенца). Здесь постоянно происходит обмен грязного белья на чистое. Грязная униформа возвращается персоналом отеля в бельевую или на склад форменной одежды, где она обменивается на чистую. Специально выделенные сотрудники ежедневно забирают из номеров личное белье гостей, доставляют его в прачечную-химчистку и по мере выполнения заказов доставляют чистые вещи в номера.

Ряд отелей функционально разделяют помещение прачечной на две зоны: малую прачечную (для стирки форменной одежды и личных вещей проживающих) и большую прачечную (для стирки гостинично-ресторанного белья).

Сотрудники прачечной-химчистки, выполняющие аналогичные функции, могут быть по-разному названы в разных отелях. Так, начальник смены прачечной-химчистки в одной гостинице проделывает ту же работу, что и старший оператор стиральных машин в другой гостинице. Оператора химчистки в некоторых отелях называют аппаратчиком химчистки. Также нет существенного различия между должностью сотрудника бельевой, кастелянши и кладовщика бельевой. В подразделении прачечной-химчистки высококлассного отеля, также как и в других службах и

отделах, очень развита система взаимозаменяемости. Все сотрудники регулярно участвуют во внутрипроизводственных обучениях и в состоянии, при необходимости, заменить друг друга.

Контрольные вопросы и задания

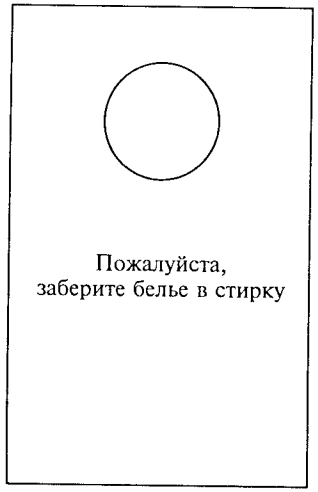
1. Какими специалистами укомплектована прачечная-химчистка высококлассного отеля?
2. Каковы должностные обязанности персонала прачечной-химчистки высококлассного отеля?

2.2.3. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки

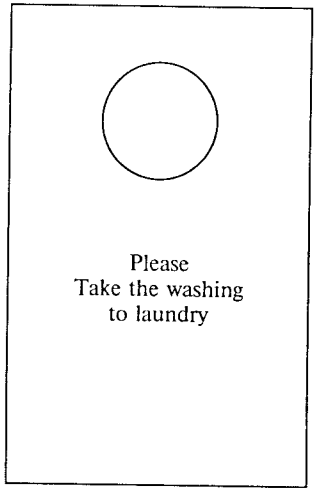
Как уже отмечалось, во время проживания в отеле гости могут воспользоваться услугами прачечной, погладить и почистить свои вещи, произвести мелкий ремонт одежды. Эти услуги оказывает персонал прачечной-химчистки. Что касается сбора, доставки гостевых заказов в прачечную-химчистку и соответственно возврат чистых вещей клиентам, в разных гостиницах на этот счет имеется свой опыт. Организация такой работы непосредственно зависит от вместимости гостиницы, штатного расписания, специфики, объемов работы прачечной-химчистки и т. д. Чаще всего гостевыми заказами в отелях занимаются супервайзеры отдела гостиничного хозяйства, сотрудники бельевой или персонал так называемого отдела валет-сервис (Valet-service).

Каждый гостиничный номер укомплектован несколькими пакетами (мешками) для прачечной (Laundry bag) и бланками-заказов на услуги прачечной-химчистки (Laundry form). В бланке-заказа на услуги прачечной-химчистки имеется просьба к гостям класть белье в пакет для стирки (Please put your laundry into the laundry bag). Также к гостям вежливо обращаются с просьбой не забывать вывешивать на наружной ручке двери их номера специальную табличку «Laundry/Dry Cleaning» после заполнения бланка-заказа (Please do not forget to hang a special «Laundry/Dry Cleaning» card on outside door knob after you filled in this form).

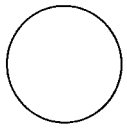
Подобные таблички помогают быстрее собрать вещи клиентов и переправить их в прачечную-химчистку для обработки. Скорость сбора гостевых заказов и время поступления их в пра-



Пожалуйста,
заберите белье в стирку

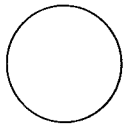


Please
Take the washing
to laundry



Стирка
Глажение

Если Вы желаете заказать стирку-глажение одежды, пожалуйста, заполните бланк заказа, который находится в номере, и расположите эту табличку на наружной ручке двери Вашего номера.



Laundry
Pressing

If you wish to have your garments laundered-pressed, please fill in the order form that is in your room and hang this card on outside door knob.

чечную-химчистку существенно влияют на сроки выполнения заказов. В гостиницах встречаются разные сроки выполнения заказов на услуги прачечной-химчистки для клиентов. Ниже приведены примеры сроков выполнения гостевых заказов, установленных в некоторых отелях.

- Одежду, отмеченную в бланке-заказе и сданную до 9 часов утра, гость получает в чистом виде в тот же день после

18 часов вечера. Срок готовности вещей, сданных после 9 часов утра, — на следующий день. Четырехчасовой экспресс-сервис к услугам гостей с 8 часов утра до 16 часов. Дополнительная оплата — 50 % от стоимости услуг.

* * *

- Вещи, сданные гостями до 13 часов, будут возвращены в тот же день к 18 часам. Вещи, сданные после 13 часов, — будут готовы на следующий день к 13 часам. В случае срочного заказа в интервале с 13 до 15 часов — исполнение заказа к 18 часам того же дня. Тариф в этом случае увеличивается на 100 %.

* * *

- Чтобы получить обслуживание в тот же день, все заказы на стирку и химчистку должны быть переданы в прачечную-химчистку не позднее 10 часов утра. За экстренное обслуживание берется дополнительная плата — 50 %.

* * *

- Вещи, сданные с 8 до 12 часов, будут готовы в этот же день с 17 до 20 часов. Надбавка за срочность (в течение 3 часов) — 50 %.

* * *

Обычный сервис:	*Regular service:*
Заказ до 9.30	Pick up before 9.30 a.m.
Доставка после 19.30	Delivery after 7.30 p.m.
Экстренный сервис:	*Express service:*
4 часа — 50 % к стоимости заказа	4 hour — add 50 %

В тех отелях, где работа с гостевыми заказами на стирку и химчистку возложена на персонал отдела гостиничного хозяйства (поэтажный персонал), гостей, как правило, оповещают, что приготовленные ими вещи заберет из номера горничная или старшая горничная. В тех отелях, где за транспортировку гостевых заказов в прачечную-химчистку и обратно ответственны со-

трудники бельевой или персонал отдела валет-сервис, гостей, чаще всего, просят позвонить по указанному телефону на предмет сдачи их вещей с целью приведения в порядок. Технология работы с гостевыми заказами и в том и другом случае практически одна и та же. Отличие только в том, что сотрудники бельевой и персонал отдела валет-сервис находятся обычно в помещении прачечной-химчистки (подвальная или цокольная часть здания) и поднимаются на жилые этажи за гостевыми заказами. Супервайзеры же, наоборот, спускают с жилых этажей вещи гостей вниз, в прачечную-химчистку.

Остановимся подробнее на функциях супервайзеров, связанных с гостевыми заказами на стирку, химчистку, глажение. Чтобы не создавать гостям неудобств и в минимальные сроки выполнять их заказы, необходимо как можно быстрее осуществлять сбор гостевых заказов и их передачу в прачечную-химчистку. Как правило, супервайзеры, работающие на жилых этажах, начинают рабочую смену со сбора гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки. Если затянуть с выполнением этой работы, то может возникнуть следующая неприятная ситуация: гость рано утром оставил в номере вещи для стирки в соответствии с предложенными гостиницей правилами, надеясь получить их готовыми в этот же день. Супервайзер по непонятной причине сдал белье в прачечную-химчистку с большим опозданием. Этот заказ будет выполнен только на следующий день. А гость должен уезжать на следующий день рано утром. Хорошо, если вещи не будут еще в работе, т. е. стираться. В такой ситуации многим в отеле придется долго извиняться перед гостем за промах супервайзера. Хуже, если вещи уже в стиральной машине, что значительно усложняет положение.

При работе с гостевыми заказами очень важно учитывать сроки их выполнения, установленные в отеле.

Не все гости, к сожалению, пользуются табличкой с просьбой забрать их вещи в прачечную-химчистку. Часть гостевых заказов обнаруживают горничные во время текущей уборки номеров. Горничные должны оперативно сообщить об этом супервайзеру.

При обнаружении в номере вещей клиентов, предназначенных для стирки, химчистки или глажения, супервайзер должен соблюсти ряд формальностей. Во-первых, проверить наличие в пакете для прачечной заполненного и подписанного гостем бланка-заказа на услуги прачечной-химчистки. Во-вторых, обязательно сверить соответствие внесенных в бланк-заказа (прайс-лист) наименований вещей и их количество с фактическим содержимым пакета.

Стандарты обслуживания многих отелей предписывают не принимать заказы гостей на услуги прачечной-химчистки без наличия заполненных и подписанных ими бланков-заказов. Такое положение введено не случайно. Гостиницы подстраховывают себя от злоупотреблений со стороны нечестных клиентов. В практике гостиниц были случаи, когда клиенты пользовались услугами прачечной-химчистки, а в итоге отказывались платить за оказанные услуги. Чтобы исключить подобные конфликты, гостей в вежливой форме просят заполнить установленную отелем форму и только после этого оказывают услуги прачечной-химчистки. Такие обращения к клиентам можно сформулировать следующим образом:

Комната №_____ Дата_____

Уважаемый/ая _____

Мы убедительно просим Вас заполнять бланк-заказа на услуги прачечной-химчистки каждый раз, когда Вы пользуетесь услугами прачечной-химчистки.

Заранее спасибо.
С уважением,

(подпись)_____
Супервайзер этажа

Room_____ Date_____

Dear Mr./Mrs_____

We kindly ask you to fill out the laundry form every time you use the laundry service.

Thank you in advance.
Sincerely,

(Signature)_____

Floor Supervisor

* * *

*Уважаемый/ая*_____ *Комната №* _____

Мы не обнаружили заполненного Вами прайс-листа в пакете для прачечной.

Если Вы хотите сдать свои вещи в прачечную, пожалуйста, заполните прайс-лист и положите его в пакет вместе с вещами.

Просим принять наши извинения за доставленные неудобства.

С уважением,
Прачечная
*Дата*_____

*Dear*_____ *Room#* _____

We have not found a laundry list in your laundry bag.
Should you wish us to do your laundry, please, fill in the laundry list and place in the laundry bag.

Please accept our apologies for any inconvenience caused.

Yours faithfully,
Laundry service
*Date*_____

Бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки в высококлассных гостиницах представляет собой технологический документ, состоящий, как минимум, из трех экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая обеспечивает при заполнении копировальный эффект. Бланк содержит перечень мужских и женских вещей, которые принимает прачечная-химчистка для стирки, химчистки и глажения. Здесь же указаны цены на ту или иную услугу. В гостиницах с высоким уровнем сервиса обязательно учитываются предпочтения гостей по приведению в порядок их одежды. Так, например, в бланке-заказе есть вариант того, в каком виде гость хотел бы получить свою рубашку в готовом виде.

☐ На плечиках (On hanger)
☐ В сложенном виде (Folded)
☐ Крахмалить (Starch)
☐ Не крахмалить (No starc)

У гостей отдельных гостиниц есть даже следующий выбор: сильно крахмалить (heavy starch) или слегка крахмалить (light starch). В бланке-заказе отведено место, где гости могут дать особые инструкции (Special instructions) по приведению в порядок их вещей. Бланк-заказа на услуги прачечной-химчистки содержит также информацию о сроках выполнения заказов, включая информацию о срочном обслуживании и соответствующих дополнительных надбавках к цене. Обязательным пунктом бланка-заказа является информация об ответственности гостиницы перед клиентом за порчу или утерю их вещей. Гостей просят отметить количество сдаваемых вещей в левой колонке бланка (колонке «Гость — Guest») в соответствии с наименованием вещей и видом их обработки. Бланк должен содержать указание номера комнаты, фамилии гостя, даты заполнения, а также подпись гостя. На бланке-заказе всегда присутствует логотип отеля, максимально возможные реквизиты и телефон для получения дополнительной информации по поводу услуг прачечной-химчистки.

Супервайзер проверяет содержимое пакета (мешка) для прачечной и точность заполнения бланка-заказа. Если все в поряд-

LAUNDRY BAG

ПАКЕТ ДЛЯ ПРАЧЕЧНОЙ

WÄSCHEBEUTEL

SAC A LINGE

Room №	Name
Комната №	Фамилия
Zimmer №	Name
Chambre №	Nom

Date
Дата
Datum
Date

Образец оформления надписи на пакете (мешке) для прачечной

ке, ставит свою подпись на бланке и указывает соответствующий номер комнаты, фамилию клиента, дату на пакете для прачечной. Эти данные очень важны в работе.

Надписи на пакете для прачечной должны быть понятны представителям разных стран. Необходимо предусмотреть, чтобы пакет можно было плотно завязать. В таком виде супервайзер относит гостевые заказы в прачечную-химчистку. Там происходит вторичный контроль соответствия реального количества вещей в пакете с данными, внесенными в бланк-заказ. Лучше все тщательно проверять, чем потом попадать в неприятные истории, когда вещи теряются или попадают к другому человеку. Недопустимо низкое качество обслуживания в гостиничном предприятии, когда ищут владельца красного носка или спрашивают у господина Брауна, не его ли это футболка. При приеме гостевого заказа сотрудник прачечной-химчистки ставит свою подпись на бланке-заказе и время поступления вещей на обработку. Далее гостевое белье сортируется, маркируется и обрабатывается в соответствии с рекомендациями по уходу, указанными на изделиях.

Бывает так, что гости ошибочно, по невнимательности или, реже, умышленно неправильно вносят данные в бланк-заказе на услуги прачечной-химчистки. Это касается несоответствия как количества и наименования вещей, так и несоответствия вещей виду обработки. Например, гость указывает в разделе «стирка» бланка-заказа две рубашки. На самом деле сдает три рубашки. Другой пример: в бланке-заказе наряду с другими предметами одежды отмечены мужские брюки в графе «глажение», а в пакете (laundry bag) брюки отсутствуют. Еще пример: гость оставил заявку в бланке-заказе на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке. Задача супервайзера или другого сотрудника, ответственного за гостевые заказы, выявить ошибки заполнения бланка, несоответствия, скорректировать данные (графа «Отель—Hotel») и предупредить об этом гостя.

Иногда требуется разъяснить гостю, что стирка или химчистка его вещи запрещена в соответствии с маркировкой. Гости должны знать, что вещи без соответствующих инструкций по уходу принимаются только при наличии их письменного согласия и без каких-либо обязательств и ответственности со стороны отеля.

Легче и быстрее связаться с гостем, если он еще находится в номере. Необходимо войти в номер, следуя заведенным в отеле стандартам, и выяснить с гостем все возникшие разногласия. Сложнее положение, когда гость уже покинул номер и может вернуться в отель только поздно вечером. Разговор с гостем переносится соответственно на вечер и поручается обычно сотрудникам вечерней смены АХС или службы приема и размещения. Только после того, как возникшие разногласия будут улажены, можно принимать заказ.

Вопрос об ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных на обработку в прачечную-химчистку, стоит очень остро в российских гостиницах и является темой постоянного обсуждения в среде отечественных отейлеров. В гостиницах хорошо знакомы ситуации, когда гости остаются недовольны качеством оказанной им услуги прачечной-химчистки. Сотрудники прачечной-химчистки высококлассной гостиницы делают все возможное для наилучшего обслуживания клиентов. Однако не все зависит от профессионализма сотрудников и оснащения прачечной-химчистки. Гарантируя качество услуги, персонал прачечной-химчистки не может гарантировать качество самих изделий. Изделия часто имеют дефекты различных видов или произведены кустарным способом. Чтобы избежать конфликта, руководство отеля должно максимально обезопасить себя уже на начальной стадии оказания услуги. В законе «О защите прав потребителей» (ст. 35, п. 3) говорится о том, что «исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение) либо если указанные свойства материала (вещи) не могли быть обнаружены при надлежащей приемке исполнителем этого материала (вещи)». Такая формулировка позволяет административно-хозяйственной службе гостиницы и, в частности, прачечной-химчистке разработать свой собственный технологический документ, который отражает наличие (отсутствие) маркировки, наличие (отсутствие) эксплуатационных дефектов, предупреждения о проявлении возможных недостатков в ходе обработки. Все производственные и эксплуатационные дефекты изделия должны быть отражены в документе подробнейшим образом.

