

Руководство сотрудника

Гостиничный бизнес



DSR
HOTEL
HOLDING

BOCKHOLDT

Съдържание

- 03** предисловие
- 04** явление
- 06** правила поведения
- 08** поведение
- 10** Ежедневный рабочий процесс
- 14** рабочие процессы
- 16** уборка комнаты
- 24** Основные правила
- 26** Тележка для оборудования
- 28** рабочий материал

Добро пожаловать!

Мы рады, что с сегодняшнего дня Вы стали частью нашей команды.

У всех нас общая цель — чтобы наши гости чувствовали себя хорошо, посещали отель снова и рекомендовали нас другим.

Этому способствует, с одной стороны, множество приятных возможностей, которые предлагает отель, а с другой — индивидуальный подход каждого из нас.

Это является решающим фактором для создания дружелюбной и гостеприимной атмосферы.

Данное руководство должно помочь Вам получить информацию и поддержку, обозначить основные принципы и ответить на вопросы — одним словом, это инструкция для Вашего рабочего дня.

Мы уверены, что Вы быстро сработаетесь с нашей командой. Улыбка и дружелюбное приветствие — это Ваш вклад в создание хорошей рабочей атмосферы.

Если у Вас возникнут дополнительные вопросы или проблемы, обращайтесь к нам.

С уважением

Deutsch?
English?
Türkçe?
Română?
Български?



01

ПОЯВЛЕНИЕ

ПОЯВЛЕНИЕ

- **Волосы:** аккуратная прическа, длинные волосы собраны
- **Макияж:** сдержанный, никаких ярких цветов, никакого лака на ногтях, ногти коротко подстрижены
- **Украшения:** неброские, никаких свисающих предметов (Осторожно! Опасность травмирования!)
- **Униформа:** футболка / рубашка поло Bockholdt (всегда в чистом и отглаженном состоянии), бейдж с именем
- **Тонкие колготки/чулки:** цвет согласно предписанию, без дыр, «стрелок», никаких теннисных носков!
- **Обувь:** цвет согласно предписанию, закрытая, устойчивая, чистая!



Обратите внимание:

- личная гигиена обязательна!
- Ежедневно принимайте душ!
- Ежедневно надевайте чистую униформу!
- Пользуйтесь дезодорантом!
- При использовании парфюма / средства после бритья наносите их в крайне малых количествах!

02

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ

правила поведения

Рабочее время для уборки комнат

Начало: 9:00–10:00; Окончание: варьируется в зависимости от числа комнат



График дежурств

График дежурств должен быть составлен не позднее пятницы текущей календарной недели на следующую календарную неделю. Заявки на следующую неделю должны быть поданы до четверга, в противном случае они не могут быть рассмотрены. Изменения или корректировки в связи с загрузкой возможны в любое время.



Болезнь

Если Вы не можете выйти на работу, немедленно проинформируйте руководителя Вашего отеля, но не позднее 7:00.



Перерывы

Время перерыва необходимо обговаривать в каждом конкретном филиале.



Разговоры по телефону

Разрешено вести только с личного мобильного телефона и только во время перерыва.



03

ПОВЕДЕНИЕ

ПОВЕДЕНИЕ

ДА

- Дружелюбие, вежливость
- Всегда приветствуйте гостей и коллег
- Всегда выполняйте пожелания гостей, при необходимости подключайте администратора отеля
- Всегда передавайте жалобы гостей
- Всегда сдавайте найденные вещи
- Корректно стучите в дверь перед тем как зайти в комнату
- Уважайте личное пространство гостей
- Не закрывайте двери комнат во время уборки (только при выезде)
- В занятых комнатах оставляйте свет, отопление и кондиционер так, как их отрегулировал гость
- Немедленно сообщайте о несчастных случаях или рисках для безопасности
- Сразу же сообщайте о сломанных предметах или подозрительных вещах в комнатах гостей

НЕТ

- Передавать ключ или открывать комнаты для других лиц
- Заходить в комнаты, предварительно не постучав
- Мешать гостю, если на двери висит табличка «Не беспокоить»
- Использовать для уборки полотенца для рук
- Использовать порванное, грязное белье
- Перекладывать предметы гостя в занятой комнате
- Брать деньги
- Пользоваться предметами гостя
- Покидать рабочую зону без разрешения старшей горничной
- Громко разговаривать в гостевой зоне и в коридорах
- Курить в гостевой зоне
- Есть и жевать жвачку в гостевой зоне
- Повреждать рабочий инвентарь
- Смотреть телевизор и слушать радио
- Работать группой из трех и более человек в одном помещении
- Использовать личный мобильный телефон в гостевой зоне

