

Наръчник на служителя

Хотелиерство



DSR
HOTEL
HOLDING

BOCKHOLDT

Съдържание

- 03** предговор
- 04** външен вид
- 06** правила за поведение
- 08** поведения
- 10** Ежедневен работен процес
- 14** работни потоци
- 16** почистване на стаята
- 24** Общи правила
- 26** Количка за оборудване
- 28** работен материал

Добре дошли!

Радваме се, че от днес сте членове на нашия екип.

Всички ние имаме обща цел - нашите гости да се чувстват добре при нас, да дойдат отново и да ни препоръчат на други.

За това допринасят от една страна различните съоръжения, които предлага хотелът, а от друга страна личното старание на всеки от нас да създаде дружелюбна и гостоприемна атмосфера за нашите гости.

Този наръчник има задачата да ви информира и подпомогне, да ви даде насоки и да отговори на въпроси или накратко - брошурата трябва да ви служи като ръководство във всекидневната ви работа.

Сигурни сме, че бързо ще свикнете с нашия екип. Вашата усмивка и вашият дружелюбен поздрав ще допринесат много за добрия работен климат.

Ако имате въпроси или се сблъскате с проблеми, просто се обърнете към нас.

С поздрав

Deutsch?
English?
Türkçe?
Русский?
Română?



01

ВЪНШЕН ВИД

ВЪНШЕН ВИД

- **Коса:** добре оформена, дългите коси завързани
- **Грим:** дискретен, без ярки цветове, без лак на ноктите, ноктите изрязани
- **Бижута:** дискретни, без висящи бижута (Внимание! Опасност от нараняване!)
- **Униформа:** тениска Bockholdt/ блуза поло (винаги чисти и изгладени), табелка с името
- **Чорапогащник/чорапи:** цвят според изискванията, да нямат дупки или бримки, без къси чорапи!
- **Обувки:** цвят според изискванията, затворени, да осигуряват стабилност, чисти!



Имайте предвид:

- Личната хигиена е много важна!
- Всеки ден вземайте душ!
- Всеки ден обличайте чиста униформа!
- Използвайте дезодорант!
- Ако използвате парфюм / афършейв, нанасяйте ги съвсем пестеливо!

02

ПРАВИЛА ЗА ПОВЕДЕНИЕ

правила за поведение

Работно време за почистване на стаите

Начало: 9:00 часа - 10:00 часа, Край: варира според броя на стаите



Дежурства

Графикът на дежурствата трябва да е готов най-късно в петък на текущата седмица за следващата седмица.

Желанията за следващата седмица трябва да се съобщят най-късно до четвъртък, в противен случай графикът може да не е съобразен с тях.

По всяко време са възможни промени или корекции поради голямо натоварване на.



Боледуване

Ако не можете да се явите на работа, незабавно уведомете прекия си началник, но не по-късно от 07:00 часа.



Почивки

Времето за почивка се договаря на място.



Телефонни разговори

Телефонни разговори могат да се водят само от личния мобилен телефон по време на почивките.



03

ПОВЕДЕНИЯ

ПОВЕДЕНИЯ

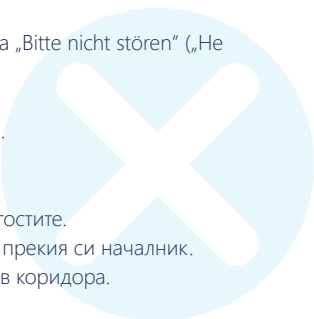
ДА

- Винаги поздравявайте любезно гостите и колегите.
- Проследявайте желанията на гостите дотогава, докато бъдат изпълнени, ако е необходимо ангажирайте домакинката.
- Винаги докладвайте за оплакванията на гостите.
- Винаги предавайте намерените вещи.
- Чукайте на вратата преди да влезете в стаята.
- Уважавайте личното пространство на гостите.
- След почистване оставете вратата на стаята отворена (само ако гостите са заминали).
- В стайте за продължителен престой оставяйте настройките на осветлението, отоплението, климатика така, както са ги задали гостите.
- Веднага съобщавайте за злополука или риск за безопасността.
- Веднага съобщавайте за счупени предмети или съмнителни вещи в стайте на гостите.