Дата:

Время:

Номер комнаты:

Уважаемый (ая) г-н (г-жа) _____

Мы благодарим Вас за то, что Вы решили воспользоваться услугами прачечной-химчистки гостиницы «.....».

Мы надеемся, что Вы будете довольны уровнем нашего обслуживания. Тем не менее мы хотели бы информировать Вас о том, что некоторые предметы Вашей одежды повреждены, что может негативно сказаться на результатах химической обработки.

Ваши _____ имеют следующие повреждения:
(наименование вещи)

- o Ткань сильно изношена
- o Ткань прожжена
- o Ткань повреждена
- o Имеется изменение цвета
- o Сильно запятнана
- o Разрывы
- o Вытянувшаяся ткань
- o Усевшая ткань
- o Выцветшая ткань
- o Нет пуговиц
- o Ткань с зацепами
- o Стирка/химчистка запрещена в соответствии с маркировкой
- o Прочее

В случае, если Вы хотите обработать Ваши вещи, несмотря на вышеупомянутые повреждения, Вам необходимо поставить подпись в нижней части извещения

С уважением,
Управляющая Поэтажно-хозяйственной службой

Настоящим подтверждаю, что я был(а) информирован(а) о дефектах, обнаруженных на моих вещах. Я подтверждаю, что гостиница не несет ответственности за возможные повреждения в процессе химической обработки.

Имя: Подпись:

Date:

Time:

Room #:

Dear Mr./Mrs. _____

Thank you very much for using the Laundry Services of the « .....» Hotel. We will do our best to meet your requirements, however, our Laundry Service have found that your items have certain damages which may by further affected by the cleaning process.

Please be informed that your _____ is
(name of item)

- o Badly worn out
- o Burned/scorched
- o Hole
- o Discolored
- o Heavily stained
- o Torn
- o Sagget
- o Shrunk
- o Faded-in color
- o Has missing buttons
- o Snagged
- o Not entitled for dry cleaning
  (laundry treatment according to the manufacturer's advise on the label)
- o Other

If you still would like your laundry to be processed, please confirm by signing below.

Sincerely,
Executive Housekeeper

I hereby confirm that I was advised about the damages of my laundry and agree that the hotel is not responsible for the results of the laundry processing.

Name: Signature:

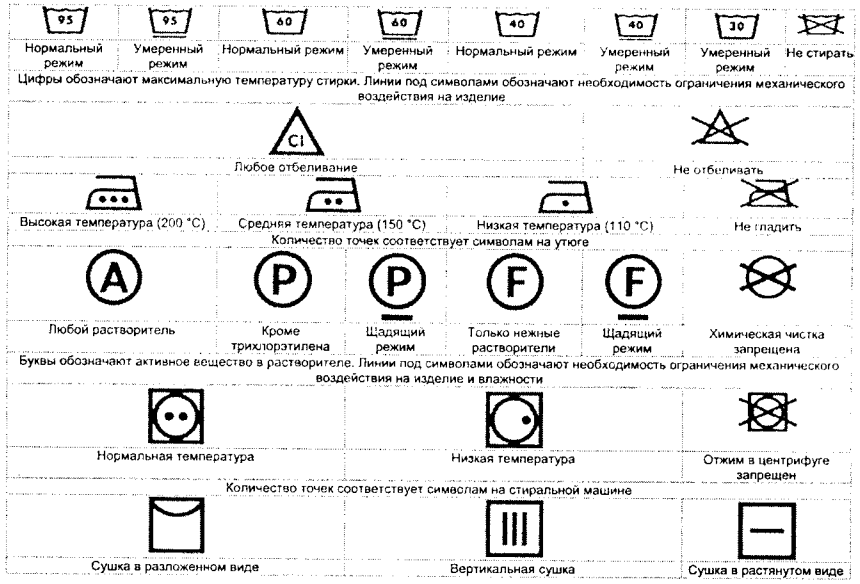
Отдельной строкой выделяется то, что клиент информирован о дефектах, обнаруженных на вещах, и согласен с условиями отеля (подпись клиента). Лучшим доказательством предупреждения клиента, как известно, является его подпись.

Рекомендуется также включить в бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки отдельный пункт со следующей фразой: «возможно ухудшение товарного вида изделия в связи с проявлением в процессе обработки скрытых недостатков изделия». Такая обтекаемая формулировка подразумевает практически любой недостаток обработки, возникший по причине низкого качества изделия. Следует предупредить гостя и о несъемной фурнитуре. Это может быть выражено следующим образом: «изделие имеет несъемную фурнитуру, в связи с чем прачечная-химчистка снимает с себя ответственность в случае ее повреждения и потери изделием товарного вида». Имея в бланке-заказе на услуги прачечной-химчистки следующую запись: «претензии к качеству выполнения услуги в отношении устранимых недостатков принимаются только в момент выдачи готового заказа», гостиница также во многом подстрахует себя от возможных серьезных проблем.

Что касается изделий без маркировки (или с ненадлежащей маркировкой), то они принимаются в обработку, как уже отмечалось, только при согласии гостя с предупреждением о возможности проявления после обработки скрытых недостатков (дефектов). Фразу «Изделие без маркировки (или с ненадлежащей маркировкой). Возможна утрата товарного вида в связи с проявлением скрытых недостатков (дефектов)» можно включить в раздел «Прочее» вышепредставленного образца технологического документа прачечной-химчистки, в бланке-заказе на услуги прачечной-химчистки или разработать отдельную форму документа на этот случай. В любом случае необходимо, чтобы под этой записью гость поставил свою подпись.

Обязанность персонала прачечной-химчистки высококлассной гостиницы хорошо разбираться в многообразии символов по уходу за изделиями. Ниже представлены знаки (символы), которые используются для маркировки изделий.

Существует два стандарта на маркировку изделий: ГОСТ Р 51121—97 «Товары непродовольственные. Информация для потребителя»; ГОСТ Р ИСО 3758—99 «Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу». Согласно положениям данных до-



Знаки (символы), использующиеся для маркировки изделий

кументов, маркировка должна быть вшита в изделие петлей и выполнена таким образом, чтобы выдержать хотя бы трехкратную обработку. Маркировка изделия обязательно должна иметь пять символов, стоящих друг за другом в определенном порядке. Если этот порядок нарушен или же символы представлены не все, эксперт имеет полное право написать, что маркировка выполнена неверно, и данное изделие кустарного производства.

Порядок расположения значков должен быть следующим: сначала ванночка (символ стирки), затем треугольник (символ отбеливания), далее утюг (символ глажения), после чего следует кружок (символ химической чистки) и кружок в квадрате (символ сушки).

Если изделие не может быть подвергнуто никакому виду обработки, все пять значков должны быть перечеркнуты.

Если на маркировке вместо значков нанесена текстовая информация (скажем, английская фраза only dry cleaning — «только сухая чистка»), такая маркировка считается ненадлежащей.

В кружочке могут быть буквы A, P или F, кроме того, кружочек может быть подчеркнут или перечеркнут крест-накрест. Это

означает соответственно: разрешена чистка всеми органическими растворителями, хлорсодержащими растворителями или углеводородными растворителями; чистка должна производиться по щадящему режиму; химическая чистка запрещена. В изделиях производства Канады, Голландии и Швеции используется также цветная маркировка. Красный кружок означает, что чистка запрещена; желтый — чистку следует проводить с осторожностью; зеленый кружок разрешает химическую чистку без ограничений. Если же на маркировке стоят иероглифы, это не означает, что изделие произведено в Японии, Китае или Корее. Это означает лишь одно — маркировка изделия выполнена ненадлежащим образом и не соответствует стандартам.

Рука, опущенная в ванночку, означает ручную стирку.

Следует учитывать, что маркировок на одном изделии (особенно если оно комбинированное) может быть несколько — по одной на каждый слой плюс на подкладку. В этом случае всегда следует выбирать из нескольких маркировок ту, где показаны наиболее щадящие режимы обработки, иначе очень трудно доказать, что предприятие химической чистки не нарушало технологический процесс.

В законе «О защите прав потребителей» говорится, что надписи на маркировочной ленте должны быть обязательно на русском языке. Так как это из области фантастики, маркировку всегда можно признать ненадлежащей, то есть несоответствующей действующим в Российской Федерации стандартам, поскольку импортированные в Россию изделия не сертифицированы в соответствии с законодательством нашей страны[1].

Вопрос об ответственности гостиницы перед клиентом за порчу изделий в прачечной-химчистке очень сложный и во многом спорный. Основная сложность заключается в том, что российские нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность предприятий прачечных-химчисток («Правила бытового обслуживания населения РФ», «Гражданский кодекс РФ», ГОСТы на химическую чистку и т. д.), рассчитаны на отечественных потребителей. В гостиницах же останавливаются представители других государств, в которых действуют другие правила и порядки на этот счет. Следовательно, необходимо брать во внимание как отечественный, так и зарубежный опыт в этой сфере.

[1] Химчистка и прачечная. 2004. № 1(24).

К тому же, чем больше гостиница в своих технологических документах будет информировать клиентов об установленных правилах, тем будет проще миновать возможные проблемы.

Супервайзер утренней смены обязан отметить в своем персональном задании (Floor Report) те номера, из которых были приняты вещи гостей на обработку в прачечную-химчистку. Эта информация передается им при пересменке супервайзеру вечерней смены. Согласно списку и данным прачечной-химчистки, супервайзер вечерней смены в установленные сроки доставляет клиентам их готовые заказы. Нижнее белье в прачечной-химчистке упаковывается в фирменные пакеты, коробки или корзиночки. Такие заказы супервайзер раскладывает в номере на застеленную покрывалом кровать. Рубашки доставляются гостям развешенными на вешалках (плечиках) в прозрачных фирменных чехлах или в сложенном и особым образом упакованном виде. Вещи на вешалках (рубашки, блузки, платья, мужские и женские костюмы, юбки, галстуки и т. д.) супервайзер размещает на ручке шкафа с внешней стороны либо вешает их в шкаф, оставив дверцу слегка приоткрытой. Эти приемы используются для того, чтобы гость, войдя в номер, сразу обратил внимание на то, что его заказ выполнен. Под двери номеров, на ручках которых висит табличка «Не беспокоить» кладется специальная фирменная карточка с извинениями и просьбой сообщить удобное время для доставки заказа.

После предоставления услуги необходимо внести в счет гостя сумму выполненного прачечной-химчисткой заказа. Итоговая сумма, проставленная на бланке-заказе прачечной-химчистки, является основанием для включения ее в общий счет гостя. Каждый раз после выполнения заказа три экземпляра бланка-заказа передаются в службу приема и размещения для последующего расчета с гостем. После расчета один экземпляр вручается гостю, второй передается в бухгалтерию для контроля, третий экземпляр вновь возвращается в АХС для собственной отчетности.

Ежедневно руководитель прачечной или его заместитель составляют отчет в соответствующем разделе общей компьютерной программы о предоставленных за текущий день услугах прачечной-химчистки в денежном выражении.

У ряда отелей бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки состоит не из трех, а даже из четырех экземпляров разной по цвету специальной бумаги, которая при заполнении обеспечива-

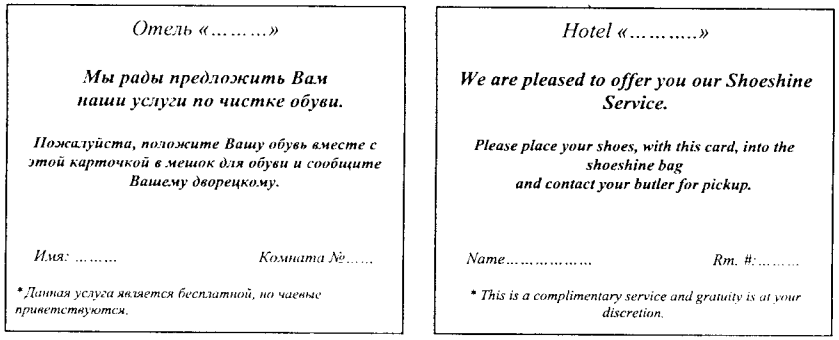
ет копировальный эффект. Экземпляр определенного цвета имеет конкретное предназначение, например:

белый/white:	касса/cash desk
желтый/yellow:	гость/guest
розовый/pink:	АХС/housekeeping
голубой/blue:	прачечная/laundry

В таком случае экземпляр, принадлежащий прачечной, обычно прилагается к доставленным в номер готовым вещам. Клиент имеет возможность еще до окончательного расчета и выписки из гостиницы проверить точность сумм, выставленных за предоставление услуг прачечной-химчистки. Такой вариант технологического документа считается более совершенным.

Теперь немного о том, как выполняет работу с гостевыми заказами персонал отдела валет-сервис. Сотрудники этого отдела находятся в тесном взаимодействии с гостями, персоналом прачечной-химчистки, а также персоналом отдела гостиничного хозяйства (поэтажным персоналом). Одна из обязанностей сотрудников отдела валет-сервис принимать по телефону заказы гостей на услуги прачечной-химчистки. Отвечать надо в течение трех звонков, используя в разговоре с гостями все правила телефонного этикета, принятого в гостинице. Желательно обращаться к гостям по имени, тем более что сейчас электронные телефонные системы высококлассных гостиниц дают возможность видеть имя звонящего гостя на дисплее телефонного аппарата. Принимая заказ, сотрудник должен точно зафиксировать номер комнаты и вид услуги (стирка, химчистка, глажение или мелкий ремонт одежды). Он должен также проинформировать гостя об основных правилах оказания услуг прачечной-химчистки и быть готовым всегда назвать стоимость той или иной услуги. Стандарты обслуживания высококлассных гостиниц предписывают забирать приготовленные для прачечной-химчистки вещи из комнаты гостя в течение пятнадцати минут после поступления заказа. Супервайзеры, работающие на жилых этажах, периодически сообщают сотрудникам отдела валет-сервис о тех номерах, в которых имеются заказы на услуги прачечной-химчистки. Входить в номер сотрудник отдела валет-сервис обязан соблюдая заведенные в отеле стандарты. В течение всей смены у сотрудника отдела валет-сервис находится ключ-мастер, при помощи которого можно открывать все гостевые комнаты номерного фонда отеля. Дальнейшие функции сотрудников отдела валет-сервис, связанные с выполнением гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки, практически аналогичны функциям супервайзеров отдела гостиничного хозяйства. Другими обязанностями сотрудников отдела валет-сервис в гостиницах часто являются: предоставление услуг по чистке обуви, помощь гостям в подборе подходящего к рубашке галстука. При необходимости сотрудник отдела валет-сервис может помочь гостю завязать галстук, застегнуть запонки, развесить и разложить вещи, осуществить срочное глажение вещей. В обязанности сотрудников отдела валет-сервис входит ежедневное составление финансового отчета по предоставленным услугам прачечной-химчистки и передача его в расчетную часть (бухгалтерию) отеля.

В высококлассной гостинице обувь, приготовленную гостем для чистки, забирают из номера и доставляют после соответствующей обработки в номер. Гостям предлагается заполнить специальную карточку следующего содержания:



Отель «.....»

Мы рады предложить Вам наши услуги по чистке обуви.

Пожалуйста, положите Вашу обувь вместе с этой карточкой в мешок для обуви и сообщите Вашему дворецкому.

Имя: ..... *Комната №.....*

** Данная услуга является бесплатной, но чаевые приветствуются.*

Hotel «.....»

