**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ СЛУЖБИ ЕКСПЛУАТАЦІЇ НОМЕРНОГО ФОНДУ ТА ОБСЛУГОВУВАННЯ**

1. Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування
2. [Підготовка покоївки до роботи](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259314&chapterid=85368)
3. [Технологія прибиральних робіт в приміщеннях житлової групи](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259314&chapterid=85369)
4. [Технологія прибирання приміщень загального користування та території](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259314&chapterid=85370)
5. [Організація роботи білизняного господарства](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259314&chapterid=85371)
6. [Організація обслуговування VIP гостей](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259314&chapterid=85372)

### **1.** **Сутність та структура служби експлуатації номерного фонду та обслуговування**

**Служба експлуатації номерного фонду та обслуговування призначена для забезпечення:**

- підтримки необхідного санітарно-гігієнічного стану в номерах та приміщеннях загального користування;

- здійснення підготовки номерів до заїзду гостей;

- надання вечірнього сервісу (підготовка номерів до нічного відпочинку гостей);

-  організації роботи, що пов’язана зі зберіганням, обліком, поповненням запасів миючих засобів, а також доглядом за інвентарем та обладнанням;

-  надання послуг міні-бару (в деяких готелях дана функція може покладатися на службу обслуговування номерного фонду, а в деяких на службу ресторанного господарства);

- надання побутових послуг гостям;

- контролю за оборотом білизни.

Жоден готель не може існувати без служби експлуатації номерного фонду та обслуговування. В готельному бізнесі дана служба може носити ще й такі назви: адміністративно-господарська служба, служба покоївок, поверхова служба, houskeeping.

До персоналу служби експлуатації номерного фонду та обслуговування входять покоївки, старші покоївки, коридорні, прибиральники громадських приміщень та території, флористи, працівники пральні-хімчистки, працівники центральної білизняної. Працівники даної служби становлять є великою цінністю для готелю, оскільки саме від них залежить чистота і порядок в готелі, саме від їх надійності та чесності формується позитивний імідж про підприємство у гостей. Це хороший старт для кар’єри в готельному бізнесі. В своїй діяльності персонал служби експлуатації номерного фонду та обслуговування застосовує певні технології та працюють відповідно до прийнятих в готелі стандартів обслуговування, котрі передбачають чіткий порядок і досконалі способи прибирання приміщень й обслуговування гостей. В умовах конкуренції готель має вдосконалювати роботу всіх служб, впроваджувати новітні технології в організацію обслуговування номерного фонду, суворо слідувати високим стандартам чистоти, вишукувати нові форми і методи покращення сервісу. Тому стандарт – це типовий еталон, котрому мають відповідати проведені в готелі технологічні операції за своїми [ознака](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63329&displayformat=dictionary)ми, властивостями, якостями. Наявність стандартів до кожної технологічної операції полегшує її виконання та контроль якості.

Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування полягає в раціональному розподілі персоналу за робочих місцях, матеріально-технічному забезпеченні робочого процесу, створенні діючого офісу служби, належному веденні технологічної документації, підборі, навчанні персоналу та в контролі за якістю послуг.

Для [ефект](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ивної роботи персоналу дана служба повинна мати адміністративне приміщення (офіс, кімната старшої покоївки), де розміщується робоче місце керівника чи чергового служби. Тут проводяться наради колективу, інструктаж, вирішуються спірні питання, покоївки отримують персональні завдання щодо прибирання, зберігаються ключі, робоча документація, архівні документи, звідси відбувається обмін інформацією з іншими підрозділами готелю.

З метою оперативного реагування на виникаючі питання працівники служби в крупних готелях оснащуються засобами зв’язку (пейджерами, раціями, мобільними телефонами та ін.).

Особливу увагу в готелі приділяють ***порядку зберігання, видачі та використання службових ключів,***які можуть бути в таких варіантах:

- один пластиковий ключ-карта з магнітним носієм, котрим можна відчинити всі номери на поверсі;

- аварійний ключ, яким можна відімкнути всі приміщення готелю в екстрених ситуаціях.

В   цілях   безпеки   майна   готелю   та   гостя   співробітники   несуть відповідальність за доручені їм ключі шляхом:

-  реєстрації руху ключів в спеціальних журналах служби;

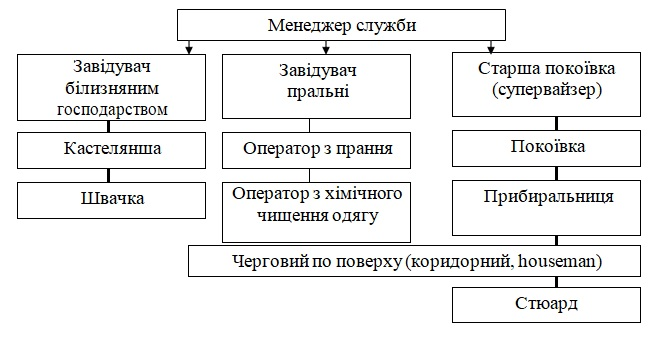
-  використання спеціальних пристроїв для носіння ключів з метою уникнення втрати ключа під час роботи;

-  обмеження доступу до ключів.

