

# MENADŻERNIK HOUSEKEEPINGU



ROBERT WĘGLARZ • ANDRZEJ KOWALCZYK

PRAKTYCZNY KURS

# MENADŻERNIK HOUSEKEEPINGU

praktyczny kurs



**ROBERT WĘGLARZ • ANDRZEJ KOWALCZYK**

# Spis treści

<b>Czym jest „Menadżernik housekeepingu”?</b>	4
Jak korzystać z „Menadżernika”?	5
<b>Część pierwsza: Witamy w obiekcie</b>	6
<b>Część druga: Branża gościnności usługowej – co to takiego?</b>	7
Trochę o podstawach	7
Co to jest jakość i jak ją utrzymać?	8
Dlaczego potrzebujemy jakości?	10
<b>Część trzecia: Housekeeping, czyli służba pięt</b>	11
3.1. Zanim przystąpisz do pracy	13
3.1.1. Organizuj swoją pracę	14
3.1.2. System 5S	16
3.2. Przygotowanie się do pracy	18
3.2.1. Wózek	20
3.2.2. Wskazówki w pracy housekeepingu	21

3.3. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu poszczególnych pomieszczeń	26
3.3.1. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu ŁAZIENEK w pokojach po wyjeździe Gości	26
3.3.2. Czynności przy sprzątaniiu POKOI i APARTAMENTÓW po wyjeździe Gości	29
3.3.3. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu ŁAZIENEK w pokojach podczas pobytu Gości	30
3.3.4. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu POKOI i APARTAMENTÓW podczas pobytu Gości	31
3.3.5. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu SALI KONFERENCYJNEJ	33
3.3.6. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu ŁAZIENEK OGÓLNODOSTĘPNYCH	34
3.3.7. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu CIĄGÓW KOMUNIKACYJNYCH	34
3.3.8. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu BASENU	36
3.3.9. Czynności porządkowe przy sprzątaniiu SPA, SAUNY, FITNESS	36
3.4. Plan utrzymania czystości	37
3.5. Porządki okresowe	38

# Czym jest „Menadżernik housekeepingu”?

Niniejszy „Menadżernik” to jednocześnie podręcznik, instruktaż i niezbędnik dla każdego pracownika działu housekeepingu, zwanego często służbą piętter, działem utrzymania czystości czy potocznie pokojowymi.

Niniejszy „Menadżernik” to kurs i podręcznik samodzielnej nauki przygotowujący do efektywnej i wysokojakościowej pracy na tym stanowisku, która tak często jest niedoceniana.

Zawarty w poniższym „Menadżerniku” materiał został przygotowany we współpracy z firmą VOIGT, będącą producentem i dostawcą profesjonalnej chemii i środków do utrzymania czystości. W przygotowanych opisach pracy zostały również wykorzystane instrukcje, harmonogramy i plany higieny opracowane przez firmę VOIGT, które na co dzień otrzymują ich partnerzy biznesowi.

Z niniejszego „Menadżernika housekeepingu” dowiesz się między innymi:

- Jak ważna jest Twoja praca?
- Jak skutecznie przygotować się do pracy?
- Jak sprzątać pokoje hotelowe, by były czyste i nie stały się podstawą do reklamacji ze strony Gości?
- Jak planować porządki okresowe?
- Na co zwracać szczególną uwagę?

Oddajemy w Twoje ręce kilkadziesiąt lat naszych doświadczeń z różnych obiektów, ale co najważniejsze – doświadczeń ze współpracy z przemyłymi, oddanymi, zaangażowanymi i lubiącymi Gości oraz swoją pracą POKOJOWYMI, których imion nie sposób tu wymienić, a z którymi przyjemnością było współpracować i zaszczytem było mieć je w swoim zespole.

Mamy nadzieję, że ten „Menadżernik” ułatwi Ci bezpieczną pracę i pozwoli utrzymać wysoką jakość usług oraz doda Ci pewności w codziennej pracy i sprawi, że stanie się ona przyjemniejsza.

## JAK KORZYSTAĆ Z „MENADŻERNIKA”?

**Część pierwsza:** Witamy w naszym obiekcie – to miejsce do (samodzielnego) opisania Twojego stanowiska pracy i obiektu, w którym pracujesz. Pozwoli Ci to na poznanie swojego miejsca pracy, określenia jego roli i znaczenia oraz wpływu Twojej pracy na działalność całego obiektu.

**Część druga:** Branża gościnności usługowej, co to takiego? – odpowie Ci na pytania związane z podstawowymi zasadami prowadzenia działalności hotelarskiej i pokaże, co jest prawdziwym jej sensem. Dowiesz się również, na czym polega i jak jest postrzegana przez Gościa jakość obsługi (serwisu) i jakość świadczenia usług.

**Część trzecia:** Housekeeping, czyli służba pięt – to przedstawienie zasad pracy na stanowisku pokojowej, jak również sposobów postępowania przy wykonywaniu codziennych czynności. Dowiesz się również o sposobie planowania swojej pracy, radzenia sobie z codziennymi obowiązkami, zapoznasz się z zasadami korzystania z profesjonalnych środków czystości dedykowanych do pracy w housekeepingu.

W tekście znajduje się kilka pytań, na które prosimy, abyś sobie samodzielnie odpowiedział(a). Na końcu „Menadżernika” znajdziesz nasze odpowiedzi na te pytania – ale nie zaglądamy do nich, zanim sam(a) na nie nie odpowiesz.