We are pleased to offer you our Shoeshine Service.

Please place your shoes, with this card, into the shoeshine bag and contact your butler for pickup.

Name..... *Rm. #:.....*

** This is a complimentary service and gratuity is at your discretion.*

В соответствии с высокими стандартами обслуживания обувь должна быть начищена в течение 45 минут после поступления заказа. Приводя обувь в порядок, необходимо учитывать ее цвет, материал и т. д. Следует подбирать крем строго по цвету обуви. Абсолютно недопустимо портить, путать, а также терять обувь. Сотрудник отеля, возвращающий выполненный заказ, должен входить в номер в соответствии с заведенным в отеле стандартом. Если гость в номере, необходимо приветствовать гостя с улыбкой, обратиться к нему по имени и предложить поставить чистую обувь в шкаф. Если гость оставлял чаевые, рекомендует-

устно поблагодарить его за это или оставить в номере аккуратную карточку с записью «Спасибо за Ваши чаевые».

В заключение обратим внимание еще на один важный момент. Иногда гости отеля просят горничных постирать или погладить вещи в обход официально предлагаемых услуг прачечной-химчистки. По всей видимости, клиенты хотят сэкономить, поскольку официальная стоимость услуг прачечной-химчистки достаточна высока. Иногда клиенты обращаются к горничным с просьбой постирать их вещи руками, ссылаясь на то, что они изготовлены из очень деликатных тканей и их нельзя стирать в стиральной машине. В этой связи необходимо знать, что персоналу гостиницы категорически запрещено выполнять такие просьбы клиентов по нескольким причинам. Во-первых, сотрудники отеля не в состоянии самостоятельно, вне прачечной-химчистки, без соответствующей техники и материалов привести в порядок вещи клиентов с соблюдением всех санитарно-гигиенических норм. Во-вторых, денежные суммы, получаемые от предоставления услуг прачечной-химчистки, являются существенным дополнительным доходом отеля. Поэтому за такие действия персонал гостиницы подвергается строгому наказанию вплоть до увольнения. Сотрудникам отеля необходимо всячески рекламировать оказываемые прачечной-химчисткой отеля услуги и подчеркивать их преимущества. Так, например, недоверчивых и сомневающихся гостей следует убеждать в том, что программа «ручная стирка» стиральных машин в прачечной-химчистке отеля намного эффективнее, чем стирка вручную.

Контрольные вопросы и задания

1. Что представляет собой бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки в отеле?
2. Какова технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки в отеле?
3. Меры ответственности гостиницы перед клиентом за порчу вещей, сданных на обработку в прачечную-химчистку. Раскройте суть этого вопроса.
4. Изложите ваши знания по разделу «Международные знаки (символы) по уходу за изделиями (одеждой)».
5. Каков порядок получения оплаты за оказанные гостям услуги прачечной-химчистки?

6. Как обычно осуществляется услуга по чистке обуви для клиентов отеля?
7. Решите ситуационные задачи:
   - Гость оставил заявку на стирку костюма, который может быть подвергнут только химической чистке, и настаивает на ее выполнении. Ваши действия?
   - Гость просит горничную постирать ему рубашку. Как правильно реагировать горничной в этой ситуации?

2.2.4. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды

Фирменная (форменная) одежда как важный элемент маркетинга[1].

Униформа — одна из составляющих успешного бизнеса гостиничного предприятия. Слово униформа можно перевести как «единый вид» (от «уния» — единый, общий).

Безупречный внешний вид персонала — показатель высокого уровня сервиса, свидетельство классности и репутации заведения. Сотрудники заведения должны выглядеть профессионально и уже один их вид должен вызывать доверие у клиентов. Работники гостиницы, имеющие корпоративную одежду, чувствуют себя единой командой, что неминуемо положительно сказывается на имидже предприятия и его производительности. У сотрудников, одетых в удобную и красивую одежду, появляется чувство корпоративной гордости, которая во многом влияет на их желание качественно и «с душой» трудиться.

Форменная одежда — неотъемлемая часть концепции заведения. Фирменный стиль — это и корпоративный дух организации, и оформление интерьеров, единый стиль рекламной продукции, и хорошо продуманная одежда персонала. Внешний вид сотрудников должен строго соответствовать корпоративному стилю заведения, причем в этом стиле должна быть выдержана одежда всех служб отеля. Над созданием корпоративной одежды работают имиджмейкеры, психологи, медики, специалисты по управле-

[1] В разделе использована информация компаний «Радиус», «Авик-Тайм», «Петротекс».

нию персоналом, дизайнеры. Профессиональная одежда — часть индустрии моды. Всемирно известные фирмы регулярно выпускают новые коллекции, издают специализированные каталоги. Современная рабочая одежда — это изящество линий, качественные ткани, расцветки и фасоны, а также продуманные детали, придающие одежде стилевую завершенность. Фирменная одежда должна соответствовать назначению и стилю предприятия, быть удобной, устойчивой к обработке (стирке, химической чистке), быть гигроскопичной, износостойкой, влагостойкой, прочной, воздухопроницаемой, не мяться, соответствовать сезону, иметь специальные функциональные детали (передники, головные уборы, карманы).

Одним из важнейших требований к униформе является то, что при ее изготовлении должны использоваться специальные ткани повышенной износостойкости, рассчитанные на ежедневную носку, частые стирки и химчистку. Важно, чтобы ткани, из которых изготовлена униформа, не теряли своих изначальных характеристик в процессе долгого использования. Форменная одежда подвергается более интенсивной эксплуатации, чем даже повседневная нерабочая. Ткани для униформы отбираются очень тщательно, так как они должны соответствовать роду деятельности и ритму работы. Профессиональная одежда должна быть удобной, «дышать», не терять форму. Хорошо зарекомендовали себя такие ткани, как TREVIRA (разновидность 100 % полиэстера), PREMIUM (60 % — шерсть, 38 % — полиэстер, 2 % — лайкра), OPTIMA (55 % — полиэстер, 45 % — шерсть). Наиболее часто при пошиве одежды для ресторанов, гостиниц, казино используют габардин, габардин-стрейч, спандекс, костюмные полушерстяные ткани, блузочные креп-атлас, кашибо-креп.

Одним из показателей качественной униформы является простота ее эксплуатации — у персонала не должно возникать проблем при стирке, химчистке, а также глажении. В настоящее время для пошива изделий используются самые современные ткани и технологии, позволяющие стирать даже мужские пиджаки, не пользуясь услугами химчистки, что в значительной мере облегчает уход за ними, особенно в условиях гостинично-ресторанного комплекса.

Кроме соответствия фирменному цвету, интерьеру заведения, возрасту сотрудников, выполняемым ими функциям одежда должна иметь фирменную символику: логотип, торговый знак, бренд, девиз или имя сотрудника.

Пунктом 14 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.04.97 г. № 490 предусмотрено, что материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

В пункте 10 «Требования к персоналу и его подготовке (внешний вид персонала)» раздела 15 «Требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий» Системы классификации гостиниц и других средств размещения, утвержденной Приказом Федерального агентства по туризму от 21.07.05 г. № 86 указана обязательность использования форменной одежды обслуживающим персоналом для гостиниц с категорией (**) и выше.

Поскольку нормы, устанавливающие порядок выдачи и срок службы форменной одежды для гостиниц законодательно не регламентируются, руководство гостиниц разрабатывает для внутреннего использования Положение о порядке выдачи форменной одежды с указанием должности сотрудников, которым выдается одежда, вид выдаваемой одежды, срок ее службы и т. д.

Специализированная одежда для сотрудников различных служб и отделов современного отеля.

К **поварской униформе** относятся различные поварские брюки, куртки, рубашки, фартуки, колпаки, пилотки, шапочки, шейные платки, банданы. Существует большой выбор моделей и расцветок таких изделий. Среди них есть и классические белые, и совершенно оригинальные, например камуфляжные, шахматной расцветки, а также с модными в последнее время веселыми надписями и крупным набивным рисунком. Это яркая красивая одежда из прочных и долговечных тканей. Спецодежда персонала кухни обязательно должна содержать хлопок, быть гигроскопичной, воздухопроницаемой. Для поваров и службы стюардинга (Stewarding), отвечающей за чистоту посуды, столовых приборов незаменимы маслостойкие куртки и брюки. Также требуется обувь, устойчивая к воздействию жира. Она не только долго служит, оставаясь при этом чистой, но и защищает ноги, если на них выплескивается горячее масло.

Одежда для официантов (официанток) предполагает практичные, удобные и красивые рубашки, блузки, фартуки, брюки, юбки, спенсеры, жилеты. В качестве аксессуаров служат пояса, бабочки, галстуки. Униформа сотрудников ресторанов, баров, кафе, должна радовать глаз посетителей и при этом позволять обладателям такой одежды чувствовать себя комфортно.

Спецодежда для персонала технических служб призвана сделать удобным и безопасным труд сотрудников инженерно-технической службы отеля. Униформа персонала данной службы — всевозможные модели комбинезонов и брюк, курток и рубашек, футболок и головных уборов (козырьков, бейсболок). Можно выбрать те, которые будут гармонировать по цвету и дизайну с униформой других сотрудников или повторять цвета интерьера. Одежда для сантехников, электриков, плотников должна быть чрезвычайно функциональной. Для размещения всевозможных мелких инструментов, необходимых в работе, на спецодежде имеется множество удобных карманов и приспособлений. Эластичные вставки на поясе брюк обеспечивают полную свободу движений, а специальные карманы на коленях, в которые можно поместить утепляющий материал, позволяют работать даже на холодном полу. Благодаря многочисленным «молниям» и кнопкам одежду можно легко и быстро надевать и снимать. А лямки комбинезонов помогут регулировать одежду по размеру и фигуре.

Тем, кто работает с едкими веществами, требуются кислото- и щелочестойкие костюмы. Спецодежда для производственного персонала должна защищать от небольших травм, химических ожогов, соприкосновения с горячими поверхностями, переохлаждения при работе в холодильных камерах, при всевозможных погрузочных и разгрузочных работах. Производственному персоналу необходима и соответствующая обувь — водостойкие, противоударные, антистатические модели обуви.

Современная рабочая одежда и обувь позволяют техническому персоналу не только стильно выглядеть, но и делают его труд более эффективным и безопасным.

Униформа для сотрудников оздоровительных центров. Традиционно сотрудники оздоровительных центров отелей одеты в спортивную форму ведущих фирм по производству спортивной одежды таких, как «Reebok», «Adidas», «Nike» и др. В последнее время руководители отелей, придерживаясь в целом спортивного

стиля в одежде персонала оздоровительных центров, все-таки делают выбор в пользу специально разработанных моделей, в которых соблюден необходимый баланс между деловым стилем и неофициальностью.

В медицинских кабинетах и салонах красоты гостиниц также постепенно отходят от поднадоевших «белых халатов». Им на смену приходят красивые и оригинальные туники и брюки самых разнообразных цветов.

В гостиницах тщательно продумывается **одежда для горничных и другого персонала, связанного с уборочными работами**.

Для горничных — всевозможные туники, брюки, платья, халаты, платья-халаты, а также классические варианты — черные платья в стиле XIX века с белым отложным воротничком и белым фартуком. Ткань, из которой изготовлена униформа для такой категории сотрудников отеля, должна обладать водо- и грязеотталкивающими свойствами, не должна терять своих первоначальных свойств даже при каждодневной стирке. Одежда должна быть красивой и экономичной.

Особого внимания заслуживает **униформа сотрудников службы приема и размещения**, с представителями которой гость контактирует с первого момента его пребывания в отеле.

Для швейцаров и подносчиков багажа российских гостиниц предусмотрены удобные и теплые костюмы, кители, спенсеры, френчи. Используемыми материалами для пошива такой одежды в основном являются шерсть, полушерсть, полиэстер. Поскольку работа швейцаров связана с их продолжительным нахождением вне здания отеля, у центрального входа, то в холодное время года им требуются теплые пальто. Часто встречается модель пальто для швейцара с пелериной. Принимая во внимание то, что работа швейцара, подносчика багажа связана со встречей гостей, оказанием помощи в транспортировке багажа, необходимо, чтобы их одежда резко выделялась на фоне одежды массы других людей, была видна их принадлежность к персоналу отеля. Не случайно, что в одежде названных сотрудников, а также в одежде гардеробщиков, посыльных, присутствуют такие броские детали, как лампасы или канты, галуны золотистого и серебристого тонов, блестящие пуговицы и оригинальные головные уборы. Рекомендуемыми цветами форменной одежды для данной категории сотрудников отеля являются: красный, коричневый, синий, темно-зеленый, серый, черный. Наличие форменной

одежды облегчает клиенту поиск представителя гостиницы при необходимости обратиться к нему за информацией или за помощью.

Цвет и фактура ткани униформы должны соответствовать времени года и климатическим условиям: у сотрудников высококлассных гостиниц имеется летний вариант одежды из более легких материалов светлых тонов и зимний вариант — одежда из более плотных материалов темных тонов.

Одежда персонала стойки приема и размещения (Reception). Костюмы и платья сотрудников Reception выполнены, как правило, из шерстяных, полушерстяных тканей, а также из полиэстера, обычно в классическом деловом стиле. В качестве аксессуаров могут служить яркие шейные платки, бабочки, шарфики, галстуки и банты. Аксессуары являются тем дополнительным штрихом, который расцветит строгие деловые костюмы и придаст отелю индивидуальность. Цвет униформы персонала Reception не ограничен строгими рамками.

Представительская одежда. Прежде всего — это классические для корпоративного стиля костюмные линии из сочетания шерсти/полиэстера/лайкры, шерсти/полиэстера, мужские рубашки и женские блузки из 100 % хлопка, 100 % полиэстера, а также смесовых тканей. Как правило, в них нет «остромодных» элементов, преобладает классика. Для представительской одежды необходимы ткани малоусадочные, бархатистые, малосминаемые, не пилингующие, то есть те, которые в процессе носки не теряют товарный вид, не линяют.

Такая одежда выдается руководству отеля (управляющему, исполнительным директорам, менеджерам крупных отделов и т. д.). Для участия в официальных мероприятиях, приемах, встречах высокопоставленных лиц, она связана с соблюдением норм этикета.

При подборе представительской одежды нельзя допускать крайностей. С одной стороны, такая одежда должна быть стильной, но не кричаще дорогой. Всегда должна ощущаться грань между обслуживающим персоналом и клиентами заведения. Никогда нельзя забывать о такой простой истине, что главным лицом в гостинице является клиент. С другой стороны, не стоит и слишком прибедняться, помня народную мудрость «По одежке встречают». Экономя на одежде персонала, можно нанести урон деловой репутации отеля, ведь достойная форменная одежда

служащих — важный показатель преуспевания предприятия. Как и в любом другом деле, при выборе форменной одежды для персонала отеля крайне важна «золотая середина», когда персонал будет чувствовать себя комфортно и уверенно, а посетители довольны атмосферой в отеле.

Помимо каталогов известных фирм по производству униформы для персонала гостиниц и ресторанов, которые во многом облегчают выбор одежды для служащих, в гостинице руководствуются рядом классических правил:

- сорочка всегда должна быть светлее костюма;
- галстук должен гармонично сочетаться с костюмом и сорочкой;
- к однотонной сорочке идут галстуки с рисунком, к сорочке в полоску или клеточку — однотонные, спокойных расцветок;
- с костюмами светлых тонов принято носить яркие галстуки;
- к костюмам в полоску или клеточку предпочтительны однотонные галстуки, чуть светлее костюма.

Обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой. Правила использования униформы.

В высококлассных гостиницах униформа выдается в пользование сотрудникам бесплатно, но при этом остается в собственности предприятия. Униформа подлежит возврату на предприятие после установленного срока ее использования или при увольнении. При прекращении трудового договора полный окончательный расчет с сотрудником производят только после возврата им полного комплекта униформы и прочего имущества отеля.