НЕ

- Не давайте на никого ключа от стаята или не отваряйте стаята на други лица.
- Не влизайте в стая преди да почукате на вратата.
- Не безпокойте гостите, ако на вратата виси табелка „Bitte nicht stören“ („Не безпокойте“).
- Не използвайте хавлиените кърпи за чистене.
- Не използвайте скъсано, замърсено спално бельо.
- Не местете вещите на гостите.
- Не вземайте пари на гостите.
- Не използвайте предмети, които принадлежат на гостите.
- Не напускате работната зона без разрешение от прекия си началник.
- Не водете шумни разговори в зоната на гостите и в коридора.
- Не пушете в зоната на гостите.
- Не яжте, не дъвчете дъвка в зоната на гостите.
- Не повреждайте работните материали.
- Не гледайте телевизия и не слушайте радио.
- Не се допуска обща работа на повече от две камериерки в една стая.
- Не използвайте личния си мобилен телефон в зоната на гостите.



Всеки служител трябва да е наясно, че представлява фирмата! По никакъв начин не се толерира поведение, което вреди на имиджа на хотела. Такова поведение води до дисциплинарни мерки.

04

ЕЖЕДНЕВЕН РАБОТЕН
ПРОЦЕС

Ежедневен работен процес

1. Явяване в офиса

- стандартно работно облекло
- спретнат външен вид

2. Получаване на списък на стаите / план на етаж и карта за отключване

- документация за получаването
- закрепване на картата за отключване към униформата

3. Получаване на материали за почистване

- проверка, дали има всички необходими материали

4. Проверка на количката за почистване и на прахосмукачката

- количката се ползва според определения ви участък
- проверка дали има достатъчно материали за деня
- закрепване на чувала за спално бельо
- закрепване на торбата за отпадъци
- проверка на прахосмукачката, включително на торбичката в нея

5. Почистване на стаите

- съгласно установените стандарти
- виж Систематично почистване на стаите

Ежедневен работен процес

6. Списък на стаите

- след края на почистването отбелязване на стаите, за които гостите не желаят почистване (стаи за продължителен престой, стаи на сега пристигнали гости)
- отбелязване на повредите в стаите / съобщаване на проверителя и на домакинката
- документация на стаите за продължителен престой с червена карта, която следобед трябва отново да се провери. За всяка дейност има точно определено време.

7. Коридор

- почистване на коридора след всички стаи
- почистване с прахосмукачка
- почистване на врати, огледала, картини

8. Прахосмукачка

- изпразване, почистване, изхвърляне на отпадъците
- ако е необходимо, смяна на торбичката

9. Офис на етаж

- почистване на рафтовете
- изхвърляне на отпадъците
- избърсване на пода

10. Мръсно спално бельо, изхвърляне на отпадъците

- според установените стандарти на хотела

Ежедневен работен процес

11. Зареждане на количката

- съгласно установените стандарти

12. Установяване на контакт с проверителя / домакинката

- Извършената работа трябва да бъде проверена.
- Можете да напуснете етаж, след като домакинката ви се подпише върху списъка на стаите.

13. Връщане на останалите материали за почистване

- всички материали, в добро състояние
- поставяне на текстилните материали за почистване към подготвеното на пране спално бельо

14. Връщане на картата за отключване и на списъците

- подпис за връщане на ключа
- проверка и документиране дали броят стаи е правилен
- подписване на бележката за отработени часове

05

РАБОТНИ ПОТОЦИ

работни потоци

Намерените вещи се обявяват **веднага** на домакинката/проверителя.

Процедурата за намерени вещи се определя отделно за всеки хотел. Принципно има два начина на действие:



1. Камериерката поставя намерената вещь в чувал за отпадъци и отбелязва номера на стаята, датата и вида на намерената вещь, както и името на този, който я е намерил. В почивката или след края на смяната намерените вещи (бижутата, пари, документи) се предават веднага на домакинката/

проверителя.

2. Намерените вещи се оставят върху масата на съответната стая и след това се прибират и документират от проверителя.