**Каждый сотрудник должен осознавать, что он представляет компанию!
Мы не терпим поведения, которое вредит репутации. Оно влечет за собой дисциплинарные взыскания.**

04

ЕЖЕДНЕВНЫЙ РАБОЧИЙ
ПРОЦЕСС

Ежедневный рабочий процесс

1. Регистрация в офисе

- Быть в рабочей одежде, соответствующей стандарту
- Иметь опрятный внешний вид

2. Получение списка комнат / плана этажей и ключа-карты

- Расписаться в документах за получение
- Закрепить ключ-карту на униформе

3. Получение инвентаря и чистящих средств для уборки

- Проверить полноту инвентаря

4. Проверка пылесоса и тележки для уборки отеля

- Тележки используются в соответствии с назначенной секцией
- Проверить, достаточно ли на день чистящих средств
- Закрепить мешок для белья
- Закрепить пакеты для мусора
- Проверить пылесос и насадки

5. Уборка комнат

- Согласно установленному стандарту
- См. раздел «Систематическая уборка комнат»

Ежедневный рабочий процесс

6. Список комнат

- После завершения уборки комнаты (комната, где уже проживают, или комната для заезда) всегда делается отметка, в том числе если от уборки отказались
- Примечание о технических дефектах / информация для супервайзера и администратора отеля.
- Документация на комнаты с красной картой, которые после обеда нужно еще раз проверить. Для этого устанавливается определенное время.

7. Коридор

- Когда все комнаты убраны, необходимо убрать коридор
- пропылесосить
- протереть двери, зеркала, картины

8. Пылесос

- Опорожнить, очистить, убрать
- При необходимости сменить мешок

9. Служебное помещение на этаже

- Протереть стеллажи
- Выбросить мусор
- Вымыть пол

10. Уборка грязного белья, утилизация мусора

- Согласно установленному отелем стандарту

Ежедневный рабочий процесс

11. Пополнение тележки

- Согласно установленным стандартам

12. Связь с супервайзером / администратором отеля

- Выполненная работа должна быть проверена
- Покидать этаж можно только при наличии подписи администратора отеля в списке комнат

13. Сдача уборочного инвентаря

- Инвентарь должен быть сдан в полном комплекте, в исправном состоянии
- Передать салфетки и другой текстиль для уборки в место для обработки белья

14. Сдача ключа-карты и списков

- Подписаться при сдаче ключа
- Произвести проверку и документирование правильного количества комнат
- Поставить подпись в таблице учета рабочего времени

05

РАБОЧИЕ ПРОЦЕССЫ

рабочие процессы

О найденных вещах нужно **немедленно сообщать** администратору отеля / супервайзеру.



Обращение с найденными вещами устанавливается каждым отелем индивидуально. Существует два способа:

1. Горничная кладет найденную вещь в мусорный мешок и отмечает номер комнаты, дату, артикул, а также имя нашедшего. Найденные вещи сдаются администратору/супервайзеру во время перерыва или в конце смены. Ценные вещи (драгоценности, деньги, документы) немедленно сдаются администратору
2. Найденные вещи остаются на столе в соответствующей комнате, а затем собираются и документируются супервайзером.

- О технических неисправностях в комнатах и во всей гостевой зоне следует немедленно сообщать супервайзеру. Одновременно делается примечание в списке комнат
- О необходимости срочного ремонта горничная или супервайзер сообщает администратору по телефону и через приложение
- Обо всех остальных ремонтных работах техническая служба получает информацию через заявки на ремонт



Во время работы могут случаться повреждения. Важно, чтобы Вы немедленно сообщили о них администратору / супервайзеру отеля.

- При начале работы Вы под подпись получите карточки этажей
- Карточки этажей необходимо носить на униформе
- Ключ-карты ни в коем случае нельзя передавать другим лицам
- Двери нельзя открывать ни другим гостям, ни персоналу (объяснение для гостя: «Из соображений безопасности мы не можем открывать двери. При необходимости Вам помогут на стойке регистрации»)
- Следите за тем, чтобы администратор расписалась при возврате ключа-карты и карточки этажа



06

УБОРКА КОМНАТЫ

уборка комнаты

Далее приводится **пошаговая инструкция** по уборке комнат.



Или Вы предпочитаете поясняющие видео?

Тогда посмотрите видео по **уборке комнат, чистке санузлов** или **застиланию постелей!** Порядок выполнения уборки может при этом отклоняться от приведенной пошаговой инструкции.



1. Войти в комнату

- 2 раза постучать, сказать: «Уборка помещений», 2 раза постучать, открыть дверь
- Если в комнате находится гость, спросите: «Извините, когда можно убрать Вашу комнату?»



