

**МЕТОДИЧЕСКИЕ
РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ГОРНИЧНЫХ
ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ
РАЗМЕЩЕНИЯ**





Важнейшей функцией службы номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров отеля, а также общественных помещений.



ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Уборка номеров и других помещений гостиницы, сохранность оборудования, оснащения номерного фонда, поддержание в надлежащем виде мебели в гостевых комнатах, залах и холлах, снабжение работников запасами моющих и чистящих средств, учет и пополнение запасов постельного белья, снабжение номеров санитарно-гигиеническими принадлежностями и т.п.



Внешний вид и поведение:

- Полная, чистая, выглаженная униформа, служебный значок, туфли без каблука, с закрытой пяткой.
- Обувь чистая; носки, чулки или колготки обязательны.
- Волосы аккуратно причесаны. Ногти подстрижены, неброский маникюр.
- Разговор на этаже должен быть ограничен.
- Горничные и другие работники не должны собираться вместе на этаже и обсуждать личные вопросы. Необходимо работать спокойно, чтобы другие смогли сосредоточиться.
- Горничные и другие работники службы не должны спорить, громко говорить или кричать на этаже, делать личные замечания посетителям, гостям и коллегам.

Обычно за каждой горничной закреплено определенное количество номеров, которые необходимо убрать за смену. Как правило, в каждой комнате горничная производит один и тот же набор действий. Горничные участвуют в проверке номеров в определенные часы для определения их состояния (статуса).

Горничные выполняют работу в соответствии с должностными инструкциями и стандартами работ.

Горничная пополняет запас белья в конце смены. Обычно горничная является членом группы, руководит которой старшая горничная (или дежурный по этажу).

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно, включая уборку постелей

Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.

Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использована строго по назначению.

Виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;
- промежуточная уборка;
- уборка номера после выезда гостя;
- генеральная уборка;
- экспресс-уборка (дополнительная);
- вечерняя подготовка номера.

Очередность уборки номерного фонда:

- ранняя уборка – уборка жилых номеров с вывешенной табличкой «Просьба убрать номер»;

- уборка забронированного номера;
- уборка после выезда гостя;
- текущая уборка жилых номеров;
- дополнительные работы.

Основные принципы выполнения уборочных работ горничной:

- поэтажный персонал должен «как можно меньше попадаться на глаза» гостю;
- уборочный инвентарь и уборочные инструменты не должны оставляться в местах общего пользования;
- горничные не должны отвлекаться на личные дела во время выполнения уборочных работ;
- уборка осуществляется «от чистого к грязному», «по часовой или против часовой стрелки»;
- в случае обнаружения таблички «Не беспокоить» на двери жилого номера, стоящего в задании на уборку, горничной необходимо вернуться к данному номеру позднее.



Горничной, работающей в номере, запрещается:

- закрываться в номере;
- смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
- курить в номере;
- сидеть в номере без дела;
- сидеть с гостем.



СТАНДАРТ РАБОТЫ С ВЕЩАМИ ГОСТЯ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УБОРОЧНЫХ РАБОТ

При уборке в номере горничная соприкасается с личными вещами гостей напрямую, поэтому необходимо следовать следующим правилам:

- упавшие предметы одежды гостя следует поднять и повесить на спинку стула или аккуратно сложить и положить на горизонтальную плоскость (стул, кресло, диван). На полу не должно остаться одежды;
- халат вывешивается в ванную комнату;
- тапочки выносятся в прихожую, обувь гостя аккуратно расставляется вдоль плинтуса;
- пижамы, ночные сорочки складываются в изголовье кровати;
- нельзя ставить обувь и вешать одежду в шкаф, складывать в ящик или в чемодан. Вещи должны оставаться на виду владельца;
- гигиенические принадлежности можно лишь немного подправлять. Например, оставленную на тумбе зубную щётку можно поставить в специальный стакан; шампуни и средства для купания можно разместить на бортике ванной или на полке в душевой; расчёски и косметические принадлежности можно выложить на туалетное полотенце. Нельзя класть какие-либо гигиенические и косметические средства в косметичку владельца;
- нельзя закрывать и перекладывать лежащие на столе книги, журналы, рукописи, трогать бумаги, электронную технику гостя, драгоценности и деньги, лекарства, ключи;

- нельзя передвигать, осматривать, открывать и перекладывать в выдвижные ящики вещи гостей, кошельки, портфели или любые виды сумок.



САМОПРОВЕРКА

Горничная помнит, что ее стараниями в номере восстанавливается не только чистота, но... и ощущение упорядоченности и комфорта.