- Техническите проблеми в стайте и в цялата зона за гости трябва незабавно да се съобщават на проверителя. Същевременно повредите се отбелязват в списъка на стайте.
- Камериерката или от проверителят съобщават на домакинката спешните ремонти по телефона или чрез приложението.
- Всички други ремонти се съобщават на техниците чрез системата за заявяване на необходими ремонти.



По време на работа винаги е възможно нещо да се повреди. Важно е веднага да информирате за това домакинката/проверителя.

- В началото на смяната получавате срещу подпис етажна карта.
- Етажната карта се носи закрепена на униформата.
- Картите за отключване в никакъв случай не се дават на други лица.
- Нямаме право да отваряте вратата нито на гости, нито на персонала (обяснение за гостите: От съображения за безопасност нямаме право да отваряме вратите. Обърнете се към рецепцията.)
- Следете домакинката да ви се подпише при връщане на картата за отключване и на етажната карта.



06

ПОЧИСТВАНЕ НА СТАЯТА

почистване на стаята

Ще бъдете инструктирани как да почиствате стаяте “стъпка по стъпка”.



Или предпочитате да изгледате видео-инструкция? Тогава изгледайте видеата **Почистване на стаята**, **Почистване на санитарията** или **Оправяне на леглата!** Възможно е във видеата да е показана различна последователност на почистване



1. Влизане в стаята

- Почукайте два пъти, кажете “Housekeeping” (“Почистване”), почукайте два пъти, отворете вратата.
- Ако гостът е в стаята, попитайте “Извинете, кога мога да почистя стаята?”



2. Отваряне на прозореца

- **Защо?** За проветряване на стаята



3. Изхвърляне на отпадъците

- Изхвърлете всички отпадъци от стаята, също и празните бутилки.
 - При отпътуване на гостите накиснете в умивалника мръсните чаши за четки за зъби.
 - След като изпразните кошчето за отпадъци, го оставете в банята заедно с материалите за почистване.
- **Защо?** Стаята се чисти по-лесно, ако нищо не ви пречи.



ПОЧИСТВАНЕ НА СТАЯТА

4. Отстраняване на мръсното спално бельо

- Едно по едно
 - **Защо?** За да не омотаете в него по невнимание някакви вещи на гостите.
- Мръсното спално бельо се поставя веднага в чувала за пране.
 - **Защо?** За да не стане злополука заради хвърленото на пода мръсно спално бельо и за да работите с ред.
- След отстраняване на мръсното спално бельо, вземете в стаята всичкото необходимо чисто спално бельо.
 - **Защо?** Така пестите време и работата ви ще е по-ефективна.



5. Оправяне на леглата

- Подгответе леглата, изпънете гладко протектора на матрака.
 - **Защо?** За удобството на гостите по протектора не трябва да има гънки (ако е мръсен, го сменете).
- Застелете чаршафите с ластик със средната гънка нагоре.
 - **Защо?** За представителен вид!
- Издърпайте силно чаршафа под матрака и изпънете ръбовете му.
- Облечете правилно възглавниците и застелете леглото със завивката
 - **Важно!** Завивката на леглото и възглавниците трябва да са добре опънати, ъглите да са точно на местата си, завивката да завършва в края на матрака към краката, а възглавниците да са откъм главата



ПОЧИСТВАНЕ НА СТАЯТА

6. Предварително почистване на тоалетната

- Изплакнете и намажете обилно почистващия препарат с четка
 - **Важно!** Намажете под ръба на тоалетната чиния и в дренажната чупка.
 - **Защо?** Тук най-често се събира мръсотия.
- Оставете почистващия препарат да подейства
 - **Защо?** Трябва да изчакате препаратът да убие бактериите и да разтвори упоритата мръсотия.



7. Почистване на душа/ваната

- Изплакнете с вода стените и ваната.
 - **Защо?** Почистващият препарат действа по-ефективно с вода и когато космите и частиците мръсотия вече са грубо отстранени.
- Намажете всичко с гъба с почистващ препарат.
 - **Важно!** Почистването представлява комплексно въздействие на водата, активните химически вещества и механичната сила.
- Изплакнете основно с вода.
 - **Защо?** За да премахнете остатъците от почистващия препарат.
- Подсушете с микрофибърна кърпа.
 - **Защо?** Микрофибърната кърпа попива водата и осигурява блясък без видими ивици.
- Полирайте крановете.
 - **Защо?** Представителният вид на санитарното помещение създава позитивно усещане у гостите.
- **Важно!** Не забравяйте тапата и канала на умивалника, сапунерката и дозатора.