Сотрудники отеля обязаны носить униформу в соответствии с принятыми в отеле правилами. Персонал гостиницы с высоким уровнем сервиса имеет как минимум два комплекта униформы. Каждому сотруднику предоставляется специальный служебный шкафчик для хранения униформы и личных вещей. Сотрудники являются важным элементом общего имиджа отеля. Их манера поведения и внешний вид отражаются на профессиональном имидже отеля в целом, поэтому очень важно, чтобы они постоянно поддерживали чистоту, общую гигиену, правильно относились к своей униформе. Униформа является собственностью отеля, ее нельзя носить за пределами отеля, а также при проезде на работу и домой.

Каждому сотруднику в отделе кадров выдается фирменный значок (Badge — бейдж). Бейдж является частью униформы сотрудника отеля. На нем написано имя сотрудника, его должность на английском языке. В ряде отелей на бейдже присутствует миниатюрное изображение флага той страны, языком которой владеет сотрудник. Чаще всего это флаг Великобритании, реже — национальный флаг Германии, Франции, Испании или Италии. В зависимости от того, сколько иностранных языков знает сотрудник отеля, столько флажков соответственно будет иметь его личный именной фирменный значок. Такой прием значительно облегчает общение клиентов с персоналом отеля. В этом случае гостю не требуется задавать лишнего вопроса: «Говорите Вы по-английски?». Сотрудникам не разрешается носить на униформе какие-либо значки или булавки, за исключением фирменного значка отеля на левой стороне. При увольнении фирменные значки, также как и фирменная одежда, подлежат возврату в отель. В случае утери именного значка или его поломки необходимо доложить об этом руководителю и произвести замену в максимально короткие сроки.

Каждый отдел имеет свою специальную униформу, которую требуется носить во время работы. Сотрудник не может быть допущен к работе без униформы. На униформе не должно быть пятен, непроглаженных складок, оторванных пуговиц, сломанных «молний», а также испачканных, распоротых или порванных мест. Униформа должна быть полностью застегнута (или зашнурована), как предусмотрено дизайном. Кроме того, она должна быть подобрана по размеру (чтобы не быть слишком большой или маленькой).

В общественных местах все сотрудники обязаны носить пиджаки, за исключением случаев, когда пиджак не является частью униформы.

Порядок выдачи и смены служебной одежды.

Приведение в порядок униформы сотрудников осуществляется за счет отеля. Гостиница обеспечивает сотрудников удобной и красивой униформой, а часть персонала прачечной-химчистки отвечает за ее регулярную стирку и химчистку. Портной(ая) прачечной-химчистки производит, при необходимости, мелкий ремонт униформы, подгоняет ее по фигуре сотрудника. Униформа должна всегда быть безупречной.

При первой выдаче служебной одежды на каждого сотрудника заводится формуляр. В дальнейшем в этом формуляре регистрируются все выдачи и возвраты служебной одежды и аксессуаров. По истечении срока контракта с гостиницей все предметы одежды, числящиеся за сотрудником и указанные в формуляре, подлежат возврату.

Смена служебной одежды производится в бельевой комнате, расположенной, как правило, рядом с помещениями прачечной-химчистки и служебными раздевалками для персонала. В большинстве высококлассных отелей смена служебной одежды производится в течение всего рабочего дня персонала бельевой комнаты, за исключением небольших технических перерывов. В ряде отелей смена служебной одежды производится в определенные часы. Чаще всего это следующие интервалы времени:

с 8.00 до 10.00 — для сотрудников, работающих в утреннюю смену;

с 13.30 до 15.30 — для сотрудников, работающих во второй половине дня;

с 20.30 до 21.30 — дополнительные часы для обмена служебной одежды для сотрудников, работающих в поздние вечерние часы.

Все сотрудники отеля должны обменивать свою служебную одежду лично. Сотрудник бельевой (кастелянша) при приеме служебной одежды для обработки проверяет ее состояние. В тех случаях, когда необходим мелкий ремонт одежды, следует особо обращать на это внимание. Запрещается что-либо менять в служебной одежде без согласования с сотрудниками бельевой или кастеляншей. Особые просьбы сотрудников должны быть отмечены в книге (журнале) учета служебной одежды.

Рубашки и блузки следует менять ежедневно. Брюки, юбки и пиджаки можно менять не так часто, но не забывать о главном — они должны всегда иметь свежий и опрятный вид. Сотрудник бельевой или кастелянша осуществляют контроль регулярности смены служебной одежды персоналом отеля. Они контролируют сданную униформу, сортируют ее для прачечной и химчистки.

В прачечной-химчистке каждый предмет униформы особым образом маркируется и приводится в порядок. Униформа сотрудников обычно обрабатывается в так называемой малой пра-

ечной, которая оснащена несколькими стиральными машинами, в том числе машиной для деликатной стирки (шерсть, шелк и т. д.), пароманекеном для сорочек, сушилкой, несколькими гладильными столами, прессом для воротничков и манжет и т. д.

Чистую униформу из прачечной-химчистки принимает сотрудник бельевой или кастелянша, контролируя при этом качество работы: все ли пуговицы на месте, нет ли пятен, разрывов и т. д. Далее чистая униформа сортируется по соответствующим службам и отделам. Для систематизации процесса хранения и выдачи служебной одежды каждая униформа сотрудника определенной службы или отдела имеет свой индивидуальный номер. При получении готовой униформы сотрудник называет лишь службу и определенный номер.

Контрольные вопросы и задания

1. Какую роль играет фирменная (форменная) одежда в деятельности гостиницы?
2. Охарактеризуйте униформу: персонала кухни, официантов, сотрудников технических служб, оздоровительного центра, службы приема и размещения.
3. Как выглядит представительская одежда руководства и менеджерского состава отеля?
4. Как осуществляется обеспечение сотрудников отеля фирменной (форменной) одеждой и каковы правила ее использования?
5. Поясните, какой порядок по выдаче и смене служебной одежды существует в современных отелях.

2.3. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра

2.3.1. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля

В спортивно-оздоровительных комплексах или центрах (Health center, Sport club, Fitness center, Health club) высококлассных отелей есть все необходимое для отдыха и занятий

спортом: бассейн, джакузи, сауна, солярий, тренажерный зал, бар, раздевалка, душевые, туалетные комнаты.

Бассейн. Размеры, конфигурация, глубина бассейнов в гостиницах бывают разными. Так, самым длинным бассейном, занесенным в книгу рекордов Гиннеса, считается бассейн отеля «Хайатт Ридженси Керромар» в Пуэрто-Рико. В распоряжении гостей находится бассейн длиной 541 метр и площадью в 1,8 га. Он включает пять соединяющихся «водяными горками» секций, окруженных зоной из 14 водопадов на фоне тропической растительности. В бассейне созданы искусственные волны.

В рамках этого раздела речь будет идти не о подобных излишествах и крайностях, а об оздоровительных центрах с бассейнами, которыми располагает большинство бизнес-отелей со средней вместимостью.

Размер бассейна в здании отеля 12 × 6 м или чуть больше вполне достаточен для восстановления сил и хорошего отдыха. Глубина варьируется и в среднем составляет 1,30 м. Голубая кафельная плитка в бассейне и особая подсветка придают воде необыкновенно привлекательную голубизну. Безопасные ступени спускаются в прозрачную воду. В бассейне постоянно поддерживается очень комфортная температура воды (приблизительно +28 °С), о которой посетителей бассейна информирует электронное табло.

В зоне бассейна находится джакузи, вмещающая одновременно несколько человек. Температура воды в джакузи +40 °С.

Помещение бассейна в высококлассной гостинице отличается комфортом и уютом. Пол и стены в зоне бассейна обязательно с подогревом, чтобы не было сильного температурного контраста после купания. Создать благоприятный мягкий климат субтропиков помогают соответствующим образом подобранные растения: пальма ховея, финиковая пальма, драцена, сциндапсус, филодендрон, монстера и многие другие, расположенные рядом с бассейном.

Вокруг бассейна размещают удобные шезлонги, снабженные мягкими матрацами. Приятную атмосферу отдыха дополняет негромко звучащая мелодичная музыка.

Большое внимание в гостиницах придают химическому составу воды. Вода постоянно подвергается очистке через многоступенчатую систему фильтров (может очищаться с помощью

специальных матерчатых, ультрафиолетовых, песчаных фильтров). Для обеззараживания воды также могут использоваться хлоросодержащие препараты, озонирующие установки и другие методы. Каждый день берутся пробы воды для того, чтобы не допустить появление болезнетворных микроорганизмов в воде.

Строго по графику (несколько раз в году) бассейн и джакузи полностью освобождают от воды, проводят основательную чистку с дезинфекцией и заполняют свежей водой.

Сауна. Рекомендуемая температура для посещения сауны +90 °С. Клиенты по своему усмотрению могут менять температуру. Перед сауной имеется ковш для воды. Использование принесенных с собой ароматических средств запрещено. В саунах имеются: песочные часы, термометр и специальная кнопка вызова сотрудника на случай, если у гостей возникнут проблемы со здоровьем во время сеанса. Такая кнопка должна быть хорошо видна и легко доступна.

Солярий предназначен для получения ровного и красивого загара. Загар позволяет бороться с депрессиями и стрессами. Солярий — прекрасное средство адаптации к смене часовых поясов. Достаточно одного или двух сеансов загара и ощущается заметный прилив сил. Солярии очень востребованы в гостиницах. Корпус солярия выглядит оригинально и чем-то напоминает неопознанный летающий объект. В зависимости от типа модели включение солярия происходит по-разному. Чаще всего путем опускания жетонов в специальный приемник для жетонов, снабженный таймером.

Гость сообщает сотруднику оздоровительного центра о желаемом количестве времени пребывания в солярии. Необходимое для этого количество жетонов опускается, после этого солярий автоматически включается с задержкой в 2 минуты, что позволяет клиенту подготовиться. Каждый жетон соответствует 4 минутам работы прибора. Количество использованных жетонов является суммой для оплаты счета.

Пользоваться солярием следует с большой осторожностью и только получив предварительно консультацию сотрудника оздоровительного центра или врача. Для первого посещения солярия вполне достаточно 4—8 минут. В дальнейшем можно увеличить это время до 16—20 минут в соответствии с возрастом, общим самочувствием, типом кожи и т. д.

Современные модели соляриев дают возможность клиенту, будучи внутри аппарата, настроить по желанию вентиляцию, усилить или уменьшить мощность ламп над определенными частями тела и т. д.

Технические показания работы солярия выведены на электронное табло, находящееся рядом с клиентом.

Сеанс получения ультрафиолетовых лучей сопровождается приятной музыкой. Чтобы не повредить зрение, клиентам предлагается воспользоваться несколькими видами защитных очков. В распоряжение клиентам предоставляется специальный крем, полотенце. Использовать личные косметические средства в солярии не рекомендуется. Отключение солярия производится автоматически.

Тренажерный зал (спортивный, гимнастический). Такие залы в высококлассных отелях имеют в своем арсенале современные тренажеры для развития и укрепления практически всех групп мышц (спины, живота, рук, ног, грудных и ягодичных мышц и т. д.).

Для накачивания мышц необходимы также гантели: 2, 4, 6, 8, 9, 10 кг.

Большой популярностью у посетителей тренажерного зала пользуются беговые дорожки. Клиенты могут самостоятельно выбрать себе программу по ходьбе или бегу. Это касается скорости, наклона беговой дорожки и т. д. Тренажер имеет функцию определения ритма работы сердца во время занятий.

Многим клиентам приходится по душе велотренажер. Между тренажерами в помещении спортивного зала высококлассной гостиницы всегда имеется достаточно места.

Часть гостей занимается исключительно гимнастикой и в их распоряжение предоставляются скакалки, специальные напольные коврики. Не лишним будет установка в тренажерном (гимнастическом) зале специального балетного станка. Часто в отелях останавливаются артисты балета, участники хореографических коллективов. Есть и просто спортивные люди, которые любят поупражняться у такого станка для растяжки мышц.

Тренажерные залы имеют большие зеркала на всю площадь одной или нескольких стен, что зрительно расширяет пространство и позволяет контролировать занимающимся людям свои движения. Для удобства гостей в тренажерном зале имеются: телефон, спутниковое телевидение (несколько каналов, на разных

иностранных языках), видеомагнитофон, установка для питьевой воды, полочки и вешалки для одежды, кнопка экстренного вызова сотрудника. Громкость телевизора должна быть умеренной, чтобы не мешать другим посетителям оздоровительного центра.

Бар. После занятий спортом можно хорошо отдохнуть и насладиться приятной атмосферой в баре оздоровительного центра. Его отличительной особенностью является то, что в меню входят тщательно сбалансированные низкокалорийные блюда, легкие закуски, спортивные и энергетические напитки, большой ассортимент соков, включая свежевыжатые. Ассортимент исключает крепкие алкогольные напитки. Не случайно такой бар часто называют витаминным или фитнес-баром.

Гости могут заказать горячие напитки: несколько видов кофе, разнообразные сорта чая. Напитки, как правило, готовят и подают гостям сами сотрудники оздоровительного центра. Салаты и другие более сложные блюда по желанию гостей заказывают и доставляют через службу Room service. Посетители оздоровительного центра отдают предпочтение здоровой пище. Прием пищи разрешен в холле бассейна, где группами стоят удобные столики со стульями; за стойкой бара и в зоне бассейна за столиками рядом с шезлонгами. Запрещается приносить еду и напитки с собой в оздоровительный центр.

Барная стойка выполняет одновременно и функцию бюро, и mini-Reception. За стойкой сотрудниками ведется необходимая документация, выдаются ключи от шкафчиков, раздевалок, здесь установлено компьютерное оборудование с кассой для расчетов с клиентами. Посещение оздоровительного центра для гостей, проживающих в отеле, бесплатное. За дополнительную плату предоставляются для них только услуги массажиста, пользование солярием и заказ блюд и напитков в баре. Массаж проводится в комнате для массажа, кабинете врача или в номере. Как правило, гостям предлагается классический (общий) массаж. Для удобства проведения массажа в гостевой комнате необходим специальный портативный массажный стол, который приносит с собой сотрудник оздоровительного центра. Оплата за массаж производится согласно установленного тарифа. Как правило, эта услуга предоставляется только гостям, проживающим в отеле.

Что касается посещения оздоровительного центра клиентами, не проживающими в отеле, существует разная политика гостиниц на этот счет. Руководство одних отелей категорически

против посетителей «со стороны» в оздоровительные центры своих отелей. Руководство других отелей рассматривает такие посещения оздоровительных центров как возможность получения дополнительной прибыли. В этом случае для клиентов, не проживающих в отеле, за пользование оздоровительным центром устанавливают плату по прейскуранту.

Часть отелей идет еще дальше и предлагает всем желающим воспользоваться услугами оздоровительного центра, приобретя клубную карту (абонемент) на его посещение. Существуют самые разные варианты клубных карт:

- по продолжительности посещения оздоровительного цента по определенным дням (на квартал, полгода, год);
- по количеству посетителей (индивидуальная карта, рассчитанная на 2 человек, семейная карта и т. д.);
- по времени посещения (утреннее, дневное, вечернее время);
- в зависимости от дней недели (карта выходного дня, будничного дня) и т. д.

Владельцы клубных карт в отличие от людей, посещающих оздоровительный центр эпизодически, имеют, как правило, некоторые льготы. Самая привлекательная льгота — скидка на услуги оздоровительного центра. Количество клиентов, посещающих оздоровительный центр по клубным картам, должно быть оптимальным, чтобы не создавать перегруженности и неудобства для основных клиентов (проживающих в отеле).

В помещении оздоровительного центра располагаются стеллажи для полотенец, предметов индивидуального пользования. Предусмотрены отдельные помещения для мужчин и женщин, в которых имеются: туалеты, душевые, раздевалки с фенами и сушилками для купальников.

Обслуживание клиентов в оздоровительных центрах большинства отелей осуществляется ежедневно с 7 часов утра до 23 часов вечера без перерыва. Сотрудники оздоровительного центра призваны создавать приятную атмосферу для отдыха, заботиться о гостях. В оздоровительном центре высококлассного отеля в любую смену работают два и более человек. Они прерывают свою работу на отдых и прием пищи поочередно.

