

Manualul personalului

Ospitalitate



DSR
HOTEL
HOLDING

BOCKHOLDT

Cuprins

03	Cuvânt înainte
04	Aparenta
06	Reguli de comportament
08	Comportamentelor
10	Fluxul de lucru zilnic
14	Fluxurilor de lucru
16	Curatenie in camera
24	Reguli generale
26	Cărucior pentru echipamente
28	Material de lucru

Bine ați venit!

Ne bucurăm că v-ați alăturat echipei noastre.

Cu toții avem un obiectiv comun - oaspeții noștri trebuie să se simtă confortabil cu noi, să viziteze din nou această unitate de cazare și să ne recomande altora.

Acest lucru este ajutat, pe de o parte, de numeroasele facilități plăcute oferite de hotel și, pe de altă parte, de serviciul personal al fiecăruia dintre noi, care este esențial pentru o atmosferă prietenoasă și ospitalieră.

Acest manual este menit să vă informeze, să vă sprijine, să vă ofere îndrumări și să vă răspundă la întrebări - pe scurt, manualul este un ghid în activitatea dumneavoastră de zi cu zi.

Suntem siguri că vă veți familiariza rapid cu echipa noastră. Cu un zâmbet și un salut călduros, veți contribui și dumneavoastră în mod decisiv la o atmosferă bună de lucru.

Dacă aveți întrebări suplimentare sau apar probleme, vă rugăm să ne contactați.

Cu stimă

Deutsch?
English?
Türkçe?
Русский?
Българскик?



01

APARENTE

Aparenta

- **Păr:** îngrijit, părul lung strâns în coadă
- **Machiaj:** discret, fără culori stridente, fără lac de unghii, unghii scurte
- **Bijuterii:** discrete, fără obiecte care atârână (Atenție! Pericol de rănire!)
- **Uniformă:** tricou/polo Bockholdt (întotdeauna curat și călcat), ecuson cu nume
- **Ciorapi/șosete:** culoare conform cerințelor, fără găuri sau fire ieșite, fără șosete de tenis!
- **Pantofi:** culoare conform cerințelor, închisă, cu aderență, curați!



Vă rugăm să rețineți:

- Igiena personală este esențială!
- Duș zilnic!
- Trebuie să purtați zilnic o uniformă proaspăt spălată!
- Folosiți deodorant!
- În cazul în care se folosește parfum / after shave, aplicați-l doar extrem de discret!

02

REGULI DE COMPORTAMENT

Reguli de comportament

Timpul de lucru pentru curățenia camerelor

Început: 9:00 - 10:00; Sfârșit: variază în funcție de numărul de camere



Program de serviciu

Programul de serviciu trebuie să fie stabilit cel târziu până vineri în săptămâna curentă pentru săptămâna următoare.

Solicitările pentru săptămâna următoare trebuie depuse până joi, altfel acestea nu pot fi luate în considerare.

Modificări sau ajustări din cauza volumului de lucru sunt posibile în orice moment.



Boală

În cazul în care nu puteți veni la serviciu, vă rugăm să vă informați imediat șeful de serviciu, dar nu mai târziu de ora 07:00.



Pauză

Timpul de pauză se stabilește în funcție de locație.



Apeluri telefonice

Acestea pot fi efectuate numai de pe un telefon mobil privat și în timpul pauzelor.



03

COMPORTAMENTELOR

Comportamentelor

DA

- Prietenos, politicos
- Salutați întotdeauna oaspeții și colegii
- Urmăriți întotdeauna solicitările oaspeților până la îndeplinire, dacă este necesar solicitați ajutorul administratorului
- Întotdeauna comunicați mai departe plângerile oaspeților
- Predați întotdeauna obiectele găsite
- Ciocăniți corect înainte de a intra în cameră
- Respectați intimitatea oaspeților
- Lăsați ușa camerei deschisă când curățați (numai la plecare)
- Dacă oaspetele nu a eliberat încă apartamentul, lăsați luminile, încălzirea, aerul condiționat așa cum au fost setate de oaspete
- Raportați imediat accidente sau riscurile de securitate
- Raportați imediat obiectele sparte sau obiectele suspecte găsite în camerele oaspeților

