

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://studservis.ru/otvety-na-bilety/58098>

**Тип работы:** Ответы на билеты

**Предмет:** Гостиничное дело

-

Состав службы: директор или менеджер по эксплуатации номеров, служба приема и размещения, служба горничных, объединенная сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства), служба портье, служба консьержек, служба посыльных, инспектор по уборке номеров, служба безопасности.

В зависимости от размеров предприятия, отдел управления номерным фондом может состоять из одного или нескольких подразделений. Главные из них, составляющие основу предприятия, это служба портье, служба приема гостей и служба горничных, а также служба бронирования.

Основные задачи службы портье: Технологически структура службы портье построена таким образом, чтобы успешно выполнялась главная функция – предоставление информации. Информация через службу портье движется в двух направлениях: к гостям и в администрацию. Информация идет к гостям, если речь идет об информировании о видах обслуживания, предоставляемых гостиницей. Обязанность предоставлять информацию о гостинице лежит на всех работниках службы портье, однако она может быть всецело возложена на отдельных работников, чьи обязанности только этим и ограничиваются. В их функции входит предоставление информации по широкому кругу вопросов, включая информацию о местных достопримечательностях, работе городского транспорта и различных местных особенностях.

Основные задачи отдела бронирования: аккуратно следить за конъюнктурой, скрупулезно собирая заявки на бронирование и ловя любое повышение спроса, которое гостиница могла бы использовать, увеличивая стоимость размещения и давая предприятию большой доход.

Основные задачи службы приема гостей: встреча гостя представителем гаражной службы, встреча гостя, выходящего из машины, швейцаром, размещение, которое осуществляет портье, непосредственно принимающий гостя (проверяет и идентифицирует оплату брони, регистрирует прибытие гостя), посыльный оказывает помощь с доставкой багажа, размещением гостя в номере, осуществляет проверку квитанции на размещение, служба горничных обеспечивает чистоту и комфорт номера, служба безопасности гостиницы заботится о сохранности багажа и безопасности личности гостя.

Основные задачи службы горничных: отвечает за уборку номеров, холлов, туалетов, коридоров и других внутренних помещений, в которых осуществляется прием и обслуживание клиентов. Горничные превращают использованный продукт, каким является гостиничный номер после выезда гостей, в готовый для последующей реализации, чистый и уютный номер. Служба горничных использует собственную прачечную, в которой использованное постельное белье, полотенца, а иногда и скатерти вновь превращаются в чистый, готовый к употреблению продукт.

2. Характеристика обязанностей руководителей службы содержания номерного фонда

Руководитель службы номерного фонда несет ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых и общественных, административно-хозяйственных (служебных, подсобных, технических, складских, бытовых) помещениях.

Он обязан знать нормативные документы, прейскуранты цен, на проживание и другие услуги; расположение запорной сантехнической арматуры, приборов электроснабжения, средств пожара-ротушения и уметь ими пользоваться; правила охраны труда; вызывать дежурный технический персонал для устранения повреждений, в том числе аварийных служб и служб МЧС.

Старшая горничная осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих для временного размещения гостей, обеспечивает контроль над работой горничных в области чистоты и порядка в общественных, служебных помещениях и номерном фонде.

Руководитель по обеспечению пожарной безопасности участвует в составлении организационных документов, инструкций по технике безопасности и пожарной безопасности и следит за их выполнением. Организует обучение по правилам пожарной безопасности в под-разделении.

Руководитель службы приема и размещения контролирует работу службы приема и размещения по

организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, организует работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения, осуществляет распределение обязанностей работников службы, создает систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения, осуществляет контроль за функционированием системы стимулирования, анализирует ее эффективность и осуществляет ее совершенствование.

### 3. Последовательность уборки номерного фонда. Технология текущей уборки жилых номеров.

В большинстве гостиниц придерживаются следующей последовательности уборки номеров:

1. Производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой "Просьба убрать мой номер" ("Please make up my room").
2. Уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а также в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине (стоящих на ремонте).
3. Уборка номера после выезда клиентов.
4. Уборка в номерах, занятых гостями.

Текущая уборка жилых номеров. Горничные убирают номера в отсутствие проживающих, или с личного разрешения проживающего в его присутствии в удобное для него время.

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.

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.