Очень удобно, если в гостинице есть отдельный лифт, на котором гости с жилых этажей могут непосредственно попадать в оздоровительный центр. В этом случае гости могут не опасаться быть увиденными в халате и тапочках или спортивной одежде

другими клиентами отеля, так как лифт, минуя все этажи, останавливается непосредственно около оздоровительного центра.

В оздоровительном центре должна царить приятная обстановка. Помещение оздоровительного центра должно иметь хорошее освещение, достаточно места между оборудованием. Как правило, перед входом вывешены правила поведения при посещении оздоровительного центра.

В целях поддержания высокого уровня чистоты клиентов просят пользоваться одноразовыми тапочками, которые в достаточном количестве имеются в оздоровительном центре. Помимо этого гостям предоставляются банные халаты и средства личной гигиены.

Как правило, в помещение оздоровительного центра высококлассного отеля можно попасть путем проведения магнитной картой по считывающему устройству замка на двери. Клиенты, проживающие в отеле, получают ключ от шкафчика для переодевания в обмен на магнитный ключ-карту от номера. Сотрудник помещает ее в конверт, на котором помечает номер комнаты клиента и номер выданного ключа от шкафчика. При уходе из оздоровительного центра происходит обмен в обратном порядке.

Та же самая процедура происходит и с клубной картой, предъявляемой посетителями, не проживающими в отеле. Только вместо номера комнаты будет указан номер клубной карты. Сотрудники оздоровительного центра должны четко владеть информацией о том, кто находится в данный момент в оздоровительном центре. Это необходимо для правильного выставления счетов на оплату услуг оздоровительного центра, а также в случае срочного вызова клиента по телефону или передачи другой важной для него информации.

Дети до 16 лет могут посещать оздоровительный центр только со взрослыми. Перед пользованием бассейном клиентам рекомендуется принять душ. Гостям с длинными волосами желательно завязать или заколоть их наверх. В бассейне запрещено пользоваться надувными матрацами, резиновыми лодками и другими предметами для игр в воде. В целях безопасности запрещено нырять с бортика в бассейн и джакузи. В бассейне и джакузи требуется быть в купальнике или плавках. Нельзя ставить стаканы, фужеры, тарелки на край бассейна или джакузи. Оздоровительный центр является местом отдыха. Здесь нежелательно громко разговаривать, пользоваться мобильным телефоном.

В случае преднамеренной и доказанной порче клиентами имущества оздоровительного центра с них взимается соответствующая сумма за материальный ущерб.

Контрольные вопросы и задания

1. Перечислите возможности оздоровительного центра для занятий спортом и отдыха.
2. Назовите основные пункты правил поведения при посещении оздоровительного центра.
3. Какие существуют варианты клубных карт (абонементов) на посещение оздоровительных центров в отелях?

2.3.2. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

В штатном расписании гостиниц можно встретить различные названия сотрудников оздоровительного центра. Одни гостиницы имеют штат дежурных тренеров во главе со старшим тренером и отдельную единицу массажиста. Другие отели — инструкторов оздоровительного центра и отдельно специалиста по массажу. В большинстве же гостиниц нет узкой специализации сотрудников по выполнению тех или иных работ, и персонал оздоровительного центра обучен всем навыкам обслуживания клиентов, включая массаж. В таких предприятиях широко применяется система взаимозаменяемости.

В своей деятельности сотрудники оздоровительного центра непосредственно подчиняются руководителю АХС отеля.

В ходе работы сотрудники оздоровительного центра тесно контактируют со службой организации питания, поэтажным персоналом (горничными и супервайзерами), прачечной.

Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам оздоровительного центра:

- среднеспециальное медицинское или спортивное образование;
- владение навыками массажа (стаж работы массажистом не менее 2 лет);
- знание английского языка.

Должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра. Общие положения.

Сотрудники всех смен оздоровительного центра обязаны:

1. Знать правила оказания первой медицинской помощи, уметь делать искусственное дыхание.
2. Наблюдать за плавающими в бассейне людьми, оказывать помощь (при необходимости).
3. Уметь квалифицированно делать массаж.
4. Быть всегда одетыми в чистую спортивную форму.
5. Всегда аккуратно выглядеть (длинные волосы у девушек должны быть собраны и заколоты).
6. Создавать приветливую обстановку, уютную атмосферу.
7. Контролировать исправность всего оборудования.
8. Соблюдать правила противопожарной безопасности, техники безопасности.
9. Выполнять все разумные просьбы клиентов.
10. Оказывать внимание клиентам, заботиться о них, оказывать квалифицированную помощь.
11. Давать консультации по пользованию помещением и оборудованием оздоровительного центра.
12. Уметь составить гостю индивидуальную фитнес-программу.
13. Контролировать выполнение посетителями правил поведения в оздоровительном центре.
14. В случае возникновения инцидента срочно обращаться к руководителю.
15. Поддерживать высокий уровень чистоты в помещении оздоровительного центра, содержать в чистоте рабочее место.
16. Знать прейскурант цен на оказываемые платные услуги.
17. Знать компьютерную программу, используемую в оздоровительном центре отеля.
18. Точно и правильно выполнять кассовые операции, вести финансовую документацию.
19. Контролировать наличие продуктов и напитков в баре.
20. Контролировать наличие других необходимых в работе предметов.
21. Рекламировать услуги, предоставляемые в оздоровительном центре.
22. Работать в соответствии со стандартами обслуживания, заведенными в оздоровительном центре отеля.

23. Участвовать во внутрипроизводственном обучении.
24. Обучать стажеров на рабочем месте.
25. Поддерживать хорошие отношения с персоналом других служб отеля.

Как уже говорилось, в оздоровительном центре высококлассного отеля в каждую смену трудятся как минимум два сотрудника. Правильным считается, если в течение смены один сотрудник будет непосредственно заниматься обслуживанием и общением с клиентами, а второй будет приводить в порядок помещение оздоровительного центра и поддерживать в нем чистоту. Согласно системе взаимозаменяемости будет справедливым в следующее дежурство поменяться ролями.

Сотрудники оздоровительного центра чаще всего работают в 2 смены.

Конкретные обязанности персонала дневной смены оздоровительного центра.

Сотрудник, занятый обслуживанием клиентов, обязан:

1. Включать кофеварку.
2. Включать музыку.
3. Ставить на стойку бара вазу с вымытыми фруктами.
4. Брать отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы (Room Status Report) и свежие газеты в службе приема и размещения.
5. Менять (если необходимо) информацию о гостиничном курсе обмена иностранных валют к российскому рублю в соответствии с данными, получаемыми из кассы службы приема и размещения.
6. Пополнять запасы льда для напитков.
7. Обслуживать клиентов в баре оздоровительного центра.
8. Следить за тем, чтобы рядом с куллером для питьевой воды было всегда достаточное количество одноразовых пластиковых стаканчиков.
9. Следить за тем, чтобы на стойке бара всегда были в наличии: палочки для размешивания и соломинки для питья коктейлей, сахар, салфетки.
10. Регулярно протирать стойку бара;
11. Вести рабочий журнал (книгу регистрации гостей).
12. Записывать в книгу регистрации гостей номера комнат клиентов, время посещения, а также номера клубных карточек.

13. Записывать продолжительность пользования солярием.

14. Вести запись желающих воспользоваться услугами массажиста.

15. Проводить экскурсии по оздоровительному центру для посетителей или желающих приобрести клубную карточку.

16. Выставлять счета на все платные услуги, оказываемые гостям.

17. Давать гостям счета на подпись (на счете обязательно наличие четкой подписи гостя и номера комнаты) и передавать их в кассу службы приема и размещения для дальнейшей оплаты.

Сотрудник, ответственный за поддержание чистоты и порядка, обязан:

1. Получать на служебном входе ключи от оздоровительного центра (в запечатанном конверте с пломбой) и ставить свою подпись в их получении в соответствующем журнале.

2. Открывать дверь и включать свет во всех отсеках оздоровительного центра.

3. Включать сауну и наполнять ковш водой.

4. Контролировать температуру в джакузи (+40 °С) и в бассейне (+28 °С). При отступлении от нормы — давать заявку в инженерно-техническую службу.

5. Раскладывать большие полотенца по шезлонгам.

6. Раскладывать одноразовые тапочки на полки при входе в оздоровительный центр.

7. Следить за наличием полотенец в оздоровительном центре.

8. Пересчитывать чистые полотенца и записывать их в книгу учета белья.

9. Пересчитывать грязные полотенца, записывать их в книгу учета белья и сдавать в прачечную.

10. Проверять наличие туалетных принадлежностей в санитарных кабинах, бумажных полотенец и жидкого мыла около раковин, уровень заполнения дозаторов жидким мылом в душевых кабинах.

11. Готовить дезинфицирующие средства для обработки тренажеров и солярия.

12. Приносить из прачечной чистое белье: полотенца, халаты, тряпки и рабочие салфетки для уборки.

13. Заполнять заявку на специальном бланке на получение всего необходимого в процессе работы (моющие средства, инвентарь, расходные материалы).

14. Пополнять корзину с предметами личной гигиены.

15. Протирать зеркальные и стеклянные поверхности.

16. Протирать и дезинфицировать все оборудование в оздоровительном центре.

17. Убирать и дезинфицировать солярий.

18. Вытирать пыль со столов и стульев в холле оздоровительного центра.

19. Протирать все полки и вешалки.

20. Удалять мусор из мусорных корзин и ведер.

21. Убирать помещение сауны.

22. Убирать помещение тренажерного зала (пылесосить ковровые поверхности).

23. Осуществлять полив и уход за растениями в оздоровительном центре.

24. Сообщать о всех технических неполадках в инженерно-техническую службу или в офис АХС (вести журнал регистрации заявок на технический ремонт).

25. Проделывать и другую работу для поддержания чистоты и порядка в оздоровительном центре.

Конкретные обязанности персонала вечерней смены оздоровительного центра.

Сотрудник, занятый обслуживанием клиентов обязан:

1. Принимать смену от сотрудника дневной смены (особые ситуации обязательно должны быть записаны в рабочем журнале).

2. В течение всей смены следить за наличием фруктов на стойке бара.

3. Заказывать продукты (кофе, чай, печенье, молоко, сливки, шоколад) и напитки.

4. Поддерживать чистоту за стойкой бара.

5. Своевременно менять емкость с питьевой водой на куллере.

6. Следить за чистотой соковыжималки.

7. Контролировать наличие сахара, заменителя сахара в сахарницах.

8. Следить за тем, чтобы в кофеварках всегда было достаточное количество молотого кофе.

9. Выполнять все то, что делает сотрудник предыдущей смены.

10. Делать отчеты за текущий день, вести статистику.
11. Выдавать по просьбе гостей книгу отзывов и оповещать своего руководителя о сделанных в нем записях.
12. Относить счета в службу приема и размещения.
13. Мыть соковыжималку и кофеварку.
14. Выключать музыку.

Сотрудник, ответственный за поддержание чистоты и порядка, обязан:

1. Принимать смену от сотрудника дневной смены.
2. Следить за тем, чтобы было достаточное количество рабочих салфеток для уборки.
3. Получать чистое белье из прачечной.
4. Выносить мусор.
5. Убирать помещения оздоровительного центра по мере необходимости и поддерживать чистоту в течение всей смены.
6. Сдавать грязное белье в прачечную.
7. Убирать помещение по необходимости.
8. После того, как все гости покинут оздоровительный центр, тщательно убирать зону тренажерного зала, холла, солярия, раздевалок, душевых кабин.
9. Собирать грязные полотенца, относить их в служебное помещение (там имеется специальная тележка для грязного белья).
10. Выключать сауну.
11. Выключать свет.
12. Закрывать дверь.
13. Сдавать ключи на служебном входе (в конверте с пломбой) и ставить свою подпись при их сдаче в соответствующем журнале.

Такое разделение обязанностей позволяет четко разграничить функции сотрудников оздоровительного центра, связанные с обслуживанием клиентов питанием, с функциями, направленными на поддержание чистоты и порядка. При такой организации труда исключена, к примеру, ситуация, когда сотруднику после уборки душевой кабины приходится сразу же готовить кофе клиентам.

В заключение необходимо отметить, что оздоровительные центры отдельных крупных отелей предлагают гораздо больший спектр услуг: бассейн площадью в несколько сотен кв. м; водные горки и аттракционы (гейзеры, противотоки, каскады), детский бассейн, индивидуальные бани (русская, турецкая, хамам, пиляриум, ароматная); контрастные ванны; зал аэробики со специальными «плавающими» полами, облегчающими нагрузку на суставы; несколько десятков программ по аэробике, аквааэробика, медицинское фитнес-тестирование; услуги инструктора по плаванию; лечебная физкультура и реабилитация; тренажерный зал с полным рядом кардиотренажеров, силовых тренажеров, магазин спортивной одежды и аксессуаров; сейфы для хранения ценных вещей.

Широко предлагаются SPA-услуги: массаж (антицеллюлитный, сегментарный, классический, ароматический, корректирующий), косметология (талассотерапия, косметология лица и тела).

Оздоровительные центры часто предлагают услуги по организации и проведению спортивных праздников и клубных вечеров, семейных детских программ.

Все перечисленные предложения и услуги, конечно же, являются конкурентным преимуществом данных гостиничных предприятий и великолепной возможностью дополнительных финансовых поступлений от предлагаемых услуг. Предоставление таких услуг требует расширенного штата сотрудников и другой организационно-управленческой структуры отеля.

Контрольные вопросы и задания

1. Каково штатное расписание и должностные обязанности сотрудников оздоровительного центра?
2. Какие квалификационные требования предъявляются к сотрудникам оздоровительного центра?

2.4. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров

Озеленение территории, живые цветы и декорирование интерьера, несомненно, положительно влияют на создание позитивного имиджа современного отеля.

Как уже отмечалось, во многих гостиницах к АХС относятся специалисты по уходу за растениями и флористы.

В отелях встречаются различные варианты озеленения интерьеров: от озеленения единичными растениями до зимних садов, имитирующих цветущие субтропические сады и непроходимые тропические джунгли. В крупных отелях озеленением и уходом за растениями занимаются дипломированные специалисты (цветоводы, садовники, фитодизайнеры). Поскольку объем работы велик, то к уходу за растениями привлекаются горничные, подсобные рабочие. После специального обучения данные сотрудники в состоянии самостоятельно квалифицированно ухаживать за растениями. При распределении фронта работ для персонала отдела гостиничного хозяйства нельзя забывать о таком важном аспекте в работе.

Фитодизайн — сложное слово, состоящее из «фито» (греч. phyton — растение) и «дизайн» (англ. Design — замысел, проект, чертеж, рисунок). В узком смысле «дизайн» — художественное конструирование. Таким образом, фитодизайн — проектировочная деятельность, художественное конструирование, связанные с растениями.

Фитодизайн — искусство по оформлению помещений растениями, цветами. Фитодизайн обладает магической силой, притягивает внимание, ведь это частичка природы у вас дома, в офисе или в отеле. Созерцание природы позволяет отрешиться от насущных проблем, добиться душевного равновесия. Помимо того, что фитодизайн является искусством, это еще и непростая наука, требующая специальных знаний и навыков. Фитодизайн интерьера украшает помещения, делает их уютными и комфортными. Именно озеленение интерьера создает ощущение гармонии с окружающим миром. Озеленение помещений делает их более живыми, яркими.

Методика размещения растений в интерьере и построения художественно-декоративных композиций основана на знании эколого-географических особенностей каждого ботанического вида и законов современной аранжировки. Декоративное озеленение даст желанный результат при сочетании трех моментов: умелого выбора растительного вида, выгодного местоположения и достаточной культуры ухода.