NU

- Împrumutați cheile și nu deschideți ușile camerelor pentru alte persoane
- Nu intrați în cameră fără a bate la ușă în prealabil
- Nu deranjați oaspetele atunci când pe ușă se află indicatorul „Nu deranjați”
- Nu utilizați prosoapele pentru curățarea camerelor
- Nu utilizați lenjerie ruptă sau murdară
- Nu mutați obiectele din camera ocupată a oaspetelui
- Nu luați bani cu dumneavoastră
- Nu utilizați obiectele personale ale oaspeților
- Nu părăsiți zona de lucru fără permisiunea supervisorului
- Nu purtați discuții zgomotoase în zona pentru oaspeți sau pe coridoare
- Nu fumați în zona pentru oaspeți
- Nu mâncați sau mestecați gumă în zona pentru oaspeți
- Nu deteriorați echipamentele de lucru
- Nu urmăriți televizorul sau radioul
- Nu lucrați împreună cu mai mult de doi colegi în aceeași cameră
- Nu utilizați telefonul mobil privat în zona pentru oaspeți

Fiecare membru de personal trebuie să fie conștient că reprezintă compania! Comportamentul care afectează reputația companiei nu poate fi tolerat și va fi sancționat disciplinar.

04

FLUXUL DE LUCRU ZILNIC

Fluxul de lucru zilnic

1. Raportarea la birou

- Haine de lucru standard
- Prezentare adecvată

2. Primirea listei camerelor / planului de etaj și a cardului de chei

- Documentarea primirii
- Atașați cardul de acces la uniformă

3. Primirea materialului de curățare

- Asigurați-vă că materialul este complet

4. Verificați căruciorul de curățare și aspiratorul

- Cărucioarele sunt utilizate în conformitate cu secțiunea atribuită
- Verificați dacă există suficient material pentru ziua respectivă
- Fixați sacul de rufe
- Fixați sacii de gunoi
- Verificați aspiratorul, inclusiv sacul de praf

5. Curățarea camerelor

- conform standardelor stabilite
- a se vedea curățarea sistematică a camerelor

Fluxul de lucru zilnic

6. Lista camerelor

- După terminarea curățeniei, camerele (de cazare sau de sosire) sunt bifate, nu se solicită niciun serviciu
- Notă privind defectele tehnice / informații către verficator și administrator
- Documentarea camerelor cu cartonașe roșii, care se verifică din nou după-amiaza. Există ore fixe pentru acest lucru.

7. Coridor

- Curățați coridorul după ce toate camerele au fost curățate
- aspirați
- curățați ușile, oglinzile, tablourile

8. Aspirator

- Goliți, curățați și depozitați aspiratorul
- Schimbați sacii, dacă este necesar

9. Birou etaj

- Curățați rafturile
- Îndepărtați gunoiul
- Ștergeți podeaua

10. Eliminarea rufelor și a gunoiului

- În conformitate cu standardele stabilite

Fluxul de lucru zilnic

11. Alimentarea căruciorului de curățenie

- În conformitate cu standardele stabilite

12. Contactarea verificatorului / administratorului

- Lucrările finalizate trebuie verificate
- Puteți părăsi etajul numai după ce obțineți semnătura administratorului pe lista de camere

13. Predarea materialelor de curățare

- Completă, într-o stare ordonată
- Aduceți textilele de curățare la unitatea de prelucrare a rufelor

14. Predați cardul de acces și listele

- Semnătura pentru returnarea cheii
- Verificați și documentați dacă numărul de camere este corect
- Semnați fișa de pontaj

05

FLUXURILOR DE LUCRU

Fluxurilor de lucru

Obiectele găsite se vor raporta imediat administratorului sau controlorului



Gestionarea bunurilor pierdute este responsabilitatea fiecărui hotel în parte. Există două proceduri:

1. Puneți obiectele pierdute într-o pungă de gunoi și notați numărul camerei, data, articolul și numele celui care le-a găsit. Obiectele pierdute se predau administratorului/controlorului în timpul pauzei sau la sfârșitul turei. Obiectele de valoare (bijuterii, bani, documente) se predau imediat administratorului
2. Obiectele pierdute și găsite rămân adunate pe masa din camera respectivă și sunt apoi colectate și documentate de către controlor

- Defectele tehnice din camere și din întreaga zonă de oaspeți trebuie raportate imediat controlorului.