ПОЧИСТВАНЕ НА СТАЯТА

8. Почистване на тоалетната (червена кърпа)

- Още веднъж я изчеткайте основно.
 - **Защо?** За да премахнете разтворените наслоения.
- Изплакнете седалката и капака на тоалетната чиния.
- Намажете ги с гъба с почистващ препарат.
- Измийте ги.
- Избършете ги до сухо с микрофибърна кърпа.
- **Важно!** Почистете седалката и от външната страна, не забравяйте местата около винтовете на седалката.



9. Почистване на всички стени, кранове, предмети на обзавеждането

- Напълнете умивалника с вода и добавете почистващ препарат.
 - **Важно!** Работете винаги в посока на часовниковата стрелка.
 - **Защо?** За да не пропуснете нещо.
- Изчистете следите от пръсти и пръски по дръжката и по рамката на вратата.
- Почистете държача за кърпи, държача за тоалетна хартия, дължача за хигиенни пликчета, казанчето на тоалетната чиния (опасно огнище на бактерии!), сешоара, всички стени, козметичното огледало и др.
- Почистете кошчето за отпадъци.
- Измийте и полирайте чашите за четки за зъби.



10. Почистване на огледалото

- Почистете огледалото с подходящ почистващ препарат и го полирайте с кърпа за стъкло.
 - **Важно!** Използвайте чиста микрофибърна кърпа, за да не останат ивици.



ПОЧИСТВАНЕ НА СТАЯТА

11. Почистване на умивалника

- Намажете умивалника и крановете с гъба с почистващ препарат.
 - Изплакнете ги с вода.
 - Избършете ги до сухо с микрофибърна кърпа и ги полирайте, ако е необходимо.
- **Важно!** Не забравяйте да почистите тапата на умивалника и преливника.



12. Поставяне на пешкири и принадлежности за гостите

- според определените стандарти на хотела
- **Важно!** Сгънете ги правилно.
- **Защо?** Представителен вид, без петна, без дупки и скъсано.



13. Бърсане на праха в спалнята

- Работете последователно в посока на часовниковата стрелка.
- **Защо?** За да не пропуснете нещо.
- Използвайте влажна микрофибърна кърпа.
- **Важно!** Внимавайте да не останат ивици.
- Почистете следите от пръсти по вратата и по рамката на вратата.
 - Избършете праха от всички мебели отвън и отвътре.
- **Важно!** Проверете ъглите, чекмеджетата, всички електрически ключове, куки, кабели, телевизора, стойката му, дистанционното управление, сейфа.
- Избършете праха от всички лампи.
 - Избършете праха от рамката на прозореца и от радиатора.
 - Избършете праха от табуретките и дивана.
- **Важно!** Не забравяйте дървената рамка и гънките.
- Избършете праха от огледалото и первазите, почистете евентуалните петна по



ПОЧИСТВАНЕ НА СТАЯТА

14. Почистване с прахосмукачка

→ Последователност на работата: Започнете от най-задния ъгъл на стаята и почиствайте по посока към вратата. За почистване на ъгли и ръбове, свалете четката на прахосмукачката и съберете праха само с тръбата.

→ **Важно!** Можете да избутате мебелите, за да почистите под тях.

- Почистете с прахосмукачка тапицираните мебели.

- Почистете с прахосмукачка пода на банята.

→ **Защо?** За да премахнете останалите косми.

→ **Важно!** Подът не трябва да е мокър.

- Почистете и частта от антрето пред стаята.

- След като привършите работа с прахосмукачката, извадете щепсела от контакта и навийте кабела

→ **Защо?** Опасност от нараняване



15. Почистване на пода

- Сипете в кофата вода и почистващ препарат.

→ **Важно!** Не сипвайте много почистващ препарат.

→ **Защо?** Подът ще стане лепкав/плъзгав.