Следует учесть, что по характеру и размерам растительные композиции чрезвычайно многообразны — от настольной миниатюры до крупной объемно-пространственной композиции зимнего сада. И каждому типу интерьера соответствуют свои модели

композиций. Эти особенности связаны прежде всего с архитектурной планировкой современных типовых зданий. Сдвоенные рамы, подоконники, под которыми находятся отопительные приборы, общий дефицит полезной площади заставляют отдать предпочтение вертикальному озеленению с частичным использованием горизонтальной плоскости. Для этого емкости с растениями крепят на кронштейнах у капитальных стен и колонн, помещают на декоративные решетки, застекленные перегородки и экраны, служащие опорой для ползущих и вьющихся растений, — таким образом пространство как бы удается разделить на отдельные зоны или уголки. Там, где позволяет архитектурная планировка здания, можно использовать для подвесного озеленения ниши, арки, входы в здания и оконные проемы. Очень красивы подвешенные к потолку «цветочные люстры» — вазоны с растениями, укрепленные на металлических стойках-держателях. Такой «вертикальный» вариант позволяет максимально озеленить помещение и при этом не занимать площадь на полу.

Чем просторнее помещение, тем крупнее должны быть цветы и тем больше их количество. Исключительно декоративными качествами обладают древовидные растения, особенно такие крупнолистные их виды, как драцена, филодендрон или фикус бенгальский, которые прекрасно смотрятся в помещениях, где мало мебели. Для небольших помещений лучше подбирать средние или совсем небольшие экземпляры с широкими и нежными листьями.

Зимний сад — одно из совершенных форм внутреннего озеленения, где создаются оптимальные условия для роста и развития растений, а также для отдыха человека. Это прекрасное дизайнерское решение, которое пользуется все большей популярностью как за рубежом, так и в России. Зимний сад — сложная конструкция и поэтому он должен соответствовать таким характеристикам, как безопасность, защищенность внутреннего пространства от охлаждения и перегрева, высокая устойчивость к атмосферным воздействиям. Зимой, когда земля покрыта снегом, а деревья гнутся от порывов ветра, так радуют нас зеленые веточки или распустившийся цветок. Композиции из растений, правильно подобранные и размещенные с хорошим вкусом, создают психологически благоприятную среду, положительно влияют на настроение людей, создают определенный комфорт. Растения делают атмосферу помещения более здоровой, поддержи-

вают влажность воздуха и поглощают углекислый газ. Формы и оснащение зимнего сада полностью зависят от того, как они будут использоваться. Каждый фрагмент сада с умело подобранной растительностью представляет собой отдельную композицию, но все вместе они составляют единое целое. Оригинальным дополнением в оформлении зимнего сада будут фонтаны и ручьи, а также использование настенной фитоживописи.

Цветы подчеркивают красоту и стиль интерьера, торжественность и роскошь банкета, значимость и высокий уровень деловой встречи, незабываемую радость и неповторимость свадебного торжества.

Искусство работы с цветами и составления букета требует тонкого художественного вкуса, мастерства, фантазии и образного мышления. Слово «букет» в переводе с французского означает «красиво собранная композиция из цветов».

Одно из важных направлений в деятельности флористов высококлассного отеля — оформление интерьеров композициями из живых цветов. Свежие цветы притягивают взгляд, заставляя любоваться неповторимостью сочетания формы и цвета. Цветочные композиции вносят в интерьеры помещений отеля яркость красок и тонкий аромат сада.

Флористы ответственны также за оформление банкетов и конференций. Празднично украшенный цветами банкетный стол придаст торжественность событию, покажет его неординарность и оставит приятные воспоминания у гостей. Цветы подчеркнут важность и значимость деловой встречи, сделают атмосферу переговоров более мягкой и располагающей. Цветы могут заставить улыбнуться даже самых несговорчивых партнеров.

У флористов есть несколько секретов, пользуясь которыми можно добиться продления жизни срезанных цветов.

- перед погружением цветов в воду удалить те листья, которые могут оказаться под водой, если этого не сделать, они будут подвергаться гниению, а это приведет к тому, что вода испортится, и вся композиция может завянуть;
- также необходимо помнить, что стебли всегда должны находиться под водой, и учитывать, что вода не только поглощается цветами, но и испаряется, поэтому нужно регулярно проверять ее количество и при необходимости добавлять свежую воду;

- вода со временем портится и для того, чтобы не стимулировать процессы гниения, ее нужно менять не реже одного раза в два дня;
- в воду можно добавлять раствор аммония или различные подкормки для срезанных цветов;
- рекомендуют периодически подрезать стебли, чтобы цветы интенсивнее впитывали свежую воду;
- большое значение для цветов имеет температурный режим, постоянная и умеренная температура для них наиболее благоприятна. Нельзя оставлять цветы около радиаторов отопления или под прямыми лучами солнца;
- так как волокнистые и древесные (роза, сирень) стебли с трудом пропускают воду, их необходимо срезать под углом, а также для более успешного поглощения воды их кончики можно немного расплющить молотком;
- растения, имеющие на стебле несколько цветов, проживут дольше, если своевременно удалять засохшие цветки, эта мера будет способствовать раскрытию остальных;
- замечено, что цветы, имеющие длинные тычинки (лилии), живут дольше, если их удалить;
- чтобы придать свежесть цветам и стимулировать их общее состояние, необходимо периодически опрыскивать стебли, листья, но лепестки бутона опрыскивать не надо, так как из-за этого может развиться процесс гниения бутона.

Срезанные цветы — живые организмы, которые любят внимание. Соблюдая эти нехитрые правила, цветы еще долго будут радовать ваш взгляд.

Очень актуальны для украшения гостиничных интерьеров композиции из сухих цветов. Такие композиции в стиле слегка увядшей истомленной роскоши при сохранении натурального цвета для классического интерьера или тонко сочетающиеся по оттенкам, окрашенные в разные цвета сухие растения, увязанные по стилю с остальными элементами интерьера, настенные коллажи — картины, написанные цветами, травами и листьями, имеют долгую жизнь и, несомненно, украсят интерьер отеля и подчеркнут его индивидуальность.

В конце 1990-х годов на обширном цветочном рынке появились первые консервированные деревья и цветы. Преимущества таких растений очевидны: внешне они практически неотличимы от живых, но при этом не нуждаются ни в поливе, ни в освеще-

нии. Принцип консервации растений — замена воды в клетках на глицерин. На такие растения практически не садится пыль. Помимо этого такие растения, как эвкалипт, туя, кипарис, сохраняют естественный запах и могут служить не только украшением помещения, но и прекрасным ароматизатором воздуха. За некоторыми видами кипарисов даже замечено, что они поглощают запах табачного дыма, а это немаловажно для помещений, где разрешено курить.

Контрольные вопросы и задания

1. Что вы понимаете под словом «фитодизайн»?
2. Подготовьте доклад по теме «Принципы построения композиций при озеленении интерьеров».
3. Подготовьте реферат по теме «Символика цветов. Учет традиций и обычаев разных стран современными флористами».

2.5. Охрана труда и техника безопасности

Вопросам охраны труда и техники безопасности (Safety Procedure) в гостинице и, в частности, в АХС должно уделяться большое внимание. Руководитель АХС совместно с руководством отеля создают надлежащие условия труда и отдыха персонала. Комнаты для отдыха, раздевалки, душевые должны содержаться в чистоте и иметь все необходимые санитарные условия. Все сотрудники должны иметь удобную, привлекательную униформу. Большое внимание уделяется рабочей столовой. Меню должно быть разнообразным, включать десерт, фрукты, выпечку и т. д. Необходимо, чтобы у служебного входа всегда было чисто и привлекательно. Этим подчеркивается, что сотрудники небезразличны для отеля.

Улучшение условий труда, осуществление мероприятий, обеспечивающих безопасность работы и предупреждающих возможные травмы и профессиональные заболевания, — важные факторы, повышающие эффективность работы предприятий индустрии гостеприимства.

Создание безопасной обстановки на работе — задача каждого сотрудника!

Чтобы обеспечить безопасность для клиентов и сотрудников, персонал гостиницы должен выполнять следующие общие требования:

- всегда придерживаться установленного порядка при выполнении работы и знать, что делать в чрезвычайной ситуации;
- консультироваться у своего супервайзера, если что-либо неясно;
- немедленно извещать руководителя о неисправностях или неполадках в оборудовании, которые могут стать причиной ущерба.

2.5.1. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь

Существуют микроорганизмы, живущие в крови, которые могут вызвать такие смертельные заболевания, как гепатит С, СПИД и др. Инфекция проникает в организм человека чаще всего через ранки на коже при контакте с зараженным предметом.

Источниками опасности являются:

- кровь и другие выделения биологического происхождения на простынях, полотенцах и другом белье;
- кровь и другие выделения биологического происхождения на полах, раковинах и т. д.;
- иголки, встречающиеся в корзинах для мусора, под кроватями, между матрацами и в постельном белье;
- салфетки, туалетная бумага, бумажные полотенца, обрывки бумаги в мусорных корзинах в номерах и туалетах отеля;
- осколки стекла, лезвия, о которые порезался инфицированный человек;
- оказание первой медицинской помощи при травме гостя или сотрудника.

Для защиты от подобных заболеваний рекомендуется:

- закрывать порезы, царапины и другие открытые раны лейкопластырем во время работы;
- крайне осторожно обращаться с острыми, колющими, режущими предметами;
- использовать средства индивидуальной защиты, т. е. защитную экипировку, предотвращающую попадание носи-

телей инфекции в глаза, рот и на тело сквозь одежду (резиновые перчатки, халаты, защитные маски, очки, средства для защиты рта);
- применять мешки для мусора с пометкой «Биологически опасно», специальные контейнеры для иголок, осколков и т. д.;
- не залезать руками в мусорные корзины или контейнеры для мусора;
- не засовывать руки между матрацами кровати или под подушки на креслах;
- избегать контакта с потенциально инфицированным материалом;
- не дотрагиваться до сухих пятен крови, они могут быть заражены;
- использовать кислородную маску при оказании первой медицинской помощи;
- всегда проверять перчатки на наличие разрывов, отверстий до и после использования, уничтожать поврежденные перчатки, повторно использовать перчатки только после их тщательной дезинфекции;
- снимать перчатки аккуратно, мыть и дезинфицировать руки;
- принимать пищу, наносить макияж, производить манипуляции с контактными линзами на глазах только в строго отведенных местах;
- в случае обнаружения любых следов крови или выделений немедленно сообщить своему супервайзеру, который обратится к санитарному врачу для устранения источника опасности.

Каждый сотрудник, считающий, что он имел контакт с потенциально инфицированным материалом, может рассчитывать на бесплатную прививку от гепатита С.

2.5.2. Предупреждение падений

Чтобы избежать падений и травм, рекомендуется:
- перемещаясь по зданию ходить, а не бегать, особенно на лестничных маршах. Спускаться/подниматься по лестнице следует держась за перила;

- носить обувь, устойчивую к скольжению;
- никогда не допускать, чтобы на полу была вода, жир или посторонние предметы;
- вывешивать объявления «Осторожно» или «Мокрый пол», если заметите, что пол скользкий;
- включать свет перед тем, как войти в помещение;
- быть осторожным, переходя из темных или плохо освещенных помещений в светлые помещения (глазам потребуется некоторое время для того, чтобы привыкнуть к яркому освещению);
- никогда не оставлять без надобности открытыми выдвижные ящики или двери;
- закрывать двери кладовых и других служебных помещений;
- не оставлять в коридоре без надобности передвижное оборудование для уборки, технического обслуживания, доставки багажа и обслуживания питанием номеров;
- не загромождать проходы;
- не вставать на стулья, полки, выступы на мебели (при необходимости следует пользоваться стремянками, лестницами-стремянками, стремянками-платформами);
- не вставать на край ванной;
- заходить в ванную комнату, предполагая, что пол может быть мокрым;
- перенося груз смотреть перед собой и следить, чтобы он не загораживал дорогу;
- использовать тележки только там, где это возможно.

2.5.3. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов

В этом плане следует соблюдать следующие меры предосторожности:
- осторожно поднимать тяжелые предметы, при необходимости вызывать грузчиков; груз должен быть аккуратно упакован, тележки должны быть чистыми и исправными;
- при доставке или приемке товаров, вывозе мусора или пищевых отходов пользоваться ручными тележками, ос-

нащенными резиновыми колесами и боковыми ограждениями;
- осуществлять вывоз пищевых отходов, грязного белья только через задний двор и на грузовых лифтах;
- не перемещать грузы по гостевым зонам и в гостевых лифтах.

Норма предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме и перемещении тяжестей вручную — 10 кг.

2.5.4. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием

Персонал имеет право знать обо всех веществах, используемых для работы, которые считаются (или могут считаться) опасными для здоровья. В этой связи все емкости должны быть правильно промаркированы.

Маркировка емкостей и контейнеров включает:
- название вещества;
- ингредиенты;
- предупреждение об особой опасности, например, для легких или глаз;
- меры по оказанию первой помощи;
- меры по пожаротушению, если вещество воспламеняется;
- название и адрес производителя/поставщика или импортера химиката;
- предупреждение не использовать контейнер, если он неправильно маркирован;
- предупреждение не использовать контейнер повторно для химикатов/жидкостей, не предусмотренных маркировкой.

Для всех химикатов должны быть представлены «Информационные листы по безопасности материала», содержащие следующую информацию:
- химическая идентификация;
- название продукта;
- ингредиенты;
- физические данные;
- опасные компоненты;
- меры по оказанию первой помощи;

- время допустимого контакта с химикатами;
- опасные химические реакции;
- личная защитная экипировка;
- меры предосторожности против утечки или просыпания химиката;
- другая информация.

Каждый сотрудник, соприкасающийся с химикатами по работе, проходит подробное обучение в своем отделе. Перед началом работы сотрудник должен:
- прочитать этикетки и сопроводительные документы;
- обеспечить безопасную работу, определив опасные материалы и пользуясь соответствующим оборудованием;
- не допускать смешивания химикатов без специальных на это указаний.

Работа с электротехникой требует от персонала хозяйственной службы знаний и соблюдений правил техники безопасности.

В плане электробезопасности персонал должен выполнять следующие требования:
- не оставлять без присмотра электроинструменты или электрооборудование;
- не чинить и не проводить самостоятельно техническое обслуживание электрооборудования;
- не запускать вновь электрооборудование, которое было блокировано или отмечено как опасное;
- обращаться в инженерно-техническую службу отеля с просьбой о ремонте электрооборудования.

Новые сотрудники отеля допускаются к работе только после получения инструктажа по технике безопасности. В последующем инструктажи сотрудников по технике безопасности проводятся регулярно, о чем делаются записи в соответствующих журналах.

Контрольные вопросы и задания

1. Какие заболевания представляют особую опасность для персонала отелей?
2. Какие меры безопасности надо соблюдать для защиты от заболеваний, передающихся через кровь?
3. Перечислите меры для предупреждения падений.

4. Какие рекомендации существуют для предупреждения травм, связанных с поднятием тяжести и транспортировкой грузов?
5. Какова норма предельно допустимых нагрузок для женщин при подъеме и перемещении тяжестей вручную? Варианты: 7, 10, 15, 20 кг.
6. Что относится к технике безопасности при работе с химическими веществами?
7. Как обезопасить себя при работе с электротехникой?
8. Решите ситуационную задачу: при включении пылесоса в сеть горничная ощутила незначительный удар током. Как ей следует поступить в этой ситуации?
9. Практическое задание: проведите инструктаж по охране труда и технике безопасности для сокурсников перед выходом на производственную практику в гостиницу.

Приложение

Постановление МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ РФ

7 мая 1999 г.