În același timp, se va face o notă pe lista de camere

- Lucrările de reparații urgente sunt raportate administratorului de către persoana de serviciu sau de către controlor prin telefon și prin aplicație
- Toate celelalte lucrări de reparații se raportează departamentului tehnic prin intermediul cererilor de reparații



Se pot produce daune în timpul lucrului. Este important să informați imediat administratorul/controlorul

- La începutul serviciului, veți primi carduri de etaj pe care trebuie să le semnați
- Cardurile de etaj se poartă pe uniformă
- Cardurile de cheie nu trebuie împrumutate în niciun caz
- Nu aveți voie să deschideți ușile pentru oaspeți sau personal. (Explicație pentru oaspete: Din motive de securitate, nu putem deschide ușile. Cu toate acestea, recepția vă poate ajuta cu plăcere)
- Vă rugăm să vă asigurați că administratorul semnează pentru cheile și cardurile de etaj atunci când acestea sunt returnate



06

CURATENIE IN CAMERA

Curatenie in camera

Se oferă un instructaj pas cu pas pentru curățarea camerelor.



Preferăți clipuri explicative video?

Atunci vă rugăm să vizionați videoclipurile despre **curățarea camerelor, curățarea spațiilor sanitare sau pregătirea patului!**

Ordinea curățării poate diferi de următorul instructaj pas cu pas.



1. Intrarea în cameră

- Bateți la ușă de 2 ori, spuneți „Housekeeping”, bateți la ușă de 2 ori, deschideți ușă
- Dacă în cameră se află un oaspete, întrebați „Entschuldigung, wann darf ich Ihr Zimmer reinigen?” („Scuzați-mă, când pot să vă curăț camera?”)



2. Deschiderea ferestrei

- **De ce?** Pentru a aerisi camera



3. Remove the rubbish

- Îndepărtarea tuturor gunoaielor, inclusiv a sticlelor goale din cameră
- Paharele murdare pentru periute de dinți trebuie puse în chiuvetă pentru a fi înmuiate în momentul plecării
- După golire, așezați coșul de gunoi și materialele de curățenie în baie
→ **De ce?** Camera este mai ușor de curățat atunci când nu există nimic în cale



Curatenie in camera

4. Îndepărtarea rufelor murdare

- Una câte una
 - **De ce?** Pentru a vă asigura că bunurile oaspeților nu sunt înfășurate din greșeală
- Rufele murdare se pun imediat în sacul de rufe
 - **De ce?** Pentru a evita accidentele cauzate de rufe aflate pe podea și a vă asigura că activitatea se desfășoară în mod clar și ordonat
- După ce ați aruncat rufele murdare, duceți toate rufele proaspete în cameră
 - **De ce?** Pentru a economisi timp lucrând eficient



5. Acoperirea patului

- Scoateți paturile, neteziți salteaua de protecție
 - **De ce?** Confort pentru oaspeți, fără cute (schimbați dacă este murdară)
- Așezați cearșaful cu pliul central în sus
 - **De ce?** Prezentare!
- Trageți bine cearșaful sub saltea și îndoiți bine colțurile
- Strângeți și așezați cu grijă plapuma și perna
 - **Important!** Pătura și perna sunt complet protejate, colțurile sunt corect băgate înăuntru, plapuma se termină la capătul picioarelor saltelei, iar perna la capul patului end



Curatenie in camera



6. Curățarea prealabilă a toaletei

- Trageți apa, spălați bine cu o perie înmuiată în agentul de curățare
 - **Important!** Sub margine, în curba de drenaj
 - **De ce?** Depozitele de murdărie se găsesc în principal aici
- Permiteți substanței să acționeze
 - **De ce?** Detergentul are nevoie de timp pentru a acționa pentru a distruge bacteriile și a îndepărta murdăria încăpățânată