2. Открыть окно

- **Зачем?** Для проветривания комнаты



3. Вынести мусор

- Убрать весь мусор из комнаты, включая пустые бутылки
 - Грязные стаканы для зубных щеток в случае отъезда положить в раковину для отмочания
 - После опорожнения поставить мусорную корзину и инвентарь для уборки в ванную комнату
- **Зачем?** Комнату проще убирать, когда ничего не мешает



уборка комнаты

4. Снятие грязного постельного белья

- Каждый элемент по отдельности
 - **Зачем?** Чтобы случайно не забрать с бельем вещи гостя.
- Класть грязное белье сразу в мешок для белья
 - **Зачем?** Чтобы не случилось несчастного случая из-за белья на полу и для облегчения работы
- После удаления грязного белья возьмите все чистое белье в комнату
 - **Зачем?** Экономия времени благодаря более эффективной работе



5. Застилание постели

- Выдвиньте кровать вперед, расправьте наматрасник
 - **Зачем?** Для удобства гостя, чтобы не было складок (если наматрасник грязный, замените)
- Кладите простыни центральной складкой вверх
 - **Зачем?** Внешний вид важен!
- Заправьте простыни под матрас и аккуратно сложите углы
- Аккуратно наденьте пододеяльник на одеяло и наволочки на подушки и уложите их
 - **Важно!** Одеяло и подушки должны быть полностью закрыты, углы правильно сложены, одеяло не должно выступать за ножной конец кровати, подушки — за головной



уборка комнаты

6. Предварительная уборка туалета

- Смыть, нанести щеткой достаточно чистящего средства
 - **Важно!** Под ободком унитаза, в сифоне
 - **Зачем?** Здесь прежде всего образуются отложения
- Оставить на некоторое время
 - **Зачем?** Средству нужно время, чтобы убить бактерии и растворить устойчивые загрязнения



7. Очистка душа/ванны

- Сполосните стены и ванну водой
 - **Зачем?** Моющее средство более эффективно работает с водой, вода предварительно удаляет волосы и частицы грязи
- Полностью намойте с помощью губки и моющего средства
 - **Важно!** В процессе уборки используются вода, химически активные вещества и механические воздействия
- Основательно смыть водой
 - **Зачем?** Чтобы не осталось моющих средств
- Протереть досуха салфеткой из микрофибры
 - **Зачем?** Салфетки из микрофибры хорошо впитывают воду и обеспечивают блеск без разводов
- Натереть до блеска смеситель и прочую арматуру
 - **Зачем?** Внешний вид производит на гостя первое положительное впечатление
- **Важно!** Не забудьте про пробку, слив, мьльницу и дозатор



уборка комнаты

8. Очистка туалета (красная салфетка)

- Еще раз основательно обработать щеткой
 - **Зачем?** Удаление отслоившихся отложений
- Промыть сиденье унитаза
- Намылить моющим средством крышку и чашу унитаза
- Смыть моющее средство
- Вытереть досуха салфеткой из микрофибры, при необходимости отполировать
- **Важно!** Также вымойте унитаз снаружи, не забывайте углы в области крепления



9. Очистка всех стен, арматуры, предметов интерьера

- Наполнить умывальник водой и добавить чистящее средство
 - **Важно!** Работайте систематически в направлении по часовой стрелке
 - **Зачем?** Чтобы ничего не забыть
- Удалить следы рук и брызг на двери и раме
- Вымыть держатели для полотенец, держатель для рулонов туалетной бумаги, держатель для гигиенических пакетов, смыв унитаза (опасные колонии бактерий!), фен, все стены, косметическое зеркало и т. д.
- Очистить мусорное ведро
- Вымыть и отполировать стаканы для зубных щеток



10. Чистка зеркала

- Очистить зеркало подходящим чистящим средством и отполировать салфеткой для стекла
 - **Важно!** Используйте свежие салфетки из микрофибры, чтобы избежать разводов



уборка комнаты

11. Очистка раковины

- Намылить моющим средством раковину и арматуру смесителя
 - Промыть водой
 - Вытереть досуха салфеткой из микрофибры, при необходимости отполировать
- **Важно!** Не забывайте о пробке и переливе



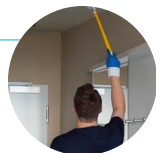
12. Раскладывание предметов для гостей и махровых полотенец

- Согласно установленному отелем стандарту
- **Важно!** Складывать аккуратно
- **Зачем?** Внешний вид должен быть без пятен, дыр, разрывов