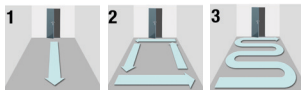
- Намокрете мопа и прекарайте линия по средата на стаята.

→ **Защо?** За да се разпредели равномерно разтворът.

- След това избършете ръбовете и ъглите и накрая вървете към вратата, като въртите мопа на осмици, без да го вдигате от пода.

→ **Важно!** Не мийте с много мокър mop.

→ **Защо?** За да не останат петна.



ПОЧИСТВАНЕ НА СТАЯТА

16. Представителен вид

- Затворете прозореца.
- Аранжирайте мебелите и пердетата според стандарта и с последен поглед проверете дали всичко е наред.



17. Допълнителни работи

- Оставете мръсното спално бельо в офиса.
→ **Важно!** Разделете чаршафите от пешкирите и ги разпределете в съответните колички за пране.
- Заредете отново количката за почистване/за чисто бельо, за да е готова за следващия етаж или за следващия ден



07

ОБЩИ ПРАВИЛА

Общи правила

- Използване на микрофибърни кърпи според цвета им
 - **червени** – за тоалетна
 - **жълти** – за баня
 - **зелени** – за стъкло
 - **сини** – за бърсане на прах
- Не се движете безцелно, а планирайте пътя си.
- Съвети за по-ергономично изпълнение на работите (напр. правилно навеждане, носене, вдигане)
- Следете спалното бельо да е винаги в изрядно състояние.
- Сменяйте го винаги, когато е необходимо.

Хигиената е основен приоритет!



08

КОЛИЧКА ЗА ОБОРУДВАНЕ

Количка за оборудване

Състоянието на сервизната количка говори много за начина на работа на персонала и е много важно за впечатлението от нашия хотел, с което ще остане гостът.

За да работите организирано и целенасочено, е много важно сервизната количка винаги да е правилно заредена с всичко необходимо.

Относно броя и подреждането на материалите в количката, виж илюстрираното указание на почистване! (Броят и подреждането на материалите в количката може да се различава за всеки обект.)

Чувалът за мръсно спално бельо да е правилно и чисто закрепен.



Торбата и контейнерът за отпадъци да са правилно закрепени, внимавайте за разделяне на отпадъците.

Бельото сгънато правилно в чекмеджетата		Артикули за гостите	
Означение	Брой	Означение	Брой
Чаршафи големи		Сапун	
Чаршафи малки		Шампоан	
Калъфи за възглавници		Тоалетна хартия	
Покривки за легла			
Халати / хавлии (SPA)			
Кърпи за ръце			
Постелка за баня			

09

РАБОТЕН МАТЕРИАЛ

работен материал

Предоставените работни средства трябва да се ползват грижливо и съгласно предписанията.

работен материал

- Прахосмукачка
- Моп с ергономична дръжка
- Кош за носене
- Микрофибърна кърпа с гъба - червена (за тоалетна)
- Микрофибърна кърпа синя (за бърсане на прах от повърхности и мебели)
- Микрофибърна кърпа с гъба - жълта (за умивалник и плочки)
- Микрофибърна кърпа зелена (за огледала и стъкла)
- Пера за обирание на прах
- Кърпи за полиране
- Почистващ препарат за санитария
- Почистващ препарат за повърхности
- Почистващ препарат за стъкло

Почистващи препарати

Използвайте почистващите препарати според предписанията за съответния обект!

ОТПЕЧАТЪК

Bockholdt GmbH & Co. KG

Gutenbergstraße 8-12

23566 Lübeck

T. 0451 6000 60

F. 0451 6000 699

Handelsregister Lübeck, HRA 881

USt-IdNr.: DE 135 081 001

Komplementär: Bockholdt Verwaltungs GmbH

Geschäftsführung: Heinrich Beckmann, Sten-Arne Saß

КРЕДИТИ ЗА СНИМКИ

В този доклад са използвани изображения от Bockholdt GmbH Numatic GmbH, DSR Hotel Holding GmbH, Adobe express и The Noun Project (Lil Squid, Vectorify, Abdo, Megan Crown, ayu, Neil, David Khai, Adrien Coquet, Alexander Skowalsky).