№ 8

(НЦПИ)

Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии

Сектор: Гостиницы
Подсектор: Обслуживание гостиничного фонда
Код стандарта

Направление деятельности работников	Работа в гостиничном фонде или в соответствующей службе аналогичного предприятия; в круг обязанностей входит уборка помещений общего пользования, административных помещений, номерного фонда (жилых помещений и ванных комнат для гостей)	
Наименование должностей	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
	Горничная	Старшая горничная
	Уборщица служебных и общих помещений	Ответственная за помещения общего пользования и административные помещения
	Сотрудник прачечной	Менеджер прачечной
	Кастелянша	Портной
	Сотрудник химчистки	Менеджер химчистки
	Стажер	

Окончание таблицы

Требуемый уровень образования	Первый квалификационный уровень	Второй квалификационный уровень
	Среднее пециальное образование	Среднее специальное образование
	Начальное профессиональное образование	Начальное профессиональное образование
	Профессиональные курсы	Курсы повышения квалификации

Перечень должностных обязанностей для первого и второго квалификационных уровней

	Должностные обязанности	Квалификационный уровень
1	Владение иностранным языком/языками в соответствии с основной клиентурой	1 и 2
2	Подготовка и организация работы	1 и 2
3	Забота о гостях	1 и 2
4	Приемка номера	1 и 2
5	Уборка ванных комнат	1 и 2
6	Уборка заселенных номеров	1 и 2
7	Уборка свободных номеров	1 и 2
8	Подготовка номера ко сну	1 и 2
9	Обслуживание замены номеров	1 и 2
10	Стирка и чистка одежды для гостей	2
11	Уборка помещений общего пользования и административных помещений	1 и 2
12	Завершение уборки	1 и 2
13	Пользование телефоном	1 и 2
14	Дезинсекция	1 и 2
15	Выведение пятен	1 и 2
16	Нестандартные процедуры уборки	1 и 2
17	Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	1 и 2
18	Работа с жалобами клиентов	2
19	Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	1 и 2
20	Передача дежурства в конце смены	1 и 2

Профессиональные требования

Перечень навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1. Владение иностранным языком / языками в соответствии с основной клиентурой	
Умение контактировать с гостями по тематике своей службы	Основы грамматики, лексики и фонетики
Предоставление информации, ответы на вопросы гостей	Словарный запас по тематике своей службы
Культура межличностного общения	Терминология службы гостиничного фонда
	Теория межличностного общения
2. Подготовка и организация работы	
Подбор и комплектация средств уборки помещений	Введение в гостиничное хозяйство
Подбор и комплектация белья, предметов личной гигиены, оборудования и других предметов, предоставляемых гостям	Организация работы гостиниц
Комплектация тележки горничной, приемы использования тележки, методы загрузки	Структура и организация работы службы гостиничного фонда
Подбор и подготовка моющих средств	Оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда
Подбор и подготовка инвентаря и оборудования	Виды белья и методы работы с ними
Пользование оперативной информацией о заполняемости гостиницы	Основы охраны здоровья и гигиены
	Техника безопасности и охрана труда
3. Забота о гостях	
Культура межличностного общения	Теория межличностного общения
Процедура обслуживания гостей: приветствие гостей, контроль качества подготовки номера, внимательность	Основы психологии
Стандарты вежливости: типичный диалог и обмен репликами	Основы гостиничного маркетинга

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Быстрота и стиль обслуживания	Учет потребностей и ожиданий гостей
Соблюдение этикета	Протокол и этикет
4. Приемка номера	
Технология использования моющих средств, инвентаря и оборудования	Методы и технологии уборки
Приемы инвентаризации белья	Основы охраны здоровья и гигиены
Приемы подготовки материалов для гостей	Основы безопасности и техники безопасности на работе
Процедура и последовательность работы	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств
Соблюдение техники безопасности и мер безопасности	Характеристики оборудования для уборки
Технология проверки наличия и актирования утерянной собственности гостей	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
Процедура проверки рабочего состояния и регулирования бытовых приборов и оборудования номера	Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели
Порядок выноса мусора и подносов	Основы теории межличностного общения
Стандарты заправки постелей, хранения чистого и грязного белья	Основы психологии и конфликтологии
Процедура и последовательность повседневной уборки	
Процедура возобновления материалов для гостей	
Технология использования специального оборудования для уборки	
Соблюдение качества обслуживания: чистота и подготовленность	
Процедура уведомления об обслуживании номеров	

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Культура межличностного общения	Основы психологии и конфликтологии
5. Уборка ванных комнат	
Определение ассортимента и технологии использования моющих средств, оборудования и материалов для гостей	Методы и технологии уборки
Процедура и последовательность уборки помещений и оборудования	Основы охраны здоровья и гигиены
Процедура, последовательность и стандарты повседневной уборки	Основы безопасности и техники безопасности на работе
Обеспечение качества уборки ванных комнат: чистота и подготовленность	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств
Проверка наличия и актирования утерянной собственности	Характеристики оборудования для уборки
Процедура возобновления материалов/ белья для гостей	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
Культура межличностного общения	Оборудование ванной комнаты
	Основы теории межличностного общения
6. Уборка заселенных номеров	
Технология и последовательность работы	Методы и технологии уборки
Определение различий методов уборки освободившегося номера и уборки заселенного номера	Основы охраны здоровья и гигиены
Процедура приведения в порядок вещей клиентов, уборка постелей, повседневная уборка	Основы безопасности и техники безопасности на работе
Качество обслуживания номеров: чистота и подготовленность	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств
Действия в ситуации, когда гость возвращается в номер в процессе уборки	Характеристики оборудования для уборки
	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
	Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели
	Основы теории межличностного общения
	Основы психологии и конфликтологии
7. Уборка свободных номеров	
Процедура и последовательность работы	Методы и технологии уборки
Приемы приведения в порядок вещей клиентов, уборки постелей, повседневной уборки	Основы охраны здоровья и гигиены
Качество обслуживания номеров: чистота и подготовленность	Основы безопасности и техники безопасности на работе
	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств
	Характеристики оборудования для уборки
	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
	Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели
8. Подготовка номера ко сну	
Процедура и принципы комплектования тележки горничной	Методы и технологии уборки
Методы выбора моющих средств	Основы охраны здоровья и гигиены
Процедура и последовательность выполнения работ	Основы безопасности и техники безопасности на работе
Процедура и порядок оповещения о номерах, готовых к заселению и обслуживанию	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств
Техника приведения в порядок вещей клиентов	Характеристики оборудования для уборки
Приемы подготовки постели ко сну	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Процедура и порядок уборки ванных комнат и возобновления материалов для гостя	Планировка здания гостиницы, расположение номеров, оборудования и мебели
Методы регулирования приборов и оборудования номера	Основы теории межличностного общения
Культура межличностного общения	
9. Обслуживание замены номеров	
Процедура и порядок замены номеров	Методы и технологии уборки
Порядок уведомления о замене номера, оформление и ведение отчетности	Основы охраны здоровья и гигиены
Процедура замены и организации перемещения личных вещей гостя	Основы техники безопасности и меры безопасности
Процедура осмотра предыдущего номера	Подготовка к работе
Взаимодействие с руководителем службы гостиничного фонда	Оборудование и материалы
Взаимодействие со службой приема и размещения	Знание расположения номеров, оборудования и меблировки
Культура межличностного общения	Взаимоотношения с гостями
	Основы личной гигиены и гигиены труда
	Принципы уборки
	Меры безопасности и техника безопасности
	Теория межличностного общения
10. Стирка и чистка одежды для гостей	
Процедура организации работы с материалами для гостей: списки вещей для стирки и сухой чистки, подготовка списков и мешков, оборудование и материалы для чистки обуви	Методы и технологии уборки
Процедура и технология стирки и сухой химчистки: сбор, отсылка, возвращение	Основы охраны здоровья и гигиены

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Процедура оказания других услуг по чистке и стирке	Основы безопасности и техники безопасности на работе
Культура межличностного общения	Ассортимент и характеристики моющих и чистящих средств
	Характеристика видов одежды и способов ее обработки (чистки)
	Основные виды химической чистки изделий из различных видов ткани
	Оборудование прачечных, сроки и виды стирки одежды
	Основы теории межличностного общения
	Основы психологии и конфликтологии
11. Уборка помещений общего пользования и административных помещений	
Технология, процедуры и последовательность работы	Принципы уборки
Техника применения чистящего оборудования и моющих средств	Методы и технологии уборки
Процедура ухода за растениями и цветами	Основы охраны здоровья и гигиены
Методы обеспечения качества уборки общественных помещений — чистота и гигиена	Основы техники безопасности и меры безопасности
Принципы организации уборки: повседневная и нестандартная уборка	Подготовка к работе
Соблюдение мер безопасности и предотвращения потенциальных проблем: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра оборудование и инструменты	Характеристики материалов для гостей
	Ассортимент и характеристики оборудования и материалов
	Структура службы гостиничного фонда, расположение номеров, их оборудование и мебель

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
	Основы теории межличностного общения
	Основы личной гигиены и гигиены труда
12. Завершение уборки	
Процедуры разгрузки, уборки и хранения тележки	Принципы уборки
Приемы аккуратной раскладки чистого белья на полки для хранения	Методы и технологии уборки
Процедура хранения инвентаря для уборки	Основы охраны здоровья и гигиены
Процедура содержания и хранения приборов и оборудования, применяющегося для уборки	Основы техники безопасности и меры безопасности
Процедура уборки служебных помещений	Подготовка к работе
	Ассортимент и характеристики оборудования и материалов
	Структура службы гостиничного фонда, расположение номеров, их оборудование и мебель
	Основы теории межличностного общения
	Основы личной гигиены и гигиены труда
13. Пользование телефоном	
Культура межличностного общения	Основы теории межличностного общения
Приемы использования базовых телефонных моделей	Основы психологии
Эффективность и вежливость телефонных контактов: ответы на звонки, принятие сообщений, переключение звонков	Взаимоотношения с гостями
Принципы взаимодействия с соответствующими службами по ликвидации повреждений связи и аппаратов	Потребности и ожидания гостей

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Соблюдение этикета	Протокол и этикет
14. Дезинсекция	
Навыки применения мер борьбы с вредителями — оборудование и материалы	Принципы уборки
Стандарты чистоты	Методы и технологии уборки
Навыки и стандарты проверки на зараженность вредителями	Основы охраны здоровья и гигиены
Навыки и стандартные методы борьбы и уничтожения вредителей	Основы техники безопасности и меры безопасности
	Типы вредителей: их признаки и вред, наносимый ими
	Характеристики применения химических веществ и инсектицидов
15. Выведение пятен	
Приемы и техника использования пятновыводителей	Принципы уборки
Выбор соответствующего вида очистителя	Методы и технологии уборки
Способы и приемы обнаружения пятен	Основы охраны здоровья и гигиены
Процедура составления отчета	Основы техники безопасности и меры безопасности
Техника выведения пятен со стен, ковров, мебели и т. д.	Основы гигиены труда
	Ассортимент пятновыводителей, характеристики и применение
	Виды пятен и характеристика поверхностей
16. Нестандартные процедуры уборки	
Процедура определения специального оборудования, подходящего для этой задачи	Основы охраны здоровья и гигиены

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Процедура и последовательность отдельных операций	Принципы уборки
Процедура завершения уборки	Подготовка к работе
Принципы использования моющих средств для чистки ковров и мебели	Виды применяемого инвентаря и оборудования
Принципы применения инвентаря и оборудования для чистки обуви	Ассортимент и характеристика чистящих и моющих средств
	Характеристика основных видов поверхностей и отделочных материалов
	Техника безопасности
17. Оказание первой помощи и действия в экстремальной ситуации	
Действия в чрезвычайных ситуациях	Основы охраны здоровья и гигиены
Местонахождение и содержимое аптечки первой помощи	Основы техники безопасности и меры безопасности
Применение огнетушителей	Основы физиологии, аптечка скорой помощи — лекарства и их применение
Связь по телефону с соответствующими службами в экстремальных ситуациях	Характеристики несчастных случаев/травм и соответствующее лечение
Стандарты быстроты и четкости действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, вызове врача и скорой помощи, пожарной команды	Методы первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки
Принятие мер на месте происшествия	Пожар/задымление: техника безопасности, предотвращение, тушение, эвакуация
Эффективность предотвращения пожара, тушение пожара	
18. Работа с жалобами клиентов	
Техника работы с жалобами гостей	Теория межличностного общения
Культура межличностного общения	Основы психологии

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Процедуры принятия мер и взаимодействия с вышестоящим лицом по жалобе гостя	Методы работы с жалобами
Учет и фиксация жалоб	Основы конфликтологии
19. Соблюдение техники безопасности на рабочем месте	
Технология, принципы и последовательность принятия мер безопасности на рабочем месте	Типы оборудования и структура службы гостиничного фонда
Виды систем охраны кладовых	Меры и системы безопасности
Приемы соблюдения техники безопасности при работе с инвентарем, стационарным оборудованием на складах	Виды охранных систем и процедур
	Установленный порядок соблюдения техники безопасности и инструкций
	Виды инвентаря и оборудования
20. Передача дежурства в конце смены	
Процедура и порядок ведения записей о незавершенной работе	Структура и расположение служб гостиничного фонда
Процедура и порядок ведения записей особых пожеланий	Техника и меры безопасности
Процедура и ведение записей ожидаемых поздних заселений и отъездов	Теория межличностного общения
Процедура передачи срочных/важных сообщений	
Приемы фиксирования особых происшествий или проблем	
Культура межличностного общения	
Порядок передачи дежурства в конце смены и приведения рабочего места в порядок (проверка оборудования и материалов)	

Окончание перечня навыков и знаний

Направление деятельности работников	Работа в качестве менеджера/начальника службы гостиничного фонда, организация и контроль уборки и обслуживания помещений общего пользования, номерного фонда: жилых помещений и ванных комнат для гостей
Наименование должностей	Третий квалификационный уровень
	Директор/зам. директора службы гостиничного фонда
	Дежурный по этажу/помощник дежурного по этажу
	Инспектор
	Начальник смены в прачечной
	Начальник смены в химчистке
Требуемый уровень образования	Третий квалификационный уровень
	Квалификация «дипломированный специалист»
	Степень бакалавра
	Среднее специальное образование
	Курсы повышения квалификации

Должностные обязанности работников третьего квалификационного уровня

№ п/п	Должностные обязанности
1	Владение иностранным языком/языками в соответствии с постоянной клиентурой
2	Контроль подготовки к работе
3	Забота о гостях
4	Контроль приемки номеров
5	Контроль подготовки номера ко сну
6	Контроль проведения замены номеров
7	Контроль стирки и чистки одежды для гостей
8	Контроль уборки помещений общего пользования и административных помещений
9	Организация дезинсекции

Окончание должностных обязанностей

№ п/п	Должностные обязанности
10	Планирование нестандартных процедур уборки
11	Оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации
12	Работа с жалобами гостей
13	Соблюдение мер и техники безопасности на рабочем месте
14	Контроль передачи дел при окончании смены
15	Планирование потребностей подразделения
16	Выявление и анализ сложностей в работе
17	Инновационный менеджмент: внедрение изменений в работу подразделения
18	Инструктаж подчиненных
19	Помощь подчиненным в разрешении возникающих в ходе работы проблем
20	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
21	Мотивация подчиненных
22	Управление конфликтными ситуациями
23	Управление планированием времени

Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
1. Владение иностранным языком/языками в соответствии с постоянной клиентурой	
Устное общение с гостями по тематике своей службы	Основы грамматики, лексики и фонетики
Культура межличностного общения	Теория межличностного общения
Предоставление информации, ответы на вопросы гостей	Словарный запас по тематике своей службы
	Аббревиатуры и терминология, принятые в гостиничном хозяйстве

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
2. Контроль подготовки к работе	
Контроль организации рабочей зоны	Введение в туризм/гостиничное хозяйство
Контроль процедуры инвентаризации белья, чистящих средств, оборудования и материалов	Организационная структура гостиницы
Контроль ассортимента и порядка распространения возобновляемых материалов для гостей	Структура службы гостиничного фонда
Контроль соблюдения стандартов на возобновляемые материалы для гостей и их использование	Оборудование и материалы, применяемые в работе службы гостиничного фонда
Контроль соблюдения стандартов использования тележки	
3. Забота о гостях	
Культура межличностного общения	Теория межличностного общения
Правила обслуживания: приветствие гостей, проверка качества обслуживания, вежливость	Основы психологии
Контроль стандартов вежливости: обычный диалог и обмен репликами	Основы гостиничного менеджмента
Контроль навыков, быстроты и стиля обслуживания	Протокол и этикет
Соблюдение этикета	Принципы контроля качества обслуживания
	Основы конфликтологии
4. Контроль приемки номеров	
Контроль инвентаризации белья	Методы и технологии уборки
Контроль процедур и последовательности выполнения работы	Охрана здоровья и гигиена
Контроль соблюдения мер и техники безопасности	Меры и техника безопасности