13. Удаление пыли из спальни

- Работать систематически в направлении по часовой стрелке
- **Зачем?** Чтобы ничего не забыть
- Используется влажная салфетка из микрофибры
- **Важно!** В салфетке не должно быть остатков мыла
- Сотрите следы рук на двери и раме
 - Вытереть пыль на всей мебели внутри и снаружи
- **Важно!** Проверить углы, выдвигаемые ящики, все выключатели, крючки, кабели, телевизор, поворотный штатив, пульт ДУ, сейф
- Вытереть пыль с ламп
 - Вытереть пыль с оконной рамы и батареей отопления
 - Вытереть пыль с табуретов и кушетки
- **Важно!** Не забывайте деревянные рамы, вытрите все щели
- Вытереть пыль с зеркал, плинтусов, при необходимости удалить пятна со стен



уборка комнаты

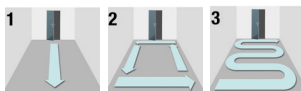
14. Уборка пылесосом

- Порядок работы: работать по направлению от самого дальнего угла к двери, для чистки углов и краев снимать щетку и работать трубой
- **Важно!** Мебель можно сдвинуть, чтобы пропылесосить под ней
- Пропылесосить мягкую мебель
- Пропылесосить пол ванной комнаты
 - **Зачем?** Чтобы убрать оставшиеся волосы
 - **Важно!** Пол не должен быть влажным
- Пропылесосить участок коридора перед комнатой
- Пропылесосив, вытащить штекер и аккуратно свернуть кабель
 - **Зачем?** Чтобы избежать возможной травмы



15. Мытье пола

- Налить в ведро воду и моющее средство
 - **Важно!** Моющего средства не должно быть слишком много
 - **Зачем?** Потому что иначе пол будет липким или с разводами
- Провести линию через центр комнаты с помощью предварительно смоченной насадки для швабры
 - **Зачем?** Чтобы раствор был распределен равномерно
- Затем протереть углы и края и наконец движением «восьмерка» провести шваброй по направлению к двери, не отрывая ее от пола
 - **Важно!** Швабра не должна быть слишком мокрой
 - **Зачем?** Потому что могут остаться пятна



уборка комнаты

16. Внешний вид

- Закрывать окна
- Расположить шторы и мебель по стандарту и произвести контрольную проверку правильного внешнего вида



17. Завершение работы

- Сдать грязное белье в офис
 - **Важно!** Расправьте гладкое белье, разделите гладкое и махровое белье и разложите в соответствующие тележки для белья
- Пополнить запасы в тележке для чистящих средств и белья для следующего этажа или следующего дня



07

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА

Основные правила

- Использование салфеток из микрофибры с цветовой маркировкой
 - **красный** – туалет
 - **желтый** – ванная комната
 - **зеленый** – стеклянные поверхности
 - **синий** – вытирание пыли
- Никогда не ходите бесцельно, всегда старайтесь планировать свой маршрут
- Рекомендации по облегчению труда (например: правильные наклоны, перенос, подъем тяжестей)
- Всегда следите за тем, чтобы белье было чистым и в идеальном состоянии
- Учитывайте вариативную смену белья

Гигиена — это основной приоритет!



08

ТЕЛЕЖКА ДЛЯ
ОБОРУДОВАНИЯ

Тележка для оборудования

Состояние тележки многое говорит о методах работы клинингового персонала и отчасти определяет впечатление, которое гость получает от отеля.

Для организованной и целенаправленной работы крайне важно, чтобы сервисная тележка всегда была аккуратной и правильно укомплектованной.

Количество и наглядный пример комплектации приведены в руководстве по уборке с иллюстрациями! (Могут отличаться для конкретных объектов.)

Мешок для белья должен быть аккуратно закреплен



Мешки для мусора и контейнеры должны быть аккуратно закреплены. Следите за разделением мусора



Белье аккуратно сложено в ящиках		Туалетные принадлежности гостя	
Название	Количество	Название	Количество
Простыня большая		Мыло	
Простыня малая		Шампунь	
Наволочки		Туалетная бумага	
Покрывала			
Халаты/ Банное полотенце (SPA)			
Полотенца для рук			
Коврик для ванной			

09

РАБОЧИЙ МАТЕРИАЛ

рабочий материал

С предоставленным инвентарем необходимо обращаться бережно и использовать его согласно предписаниям.

Рабочий инвентарь

- Пылесос
- Насадка Rasant с эргономичной ручкой
- Переносная корзина
- Салфетка из микрофибры с губкой красная (туалет)
- Салфетка из микрофибры синяя (вытирание пыли с поверхностей и мебели)
- Салфетка из микрофибры с губкой желтая (раковина и кафель)
- Салфетка из микрофибры зеленая (зеркала и стекло)
- Перьевая метелка
- Салфетки для полировки
- Очиститель для сантехники
- Моющее средство для поверхностей
- Очиститель для стекол

Чистящие средства

Используйте чистящие средства в соответствии с предписаниями конкретного филиала!

ОТПЕЧАТОК

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

ФОТО КРЕДИТЫ

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).