

ПІДРУЧНИК

HOUSEKEEPING



ROBERT WĘGLARZ • ANDRZEJ KOWALCZYK

**Практичний Курс
для ПОКОЇВКИ**

ПІДРУЧНИК

HOUSEKEEPING

Практичний Курс
для покоївки



ROBERT WĘGLARZ • ANDRZEJ KOWALCZYK

Зміст

Що таке інструкція управління домогосподарством (housekeeping)? 4

Як користатися Підручником? 5

Частина перша: Вітаємо на об'єкті 6

Частина друга: Галузь гостинності у сфері послуг: що це таке? 7

Основні поняття 7

Що таке якість та як її підтримати? 8

ЧОМУ НАМ ПОТРІБНА ЯКІСТЬ? 10

Частина третя: Housekeeping або обслуговування поверхів (Служба Поверхів)? 11

3.1. Перед тим, як приступити до праці 13

3.1.1. Організуйте свою працю 14

3.1.2. Система 5S 16

3.2. Підготовка до роботи	18
3.2.1. Візок	20
3.2.2. Вказівки що до праці хаускіпінгу	21
3.3. Порядок дій при прибиранні окремих приміщень	26
3.3.1. Порядок дій при прибиранні ВАННОЇ КІМНАТИ у номері після від'їзду гостей	26
3.3.2. Порядок дій при прибиранні НОМЕРІВ ТА АПАРТАМЕНТІВ після виїзду гостей	29
3.3.3. Порядок дій при прибиранні ВАННИХ КІМНАТ у номерах під час перебування гостей	31
3.3.4. Порядок дій при прибиранні НОМЕРІВ ТА АПАРТАМЕНТІВ під час перебування гостей	31
3.3.5. Порядок дій при прибиранні КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛУ	33
3.3.6. Порядок дій при прибиранні САНВУЗЛІВ ЗАГАЛЬНОГО КОРИСТУВАННЯ	34
3.3.7. Порядок дій при прибиранні КОРИДОРІВ	34
3.3.8. Порядок дій при прибиранні БАСЕЙНУ	36
3.3.9. Порядок дій при прибиранні СПА, САУНИ ТА ЗОНИ ФОТНЕСУ	36
3.4. План підтримування чистоти	37
3.5. Періодичне прибирання	38

Що таке інструкція управління домогосподарством (housekeeping)?

Цей Підручник-інструкція є водночас підручником, пам'яткою та інструкцією для кожного, хто працює у галузі хаускіпінгу, яку часто називають Службою поверхів, відділом, що підтримує чистоту чи, звичайно: покоївками.

Ця Інструкція - це також курс і підручник для самостійного опанування науки, за допомогою якого можна підготуватися до ефективної та високоякісної праці на посаді, хоча часто цю науку не вважають важливою

Матеріал, який знаходиться у цьому підручнику, було підготовлено у співпраці з фірмою «VOIGT», яка є головним виробником і постачальником професіональних засобів для прибирання. У підготовлених описах використані теж інструкції, графіки та плани гігієни, які були опрацьовані фірмою «VOIGT» для своїх бізнес-партнерів.

Крім того, з цього Підручника Ви дізнаєтесь про те:

- чому Ваша праця є важливою;
- як ефективно підготуватися до праці;
- як прибирати номери в готелі так, щоб вони були чисті та не викликали скарг з боку гостей готелю;
- як планувати періодичне прибирання;
- на що звертати особливу увагу.

Ми віддаємо до Вашого використання багаторічний досвід, а найважливіше – досвід співпраці з працівниками, які завжди є усміхненими, приємними, відданими своїй праці та люблять гостей. Для того, щоб згадати імена всіх цих працівників у цьому Підручнику, потрібно було би використати кілька десятків сторінок. Головне, що з ними було приємно співпрацювати та мати їх у своїй команді.

Ми сподіваємось, що цей Підручник допоможе Вам безпечно працювати, полегшить Вашу працю, допоможе утримувати високу якість послуг, а крім того, додасть Вам впевненості у Вашій щоденній праці і зробить її приємною.

ЯК КОРИСТАТИСЯ ПІДРУЧНИКОМ?

Перша частина – Вітаємо на об'єкті – це місце, де Ви можете самостійно описати Своє місце праці та об'єкт, де працюєте. Це допоможе Вам зрозуміти, чим є для Вас Ваше місце праці, зрозуміти його роль і значення, а також зрозуміти, як Ваше місце праці впливає на функціонування всього об'єкта.

Друга частина – Галузь гостинності у сфері послуг: що це таке – дасть Вам відповіді на питання, які пов'язані з основними правилами ведення готельного бізнесу і покаже, що є основною його метою. Ви також дізнаєтеся, на чому ґрунтується якість обслуговування (сервісу), а також, як її розуміють Гості.

Третя частина – housekeeping або обслуговування поверхів (Служба Поверхів) – ознайомить Вас з правилами праці на посаді покоївки, а також із різними можливостями що до дій при виконанні Вами Своїх щоденних обов'язків. Також Ви ознайомитесь з правилами використання професіональних засобів до прибирання, які пропонуються до використання у галузі хаускіпінгу.

В тексті також знаходяться декілька питань, на які Ви можете відповісти самостійно. В кінці Підручника Ви знайдете відповіді на ці питання. Ми сподіваємось, що ви скористаєтеся з підказки тільки після того, як дасте відповіді самостійно.