7. Curățarea dușului/căzii de baie

- Pulverizați pereții și cada cu apă
 - **De ce?** Detergentul acționează mai eficient cu apă, părul și particulele de murdărie sunt deja îndepărtate în mod grosier
- Săpuniți complet cu burete și detergent
 - **Important!** Procesele de curățare implică apă, agenți chimici și forțe mecanice
- Clătiți bine cu apă
 - **De ce?** Fără reziduuri de agenți de curățare
- Ștergeți cu o cârpă din microfibră
 - **De ce?** Lavetele cu microfibră absorb apa și asigură o strălucire fără urme
- Lustruiți robinetele
 - **De ce?** Prezentarea oferă oaspetelui o primă impresie pozitivă
- **Important!** Nu uitați dopul, scurgerea, vasul de săpun și dozatorul

Curatenie in camera

8. Curățarea toaletei (cârpă roșie)

- Periați din nou bine
 - **De ce?** Pentru a îndepărta depunerile desprinse
- Clățiți scaunul de toaletă
- Clățiți capacul și vasul cu un burete și detergent
- Spălați
- Ștergeți cu o cârpă din microfibră, lustruiți dacă este necesar
- **Important!** Curățați și partea exterioară a bazinului, nu uitați de colțurile de pe suporturi



9. Curățați toți pereții, accesoriile, mobilierul

- Umpleți lavoarul cu apă și adăugați detergent
 - **Important!** Lucrați în mod sistematic în sensul acelor de ceasornic
 - **De ce?** Pentru a nu uita nimic
- Îndepărtați stropii de pe ușă, mâner și toc
- Curățați suportul pentru prosoape, suportul pentru rolele de hârtie igienică, suportul pentru pungi de igienă, toaleta (sursă periculoasă de bacterii!), uscătorul de păr, toți pereții, oglinzile de la toaletă etc.
- Curățați coșul de gunoi
- Spălați și lustruiți paharele pentru periute de dinți



10. Curățarea oglinzilor

- Curățați oglinda cu agentul de curățare corect și lustruiți-o cu o lavetă pentru sticlă
 - **Important!** Folosiți lavete curate, din microfibră, pentru a preveni formarea de dungi



Curatenie in camera

11. Curățarea lavoarului

- Curățați lavoarul și accesoriile cu un burete și detergent
 - Clătiți cu apă
 - Uscați cu o lavetă din microfibră și lustruiți dacă este necesar
- **Important!** Nu uitați de dop și de preaplin



12. Așezați articolele pentru oaspeți și prosoape de baie

- În conformitate cu standardele stabilite de hotel
- **Important!** Pliate în mod îngrijit
- **De ce?** Prezentare fără pete, găuri, umezeală



13. Ștergerea prafului din dormitor

- Muncă sistematică în sensul acelor de ceasornic
- **De ce?** Pentru a nu uita nimic
- Utilizați o lavetă umedă din microfibră
- **Important!** Asigurați-vă că nu există reziduuri de săpun în lavetă
- Îndepărtați urmele de pe mânerul ușii și de pe toc
 - Ștergeți praful de pe tot mobilierul din interior și exterior
- **Important!** Verificați colțurile, sertarele, toate întrerupătoarele, umerășele, cablurile, televizorul, baza rotativă, telecomanda, seiful
- Ștergeți praful de pe toate lămpile
 - Ștergeți praful de pe ramele ferestrelor și de pe dispozitivele de încălzire
 - Ștergeți praful de pe scaune și canapea
- **Important!** Nu uitați de cadrul din lemn, ștergeți crăpăturile
- Ștergeți praful de pe oglinzi, de pe plinte, eventual îndepărtați petele de pe pereți



Curatenie in camera

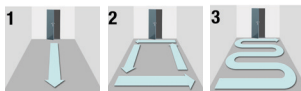
14. Aspirare

- Modul de lucru: Lucrați de la cel mai îndepărtat colț până la ușă, scoateți periile pentru colțuri și margini și lucrați mutând tubul
 - **Important!** Mobila poate fi mutată pentru a aspira sub ea
- Aspirați mobilierul tapițat
- Aspirați podeaua din baie
 - **De ce?** Pentru a îndepărta părul rămas
 - **Important!** Podeaua nu trebuie să fie umedă
- Aspirați secțiunea de coridor din fața camerei
- După ce ați aspirat, scoateți ștecherul și înfășurați bine cablul
 - **De ce?** Pericol de rănire