Поэтому перед уходом из номера проверяет:

- воздух свежий, в номере нет посторонних/неприятных запахов – окна были открыты перед началом уборки;
- ковер/ковровые покрытия/пол ухожены, чисты;
- отсутствует мусор, волосы, пыль и т.д. на полу/стенах/мебели;
- постельное белье/полотенца - без единого пятнышка и дырок;
- стаканы/зеркала/стекла чистые, без следов водяных разводов;
- бытовая техника, мебель, сантехнические/осветительные приборы в рабочем состоянии, без пятен и следов пыли;
- шторы/занавески чистые, аккуратно развешены/задернуты;
- телефонный аппарат протерт, шнур лежит аккуратно;
- часы в номере показывают точное время.

Уборка, когда гость в номере:

Когда горничная убирает номер в присутствии Гостя, она делает это как можно незаметнее:

- не пытается заговорить с Гостем; разговаривает только, если Гость сам задал вопрос;

- не садится на кровать/стул/кресло;
- если Гость задал вопрос – отвечает дружелюбно, кратко и по существу;
- не курит, не выпивает в номере вместе с Гостем, даже если Гость сам это предложил;
- не умиляется при виде маленьких детей и не пытается играть с ними;
- другое.

Если гость возвращается во время уборки:

В ситуации, когда во время уборки в номер возвращается Гость, горничная извиняется и вежливо говорит Гостю о времени окончания уборки: ***"Через пять минут я закончу уборку"***.

Если Гость недоволен и просит уйти, горничная информирует Гостя о том, что уборка еще не закончена, и спрашивает:

"Когда Вам удобно, чтобы я закончила уборку?", "Примерно через сколько минут мне вернуться, чтобы закончить?".

Завершение уборки в присутствии гостя:

Завершив уборку номера в присутствии Гостя, горничная улыбается и желает Гостю удачного дня или приятного отдыха и приглашает его приехать снова (в случае, если Гость выезжает из Отеля), используя принятый в отеле речевой модуль: ***"Приятного отдыха!"*** ИЛИ ***"Удачного дня! Приезжайте к нам еще!"***



ЦИКЛЫ ОБОРОТА ПОСТЕЛЬНОГО БЕЛЬЯ ПРИ УСЛОВИИ МАКСИМАЛЬНОЙ ЗАГРУЗКИ ГОСТИНИЦЫ

В случае максимальной загрузки отеля горничная должна отслеживать наличие необходимого количества белья.

Бельевое хозяйство отеля сосредоточено в бельевых кладовках, «чистой» и «грязной».

Для постельного белья и полотенец, как правило, используют натуральные высококачественные ткани: хлопчатобумажные и махровые.

Замена постельного белья осуществляется исходя из категории отеля или чаще, при выезде гостей или сильном загрязнении, замена полотенец - каждый раз во время текущей уборки. Грязное белье отправляется в стирку.

Категория отеля	Смена постельного белья	Смена полотенец
★★★★★	ежедневно	ежедневно
★★★★	1 раз в 2 дня	ежедневно
★★★	1 раз в 3 дня	ежедневно
★★	1 раз в 3 дня	1 раз в 3 дня
★	1 раз в пять дней	1 раз в 3 дня
без звезд	1 раз в пять дней	1 раз в 3 дня



Количество постельного белья в обороте необходимое для условий максимальной загрузки гостиницы в сутки:

Вид постельного белья	Оборот
Наволочки	4 шт. / 1 чел.
Пододеяльники	4 шт. / 1 чел.
Простыни	4 шт. / 1 чел.
Полотенца банные	4 шт. / 1 чел.
Полотенца для лица	4 шт. / 1 чел.
Полотенца для ног	4 шт. / 1 чел.
Коврики для ванной	4 шт. / 1 чел.

Время выполнения промежуточной и генеральной уборки номеров в индивидуальном порядке определяется диспетчером (старшей горничной).



Временные нормы по видам уборки

Текущая уборка (пример)

Помещение	Содержание работ	Длительность выполнения
Жилая комната	Уборка кровати	2 мин
	Вымыть и протереть насухо кружки, ложечки, поднос	1 мин
	Протереть полированную мебель тумбочки, стол, шкаф	2 мин 30 сек
	Протереть стул, основание кресла	1 мин
	Протереть оконные рамы и подоконник	40 сек
	Протереть телевизор	10 сек
	Протереть холодильник	10 сек
	Протереть буфет, кухню	5 мин
	Протереть влажной салфеткой зеркало	30 сек
	Пропылесосить ковролин в комнате и в прихожей	2 мин
Ванная комната	Вынести мусор, поменять пакет для мусора	30 сек
	Протереть зеркало жидкостью для стекол, затем протереть салфеткой до блеска	30сек