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

В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем – гостиную, кабинет, прихожую, санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Затем горничная приступает к уборке кровати. После уборки кровати горничная приступает к уборке письменного стола. Затем влажной тряпкой протереть телефон, настольную лампу; сухой – книги, журналы, телевизор. Ящики письменного стола тоже необходимо внимательно просмотреть, вытряхнуть их, протереть от пыли. В случае дефектов вызвать столяра. Затем горничная приступает к чистке ковров, ковровых дорожек, прикроватных ковриков, штор, драпировок, мягкой мебели, а также к удалению пыли со стен и пола пылесосом. После работы с пылесосом горничная должна протереть от пыли плинтусы, подоконники, радиаторы. Пыль между секциями радиатора извлекают специальной узкой щеткой, затем сухой тряпкой протирают перекладки и ножки столов и стульев, а также полированные поверхности мебели.

### 4. Технология генеральной уборки

Генеральная уборка всей жилой площади проводится 1 раз в 7 дней. Генеральная уборка осуществляется в период отсутствия гостей в номере и связывается с влажной уборкой, протиранием мебели, удалением пятен на полу, ковровом покрытии, мягкой мебели, мытьем санузлов специальным раствором.

Согласно общепринятых стандартов в гостиничном хозяйстве схема уборки номера охватывает следующие этапы:

проветривание и кондиционирование помещений. Проветривание обеспечивается естественным образом путем открытия окон на 20-30 мин или с использованием систем кондиционирования помещений перед прибытием гостей в номер;

- отодвигают мебель (кровать, шкаф, кресло) и моют за ней
- обработка мебели полиролью
- уборка крупного мусора;
- снятие грязного белья с постельных принадлежностей;

- чистое белье необходимо положить рядом с кроватью, кровать с постельными принадлежностями остается на определенный срок для проветривания;
- шторы во время генеральной уборки чистят пылесосом, и 2 раза в год сдают в химчистку
- обязательно чистят текстильную обивку мягкой мебели
- по нормам окна обязательно мыть 2 раза в год
- из ванной комнаты убираются использованные полотенца, халат.
- моются раковины и стаканы;
- чистят швы между кафельной плиткой, кафель чистят от мыльных разводов
- моется ванна и унитаз;
- в период высыхания ванны и раковин заправляется постель;
- производится уборка балкона, если предусмотренный в номере;
- удаление пыли и чистка радиаторов, вентиляционных решеток, карнизов и плинтусов
- в жилой комнате вытирается пыль по всем предметам;
- чистка и химчистка ковровых покрытий;
- моется пол в ванной комнате;
- возобновляется и заменяется использован инвентарь (мыло, туалетная бумага и др.)
- в ванной комнате осуществляется замена полотенец, халатов и др.

#### 5. Технология промежуточной уборки номеров.

Ежедневная промежуточная уборка в номерах зачастую осуществляется во второй половине дня по требованию гостей за отдельную плату или если это уборка указанное в распорядке рабочего дня. В некоторых гостиницах такой вид работ указывается в распорядке дня отдельно. Процесс состоит из следующих типов мероприятий:

- механизированная уборка пола либо ручная мойка;
- вынос мусора из помещения;
- мытьё посуды;
- смена полотенец и постельного белья;
- уборка в санузле.

В некоторых гостиничных комплексах в этот список также включается приготовление ванны.

#### 6. Технология дополнительной уборки по просьбе гостя.

Если гостю 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 два, три и более раз в сутки. В этой ситуации следует, возможно, предложить клиенту оплатить по прейскуранту стоимость работы, связанной с дополнительной уборкой, как это часто делается в гостиницах с более низким уровнем сервиса.

Технология дополнительной уборки включает следующий алгоритм действий:

1. Удалить мусор из номера.
2. Убрать и помыть посуду.
3. Перестелить постельное белье.
4. Сменить постельное белье.
5. Убрать туалетную комнату.
6. Приготовить ванну.
7. Сменить полотенца, халат.
8. Почистить ковровое покрытие и пропылесосить.

7. Обязанности уборщиц служебных помещений, коридорных (хаузменов), рабочих по комплексной уборке и содержанию помещений.

Должностными обязанностями уборщиц служебных помещений:

- Уборка служебных помещений административных зданий, коридоров, лестниц, санузлов, общественных туалетов, пляжей, квартир.
- Удаление пыли, подметание и мойка вручную или с помощью машин и приспособлений стен, полов,

потолков, оконных рам и стекол, дверных блоков, мебели и ковровых изделий.