15. Curățarea podelei

- Puneți apă și detergent în găleată
 - **Important!** Nu puneți prea mult detergent
 - **De ce?** În caz contrar, podeaua va deveni lipicioasă/murdară
- Trageți o linie prin mijlocul camerei cu un cap de mop înmuiat în prealabil
 - **De ce?** Pentru ca soluția să fie distribuită uniform
- Ștergeți apoi colțurile și marginile și, în final, ștergeți spre ușă cu mișcări în „8”, fără a ridica capacul mopului de pe podea
 - **Atenție!** nu prea umed
 - **De ce?** În caz contrar vor rămâne pete



Curatenie in camera

16. Prezentare

- Închideți fereastra
- Aranjați perdelele și mobilierul în conformitate cu standardul și asigurați-vă de prezentarea corectă a camerei aruncând o privire finală de verificare



17. După curățare

- Aruncați rufele murdare în office
 - **Important!** Neteziți lenjeriile, separați prosoapele și lenjeriile și puneți-le în cărucioarele de rufe corespunzătoare
- Reaprovisionați căruciorul de curățenie pentru etajul următor sau pentru ziua următoare



07

REGULI GENERALE

Reguli generale

- Utilizarea lavetelor din microfibră cu coduri de culoare
 - **roșu** – toaletă
 - **galben** – baie
 - **verde** – suprafețe din sticlă
 - **albastru** – praf
- Nu mergeți niciodată în gol și încercați întotdeauna să planificați traseele
- Informați-vă despre cum se lucrează într-un mod delicat pentru organism (de exemplu: aplecarea, transportul, ridicarea corectă)
- Asigurați-vă întotdeauna că rufele sunt curate și în stare perfectă
- Respectați schimbările variabile de lenjerie

Igiena este prioritatea numărul unu!



08

CĂRUCIOR PENTRU
ECHIPAMENTE

Cărucior pentru echipamente

Starea căruciorului spune multe despre metodele de lucru ale personalului de curățenie și este unul dintre factorii determinanți pentru impresia pe care oaspeții o au despre hotel.

Pentru a lucra într-un mod organizat și util, este extrem de important să păstrați căruciorul de serviciu ordonat și echipat corespunzător.

Pentru numărul și reprezentarea vizuală a echipamentului, vă rugăm să consultați instrucțiunile de curățare cu imagini! (poate varia în mod individual în funcție de obiect).

Sacul de rufe închis cu grijă și păstrat în ordine



Saci și containere de gunoi bine fixate, respectați separarea deșeurilor separation

Rufe împăturite ordonat pe rafturi		Articole toaletă oaspeți	
Denumire	Cantitate	Denumire	Cantitate
Cearșafuri mari		Săpun	
Cearșafuri mici		Șampon	
Fețe de pernă		Hârtie igienică	
Plicuri de pilotă			
Halate de baie / Prosop de baie (SPA)			
Prosoape de mâini			
Covoraș de baie			

09

MATERIAL DE LUCRU

Material de lucru

Materialul furnizat trebuie tratat cu grijă și utilizat conform instrucțiunilor.

Material de lucru

- Aspirator
- Suport pentru lavetă, inclusiv mâner ergonomic
- Coș de transport
- Lavetă microfibră inclusiv burete roșu (toaletă)
- Lavetă microfibră albastră (pentru șters praful de pe suprafețe și mobilier)
- Lavetă microfibră inclusiv burete galben (lavoar și gresie)
- Lavetă microfibră verde (oglină și sticlă)
- Pământ pentru praf
- Lavete de lustruit
- Detergent sanitar
- Curățător de suprafețe
- Detergent pentru sticlă

Agenți de curățare

Utilizați agenții de curățare în conformitate cu specificațiile locației respective!

IMPRIMA

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

CREDITE FOTO

În acest raport folosim imagini de la Bockholdt GmbH & Co. KG Numatic GmbH, DSR Hotel Holding GmbH, Adobe express și The Noun Project (Lil Squid, Vectorify, Abdo, Megan Crown, ayu, Neil, David Khai, Adrien Coquet, Alexander Skowalsky).