	Вымыть туалетный столик	30 сек
	Вымыть туалетные принадлежности (стакан, мыльницу)	1 мин
	Промыть раковину средством, затем горячей водой	2 мин
	Вымыть стойку душа, гибкие шланги	30 сек
	Вымыть полочку для полотенец	30 сек
	Вымыть душевую кабину средством и промыть горячей водой	3 мин
	Протереть чистой салфеткой облицовочную плитку в душевой	20 сек
	Помыть бумагодержатель, поменять туалетную бумагу	30 сек
	Протереть ведро	20 сек
	Вымыть унитаз (протереть облицовочную плитку возле унитаза), помыть ершик для унитаза	2 мин
	Повесить чистые полотенца	1 мин
	Положить необходимые аксессуары	10 сек
	Вымыть пол в ванной комнате	50 сек
После окончания уборки санузла, возвратиться в жилую комнату протереть от осевшей пыли поверхности мебели, закрыть номер		1 мин 20 сек
ИТОГО		30 мин

Уборка после выезда гостя (пример)

Помещение	Содержание работ	Длительность выполнения
Жилая комната	Уборка кровати замена постельного белья	7 мин
	Вымыть и протереть насухо кружки, ложечки, поднос	2 мин
	Протереть полированную мебель тумбочки, стол, шкаф все выдвижные ящики	5 мин
	Протереть стул, основание кресла	1 мин
	Протереть оконные рамы и подоконник	20 сек
	Протереть телевизор	30 сек
	Протереть холодильник	40 сек
	Протереть буфет, кухню	5 мин
	Протереть влажной салфеткой зеркало	30 сек
	Пропылесосить ковролин в комнате и в прихожей	3 мин
Ванная комната	Вынести мусор, поменять пакет для мусора	30 сек
	Протереть зеркало жидкостью для стекол, затем протереть салфеткой до блеска	30сек
	Вымыть туалетный столик	30 сек
	Вымыть туалетные принадлежности (стакан, мыльницу)	1 мин
	Промыть раковину средством,	

	затем горячей водой, вытереть насухо	3 мин
	Вымыть стойку душа, гибкие шланги	2 мин
	Вымыть полочку для полотенец	30 сек
	Вымыть душевую кабину средством и промыть горячей водой, вытереть насухо	4 мин
	Протереть чистой салфеткой облицовочную плитку в душевой	30 сек
	Помыть бумагодержатель, ершик для унитаза, поменять туалетную бумагу	1 мин
	Протереть ведро	30 сек
	Вымыть унитаз, протереть облицовочную плитку возле унитаза	2 мин
	Повесить чистые полотенца	1 мин
	Положить необходимые аксессуары	20 сек
	Протереть дверь в ванной комнате	40 сек
	Вымыть пол в ванной комнате	1 мин
	После окончания уборки санузла, возвратиться в жилую комнату протереть от осевшей пыли поверхности мебели, закрыть номер	1 мин
	ИТОГО	45 мин



НЕСТАНДАРТНЫЕ СИТУАЦИИ

• Если гость не снял табличку «Не беспокоить» до 16:00, горничная должна сообщить об этом диспетчеру, который в свою очередь должен взять ситуацию под контроль, связаться с сотрудниками службы бронирования и размещения с целью возможного прояснения сложившейся ситуации. Если какая-либо дополнительная информация относительно данного гостя отсутствует, то старшая горничная обязана поступить следующим образом:

1. Положить под дверь номера табличку с текстом 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, дежурному администратору ресепшен в любое время по тел... ..

Спасибо!»

2. Если на следующее утро, до 10:00, табличка «Не беспокоить» продолжает висеть на ручке двери номера гостя, это должно насторожить персонал.

3. Диспетчер связывается со старшим администратором службы приема и размещения и сообщает о сложившейся ситуации.

4. Старший администратор, в свою очередь, звонит в номер гостя и уточняет удобное для гостя время проведения уборки.

5. В случае, если телефон в номере не отвечает, старший администратор связывается со старшим смены охраны и информирует о происходящем.

6. Затем старший смены охраны совместно со старшей горничной проходит к номеру и стучит дважды в дверь. В случае,

если гость не открывает, сотрудник охраны должен войти в номер, открыв дверь при помощи мастер-ключа и предпринять действия в соответствии с ситуацией.

- При обнаружении шприцов, пакетов с порошком, оружия и других подозрительных предметов, срочно сообщить старшей по смене или ответственному лицу в отеле.