- Чистка и дезинфицирование унитазов, ванн, раковин и другого санитарно-технического оборудования.
- Очистка урн от бумаги и промывка их дезинфицирующими растворами.
- Сбор мусора и отнеска его в установленное место.
- Соблюдение правил санитарии и гигиены в убираемых помещениях.

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 руководи-теля 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.

8. Ассортимент предметов индивидуального пользования в гостиницах, их назначении, качестве, порядке замены.

Каждая гостиница должна иметь продукцию индивидуального пользования.

Сейчас их называют предметы гостеприимства, аксессуары. Вся продукция должна быть оформлена в соответствии с дизайном гостиницы, аккуратно упакована и разложена. В предметы гостеприимства входит:

1. Мыло (используется в мини упаковках весом 12-45 г; может быть в жидкой форме, в картонной либо в пластиковых упаковках) ;
2. Жидкие средства (упаковки с объемом 8-50 мл) :

-шампунь

-гель для душа

-кондиционер для волос

-лосьон для тела

-эликсир для зубов

3. Аксессуары:

-зубной набор

-бритвенный набор

Помимо этого гостиница предлагает гостю предметы ухода за обувью, телом (расческа, щетка для одежды, ватные палочки и др.)

• горничные во время уборки обязаны следить все ли предметы на месте. В случае их отсутствия необходимо положить новые изделия;

• необходимо обязательно смотреть: закончились ли косметические средства, и заменять их при необходимости:

• обязательно нужно убирать из номера сломанные, использованные одноразовые изделия и пустые флаконы от косметических средств.

9. Ассортимент дополнительных аксессуаров для удобства гостей, которые предполагают высококлассные отели.

В распоряжение гостей высококлассных отелей предоставляются

Бритвенный набор в пластиковой коробочке  
Швейные наборы в картонной подушечке  
Шапочка для душа в картонной подушечке  
предметы и средства по уходу за обувью в номерах  
пилочка для ногтей в пластиковом чехле  
салфетки освежающие для рук и лица  
набор ватных косметических дисков для снятия макияжа  
мочалка для мытья  
защитный лейкопластырь  
халат и тапочки  
зонт

10. Информационная папка гостя: назначение, требования, содержание.

Информационная папка позволяет клиенту чувствовать себя в гостинице более комфортно и уверенно. Информационная папка гостиницы содержит множество нужной информации для постояльцев. Информационная папка для гостей находится в каждом номере на видном месте и рядом с телефоном. В ней содержится такая информация как:

1. Вместимость гостиницы с описанием номеров всех имеющихся категорий; перечислены возможности гостиницы для работы и отдыха; указаны ее координаты; иллюстрации помещений гостиницы.
2. Услуги, предоставляемые отелем, с указанием месторасположения соответствующих служб, режима их работы, контактных телефонов.
3. Услуги телефонной связи с полным перечнем расценок на телефонные переговоры, а также кодов стран и городов.
4. Меню отдела обслуживания питанием на этажах, с указанием расценок на питание и телефона для осуществления заказа.
5. Перечень продуктов и напитков мини-бара, с указанием расценок, количества продукции, а также порядка пользования мини-баром.
6. Бланк карты-заказа завтрака в номер.
7. Карточку-отзыв гостей о качестве обслуживания.
8. Меры пожарной безопасности.
9. Памятку о порядке проживания в гостинице.
10. Табличку-вывеску на дверь (разрешение/запрет уборки в номере)
11. Карта города.
12. Блокноты для записей, конверты

11. Технология хранения и возврата забытых гостями вещей.

В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом их владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь или его местопребывание неизвестно, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления. Сотрудник камеры хранения (отдела забытых вещей) регистрирует забытые (невостребованные) вещи в специальном журнале, участвует в составлении актов на них. Такие акты составляются в двух экземплярах. Акт подписывают горничная и зав. этажом (руководитель службы номерного фонда) или дежурный администратор. В акте указывается дата обнаружения забытых вещей, время, номер комнаты, Ф.И.О. проживающего, страна, если это -- иностранный гость, дается краткое, но точное их описание. При составлении актов на забытые фотоаппараты, часы, сотовые телефоны, видеокамеры указывается страна и наименование компании-производителя, номер изделия. Один экземпляр акта остается в камере хранения (отделе забытых вещей). Ее сотрудник переносит данные в специальный журнал и расписывается на втором экземпляре акта, который хранится в службе

-

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otvety-na-bilety/58098>*