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Проверка номеров и ванных комнат: чистота и подготовленность	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
Проверка рабочего состояния и регулирование работы бытовых приборов и оборудования номера	Виды применяемого оборудования, приборов и материалов
Контроль утилизации мусора	Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров
Контроль проведения повседневной уборки	Менеджмент персонала
Контроль возобновления материалов для гостей	Теория межличностного общения
Культура межличностного общения	Протокол и этикет
Соблюдение этикета	
5. Контроль подготовки номера ко сну	
Контроль процедуры и последовательности выполнения работ	Методы и технологии уборки
Организация взаимодействия со службами приема и размещения и оповещение о номерах, готовых к заселению и обслуживанию	Охрана здоровья и гигиена
Контроль процедуры приведения в порядок вещей клиентов	Меры и техника безопасности
Контроль уборки ванных комнат и возобновления материалов для гостя	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
Культура межличностного общения	Виды применяемого оборудования, приборов и материалов
Соблюдение этикета	Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров
	Гостиничный менеджмент
	Менеджмент персонала
	Теория межличностного общения
	Протокол и этикет

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
6. Контроль проведения замены номеров	
Контроль процедуры замены номеров	Методы и технологии уборки
Организация взаимодействия со службой приема и размещения и уведомление о замене номеров	Охрана здоровья и гигиена
Контроль процедуры замены номеров и перемещения личных вещей гостя	Меры и техника безопасности
Контроль осмотра предыдущего номера	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
Организация и контроль ведения отчетности о замене номера	Виды применяемого оборудования, приборов и материалов
Культура межличностного общения	Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров
Соблюдение этикета	Гостиничный менеджмент
	Менеджмент персонала
	Теория межличностного общения
	Протокол и этикет
7. Контроль стирки и чистки одежды для гостей	
Организация и контроль процедуры работы с вещами гостей, подготовленными к стирке или чистке	Основы охраны труда
Контроль соблюдения стандартов приемки вещей в прачечную и чистку	Охрана здоровья и гигиена
Контроль сверки списков прачечной и химчистки: пересчет одежды, информация для гостя и о госте (номер комнаты и время), степень срочности	Меры и техника безопасности
Организация и контроль процедур стирки и химчистки: сбор, отсылка, возвращение	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
Культура межличностного общения	Основы отраслевого права

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Культура межличностного общения	Теория межличностного общения
Соблюдение этикета	Гостиничный менеджмент
	Основные характеристики материалов, применяемых при изготовлении одежды
	Основы конфликтологии
8. Контроль уборки помещений общего пользования и административных помещений	
Контроль процедур и последовательности выполнения работ	Методы и технологии уборки
Контроль качества уборки помещений общего пользования	Охрана здоровья и гигиена
Руководство организацией уборки — повседневной и нестандартной уборки	Меры и техника безопасности
Планирование работ	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
Контроль безопасности и мер предотвращения потенциальных проблем при сухой и влажной уборке: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленное без присмотра оборудование и инструменты	Виды применяемого оборудования, приборов и материалов
Культура межличностного общения	Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров
Соблюдение этикета	Менеджмент персонала
	Теория межличностного общения
	Протокол и этикет
9. Организация дезинсекции	
Организация мер борьбы с вредителями: выбор оборудования и материалов	Методы и технологии уборки

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Контроль чистоты и соблюдения мер гигиены	Охрана здоровья и гигиена
Контроль проверки на зараженность вредителями	Меры и техника безопасности
Организация проведения мероприятий по борьбе и уничтожению вредителей	Типы вредителей, их признаки и вред, наносимый ими
	Характеристики химических веществ и инсектицидов
10. Планирование нестандартных процедур уборки	
Контроль процедур и последовательности выполнения отдельных операций нестандартной уборки	Методы и технологии уборки
Контроль конечного результата	Охрана здоровья и гигиена
Культура межличностного общения	Меры и техника безопасности
Соблюдение этикета	Ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей
	Виды применяемого оборудования, приборов и материалов
	Структура службы гостиничного фонда, расположение и оснащение номеров
	Менеджмент персонала
	Теория межличностного общения
	Протокол и этикет
11. Оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации	
Самоконтроль в сложной ситуации, организация оказания первой помощи и действия в экстремальной ситуации	Охрана здоровья и гигиена
Применение огнетушителей	Меры и техника безопасности

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Быстрота и четкость действий при: оповещении о чрезвычайной ситуации, сообщении в необходимые инстанции, составлении необходимой отчетности, вызове врача, скорой помощи, пожарной команды	Основы физиологии и фармакологии
Самостоятельное принятие мер на месте происшествия	Аптечка первой помощи, ее оснащение и хранение
Организация действий при несчастных случаях, бытовых травмах: падениях, ожогах, укусах насекомых	Характеристики несчастных случаев/ травм и соответствующее лечение
Действия в чрезвычайных ситуациях: при сердечном приступе, инсульте, шоке, большой потере крови	Методы первой помощи: искусственное дыхание, массаж грудной клетки
Проведение реанимации: приведение в сознание, искусственное дыхание, восстановление сердечной деятельности и дыхания	Пожар/задымление: техника безопасности, предотвращение, тушение, эвакуация
12. Работа с жалобами гостей	
Культура межличностного общения	Теория межличностного общения
Техника работы с жалобами гостей	Потребности и ожидания клиентов
Процедуры принятия мер по жалобам клиентов	Основы психологии
Учет и анализ жалоб гостей	Протокол и этикет
Профилактика конфликтных ситуаций	Методы работы с жалобами клиентов
Соблюдение этикета	Основы конфликтологии
13. Соблюдение мер и техники безопасности на рабочем месте	
Контроль последовательности применения мер безопасности на рабочем месте	Типы оборудования и планировка службы гостиничного фонда
Владение информацией о функционировании применяющихся в гостинице систем техники безопасности и систем охраны черного хода	Системы охранной сигнализации и правила работы с ними

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Контроль соблюдения персоналом мер безопасности при работе с: инвентарем; стационарным оборудованием; сейфами; хранилищами	Техника и меры безопасности
	Принципы научной организации труда
	КЗоТ РФ
14. Контроль передачи дел при окончании смены	
Контроль записей о незавершенной работе	Знание оборудования и планировки помещений службы гостиничного фонда
Контроль записи ожидаемых поздних заселений и отъездов	Системы охранной сигнализации и правила работы с ними
Контроль соблюдения стандартов передачи срочных/важных сообщений	Техника и меры безопасности
Контроль записи особых происшествий или проблем	
15. Планирование потребностей подразделения	
Анализ потребностей	Основы теории менеджмента
Определение потребностей в ресурсах	Основы планирования
Создание и внедрение процедур планирования потребностей	Стратегическое и оперативное планирование
Оптимизация работы службы	Составление графиков работы
	Управление рабочим временем
16. Выявление и анализ сложностей в работе	
Определение и анализ сложностей: — прогнозирование последствий, выявление причин возникновения сложностей	Основы планирования
Принятие решений по выходу из сложной ситуации	Стратегическое и оперативное планирование
Контроль реализации принятых решений	Менеджмент персонала

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Принятие профилактических мер, предотвращающих повторение подобных ситуаций в будущем	Методика решения проблем
	Основы конфликтологии
17. Инновационный менеджмент: внедрение прогрессивных изменений в работу подразделения	
Выявление и анализ основных факторов, влияющих на необходимость инноваций	Инновационный менеджмент
Организация проведения процесса преобразований	Менеджмент персонала
Организация проведения процесса подготовки/переподготовки персонала	Межличностное общение
Анализ эффективности инноваций	Методика решения проблем
Культура межличностного общения	Стратегическое и оперативное планирование
	Основы производственного менеджмента
	Основы планирования
18. Инструктаж подчиненных	
Техника инструктажа подчиненных в повседневной работе	Основы теории менеджмента
Техника доведения принятых решений до подчиненных	Менеджмент персонала
Контроль исполнения принятых решений	Основы конфликтологии
Использование системы взысканий и поощрений	Основы научной организации труда
Техника работы с жалобами персонала	КЗоТ РФ
Соблюдение этикета	Протокол и этикет
Культура межличностного общения	Теория межличностного общения
19. Помощь подчиненным в разрешении возникающих в ходе работы проблем	
Анализ проблем	Менеджмент персонала

Продолжение перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
Классификация проблем	Основы конфликтологии
Разрешение проблем	Основы научной организации труда
Принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблем	КЗоТ РФ
Соблюдение этикета	Протокол и этикет
Культура межличностного общения	Теория межличностного общения
20. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	
Планирование работы	Основы производственного менеджмента
Организация работы	Менеджмент персонала
Определение стандартов качества работы	Основы планирования
Анализ эффективности работы	Стратегическое и оперативное планирование
Изучение и анализ проблем	Основы конфликтологии
Эффективное распределение обязанностей	
Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных	
Анализ результатов работы	
21. Мотивация подчиненных, работающих в подразделениях	
Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности персонала	Основы теории менеджмента
Контроль функционирования системы стимулирования	Теория мотивации и иерархии ценностей с учетом психологических особенностей, традиций, менталитета
Анализ эффективности системы стимулирования и ее совершенствование на основе полученных данных	Менеджмент персонала
	КЗоТ РФ
	Методика оценки деятельности персонала

Окончание перечня навыков и знаний

Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей	Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей
22. Управление конфликтными ситуациями	
Владение стратегическими и тактическими методами управления конфликтами	Основы конфликтологии малой группы
Уход от конфликта	Менеджмент персонала
Подавление конфликта	КЗоТ РФ
Управление конфликтом	Теория межличностного общения
Разрешение конфликтов	Основы психологии
Анализ причин конфликта	Протокол и этикет
Профилактика подобных ситуаций в будущем	
Культура межличностного общения	
Соблюдение этикета	
23. Управление планированием времени	
Планирование времени и рабочего дня	Основы планирования
Планирование времени, связанное с конкретными задачами в различных условиях: пиковой нагрузки, неравномерной нагрузки	Основы научной организации труда
Анализ расхода времени	Правила внутреннего распорядка
Анализ расхода времени	Функционирование служб и выявление резервов времени
Текущее планирование	КЗоТ РФ
Перспективное планирование	
Анализ эффективности	
Повышение эффективности	
Оценка результатов	

Библиография

Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии, утвержденные Постановлением Министерства труда и социального развития РФ 7 мая 1999 г. № 8 (НЦПИ).

Журнал «Стандарт пять звезд» 2003. № 3.

Журнал «Reinigungs Markt». Русское издание. 2004. № 3.

Журнал «Строитель». 2003. № 6.

Журнал «Химчистка и прачечная». 2004. № 1(24).

Информация компаний: «Радиус», «Авик-Тайм», «Петротекс».

Сайт www.hygolet-abv.ru.

Оглавление

Предисловие 3

Глава 1. ОРГАНИЗАЦИЯ АДМИНИСТРАТИВНО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ 4

1.1. Организационно-управленческая структура административно-хозяйственной службы гостиницы, ее роль и значение в деятельности гостиничного предприятия 4

1.2. Квалификационные требования, предъявляемые к должности руководителя АХС гостиницы и его должностные обязанности 8

Глава 2. ТЕХНОЛОГИЯ РАБОТЫ АХС ГОСТИНИЦЫ 12

2.1. Технология работы поэтажного персонала 12

2.1.1. Графики выхода на работу персонала АХС гостиницы 14

2.1.2. Офис АХС гостиницы. Правила телефонного этикета, принятые в АХС гостиницы 17

2.1.3. Прием на работу новых сотрудников в АХС гостиницы 18

2.1.4. Должностные обязанности заместителя руководителя АХС гостиницы. Должностные обязанности супервайзеров данной службы . . . 22

2.1.5. Основные технологические документы АХС гостиницы 27

2.1.6. Ключевое хозяйство АХС гостиницы. Методы предотвращения гостиничных краж . . . 32

2.1.7. Технология уборки номерного фонда гостиницы (последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, этапы в процессе уборки номера) 35

2.1.8. Продукция индивидуального пользования в гостиницах 71

2.1.9. Информационная папка для гостей 82

2.1.10. Уборка номеров после выезда клиентов. Оставленные и забытые клиентами вещи 86

2.1.11. Порядок устранения технических неисправностей в номерном фонде гостиницы 95

2.1.12. Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров 98

2.1.13. Организация обслуживания особо важных персон (VIP-гостей) в отеле. Уборка в номерах, занятых VIP-гостями 101

2.1.14. Дополнительная уборка номеров по просьбе клиентов как один из видов промежуточной уборки 118

2.1.15. Генеральная уборка 119

2.1.16. Контроль качества уборки номеров 121

2.1.17. Должностные обязанности и схемы работы поэтажного персонала (отдела гостиничного хозяйства) 124

2.1.18. Уборочные материалы, техника, инвентарь . . . 135

2.1.19. Порядок уборки общественных помещений гостиницы 144

2.2. Услуги прачечной-химчистки. Технология работы и функции сотрудников прачечной-химчистки 159

2.2.1. Оборудование прачечных-химчисток в современных гостиницах 160

2.2.2. Должностные обязанности персонала прачечной-химчистки отеля 165

2.2.3. Технология выполнения гостевых заказов на услуги прачечной-химчистки 175

2.2.4. Униформа сотрудников отеля. Правила использования униформы. Порядок выдачи и смены служебной одежды 193

2.3. Оздоровительный центр в отеле. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра 202
2.3.1. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром отеля 202
2.3.2. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля 209
2.4. Озеленение и украшение гостиничных интерьеров . . 215
2.5. Охрана труда и техника безопасности 220
2.5.1. Предупреждение заболеваний, передающихся через кровь 221
2.5.2. Предупреждение падений 222
2.5.3. Предупреждение травм, связанных с поднятием тяжестей и транспортировкой грузов 223
2.5.4. Техника безопасности при работе с химическими веществами и электрооборудованием 224

Приложение. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии 227

Библиография 251

Тимохина Татьяна Леопольдовна

Организация административно-хозяйственной службы гостиницы

Учебное пособие

Редактор *Л. О. Нащекина*
Корректор *Л. П. Сидорова*
Компьютерная верстка *И. В. Кондратьевой*
Оформление серии *К. В. Пономарева*

Сдано в набор 22.03.2007. Подписано в печать 09.07.2007. Формат 60 × 90/16.
Печать офсетная. Гарнитура «Таймс». Усл. печ. л. 16,0. Уч.-изд. л. 16,5.
Бумага офсетная. Доп. тираж 3000 экз. Заказ № 9800.

ЛР № 071629 от 20.04.98
Издательский Дом «ФОРУМ»
101000, Москва — Центр, Колпачный пер., д. 9а
Тел./факс: (495) 625-39-27
E-mail: forum-books@mail.ru

ЛР № 070824 от 21.01.93
Издательский Дом «ИНФРА-М»
127282, Москва, Полярная ул., д. 31в
Тел.: (495) 380-05-40
Факс: (495) 363-92-12
E-mail: books@infra-m.ru
Http://www.infra-m.ru

По вопросам приобретения книг обращайтесь:

Отдел продаж «ИНФРА-М»
127282, Москва, ул. Полярная, д. 31в
Тел.: (495) 363-42-60
Факс: (495) 363-92-12
E-mail: books@infra-m.ru

Центр комплектования библиотек
119019, Москва, ул. Моховая, д. 16
(Российская государственная библиотека, кор. К)
Тел.: (495) 202-93-15

Магазин «Библиосфера» (розничная продажа)
109147, Москва, ул. Марксистская, д. 9
Тел.: (495) 670-52-18, (495) 670-52-19

Отпечатано с готовых диапозитивов в ОАО ордена «Знак Почета»
«Смоленская областная типография им. В. И. Смирнова».
214000, г. Смоленск, проспект им. Ю. Гагарина, 2.