- Если заметны признаки заболевания у гостя, сообщить администрации отеля для передачи информации контролирующим органом.



ИСПОЛЬЗУЕМАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ ДЛЯ ОБОЗНАЧЕНИЯ СТАТУСА НОМЕРА:

Clean & Vacant Чистый и свободный	Room vacant, has been cleaned and can be assigned to guest Номер свободен, убран и готов к заселению
Occupied Занят	Room registered to a current guest В номере проживает гость
On-Change На уборке	Room vacant but not yet cleaned Номер свободен, но ещё не убран
Do not disturb Не беспокоить	Room is occupied but not yet cleaned, due to guest request not to be disturbed Номер занят, но ещё не убран в связи с просьбой гостя не беспокоить его
Sleep-out Досрочно выехал	Room reported as occupied, but room was not used, and guest may have left Статус номера обозначен как занят, однако номер не был использован, возможно, гость уже уехал

Stay-over Продление	Guest will stay in room at least one more night Гость останется в номере по крайней мере ещё на одну ночь
Due-out На выезде	Guest has indicated that is last day he/she will use room Гость подтвердил, что будет выезжать в эту дату
Check-out Выписан	Guest has departed Гость уехал
Out-of-order На ремонте	Room is not rentable, thus not assignable Номер непригоден к продаже, т.к. находится в ненадлежащем состоянии
Lock-out Блокирован	Guest's items still in room, but guest will be denied access until management approval of re-entry Вещи гостя находятся в номере, но ему отказано в доступе до распоряжения менеджера
Late check-out Поздний выезд	Guest has requested and has been allowed an extension of regular check out time Гость попросил и ему разрешили выехать позднее обычного времени выезда

Если английский вы знаете на минимальном уровне:

Я плохо говорю по-английски. I speak English badly. [ай спик инглиш бэдли]

Я говорю по-английски, но немного. I speak English but just a little. [ай спик инглиш бат джаст э литл]

Извините, я не говорю по-английски. Sorry, I don't speak English. [сори, ай донт спик инглиш]



ПОЛЕЗНЫЕ ТЕЛЕФОНЫ

Список телефонов служб экстренного реагирования

Единый номер вызова служб экстренного реагирования	112
ЕДДС городского округа Самара	930-81-12
Пожарная охрана	101
Полиция	102
Скорая помощь	103
Аварийная служба газа	104
Главное управление МЧС России по Самарской области	338-99-97
УФСБ Российской Федерации по Самарской области	339-19-50
Главное управление МВД России по Самарской области	278-12-26
ГКУ «Поисково-спасательная служба Самарской области»	992-99-99
ГКУ СО «Центр по делам ГО, ПБ и ЧС»	332-04-04
УФСВ национальной гвардии Российской Федерации по Самарской области	263-87-96

Отдел разрешительной визовой работы УВМ ГУ МВД России по Самарской области

Начальник:

Сафоненко Андрей Николаевич, подполковник полиции

Заместитель начальника:

Вихрева Оксана Анатольевна, подполковник полиции

Чемирев Олег Александрович, майор

Контактные телефоны:

8 (846) 250-04-52 (начальник)

8 (846) 250-04-53

8 (846) 250-04-49

8 (846) 250-04-57 (факсы)

Отдел по работе с гражданами РФ

Заместитель начальника управления, начальник отдела по работе с гражданами РФ УВМ ГУ МВД России по Самарской области:

Моргачев Андрей Владимирович, подполковник полиции

Заместитель начальника:

Торунова Нина Михайловна, подполковник полиции

Контактные телефоны:

8 (846) 264-32-32 (начальник)

8 (846) 264-32-11 (заместитель начальника)

8 (846) 264-32-45 (делопроизводитель)

**Центр бронирования и размещения при государственном
бюджетном учреждении Самарской области «Туристский
информационный центр»**

Электронная почта: samara.booking@ya.ru

Телефон многоканальный: 8 800 333 09 40 (для звонков внутри России)

Телефон: 8 (846) 211-11-43 (для звонков из-за рубежа)



Подготовлено при поддержке
департамента туризма Самарской области
АНО «Дирекция-2018»

Исполнитель
Гостинично-Туристская Ассоциация



Компьютерная верстка
ООО «Волга Документ»

Авторский коллектив
Фан-Юнг И.В., Землянская И.В., Скурихина В.О., Гаранина Е.Н.,
Маврина Н.Ф.

Редактор-составитель
Скурихина В.О.

Рецензент
Саргина О.Н., Иващенко О.В., Кириченко Н.Н.

Тираж 150 экз.