Втрата ключа є грубим порушенням, яке може тягнути за собою звільнення працівника з роботи. Для запобігання крадіжкам покоївкам також заборонено відкривати службовими ключами двері гостям, про що зазначено в посадових інструкціях покоївки. Разом з тим, в особливих випадках покоївка може вийти за межі посадової інструкції. Але вона має бути впевнена, що дані споживачі проживають в зазначеному номері. При цьому вона має зв’язатися з офісом служби чи службою прийому і розміщення з метою ідентифікації гостя з номером кімнати, яку потрібно відчинити.

Працівникам служби забороняється розголошувати інформацію щодо графіка роботи керівника, персоналу, їхніх домашніх адрес і телефонів, а також інформацію про гостей, що мешкають в готелі.

Організаційну струк[тур](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)у служби експлуатації номерного фонду та обслуговування можна подати у вигляді нижченаведеної схеми (рис.38).



**Рисунок 38 – Приклад організаційної структури служби експлуатації номерного фонду та обслуговування в готелі**

***Менеджер служби***

Робочий день менеджера служби найчастіше триває з 7.45 до 18.00. Початок робочого дня починається з перевірки старшими нічної зміни чистоти вестибюля, зон рекреації, коридорів; необхідно поцікавитись у старших по поверхах щодо стану готовності вільних номерів до прийому гостей. Після перевірки приміщень готелю менеджер служби повинен перевірити таку технологічну документацію (записи у журналі служби; звіти за попередню добу); проаналізувати прогноз заповнення номерів готелю і уточнити кількість гостей, які від’їжджають, заїжджають; поцікавитись про прибуття VIР-гостей з метою забезпечення необхідного приготування до їх прийому.

У ранішній час менеджер служби повинен провести нараду за участю старших по поверхах, завідувача білизняною, кастелянші, іншого персоналу служби, визначити проблеми служби, надати розпорядження. Після наради керівник служби повинен перевірити бюджет служби, узгодити замовлення на придбання необхідних виробничих матеріалів, обладнання, скоригувати з інженерно-експлуатаційною службою проведення ремонтних робіт. Керівник служби повинен перевірити стан інвентарю вільних номерів, перевірити наряди, що надходять від експлуатаційних служб. Менеджер служби повинен дбати про кваліфікаційний рівень підлеглих, брати участь у навчанні персоналу. Протягом робочого часу керівник служби постійно повинен підтримувати зв'язок із службою прийому і розміщення, службою [бронювання](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) для узгодження проблем із заповненням і звільненням номерів, комерційним відділом, пральнею.

Менеджер зобов'язаний забезпечити у роботі служби необхідні заходи для уникнення крадіжок. В окремих готелях покоївки дають підписку про контроль за клієнтами і не допускають їхнього проникнення до чужих номерів. З[гід](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но з підпискою, порушення цієї норми загрожує покоївці терміновим звільненням.

***Старша покоївка (супервайзер)***– делегує виробничі завдання керівника служби, координує роботу колективу покоївок, здійснює контроль за станом приміщень. В обов'язки старшої покоївки входить:

–      отримати на рецепції ключі від офісу та звіт про поточний стан номерного фонду готелю від нічного аудитора;

–        проконтролювати роботу нічної зміни покоївок та найважливішу інформацію зафіксувати в «Книзі передачі зміни»;

–   підготувати завдання для покоївок, прибиральниць та видати їм ключі;

–   перевірити зовнішній вигляд покоївок та їх готовність до роботи;

–   відповідати на дзвінки у відповідності з телефонним етикетом;

–    приймати замовлення від клієнтів на побутові послуги і контролювати строки та якість виконання;

–   підготовити персоналу другої зміни необхідну інформацію;

–      здійснювати контроль за цілістю майна та інвентарю у номерах та приміщеннях загального користування, за зберіганням білизни, її станом; за технічним станом обладнання у номерах і службових приміщеннях;

–    співпрацювати з черговим персоналом інженерно-технічної служби для усунення технічних неполадок;

–   контролювати стан заповнення номерів, оперативно інформувати службу прийому і розміщення, бронювання;

–     вести технічну документацію щодо контролю та оцінювання роботи підпорядкованого персоналу та обліку матеріально-технічних ресурсів в обсязі закріплених приміщень.

Старша покоївка повинна мати значний (не менше 3 років) досвід роботи у готелі, бездоганно знати технологію обслуговування, володіти іноземною мовою. У європейських готелях із сформованими власними стандартами обслуговування авторитет старшої покоївки надзвичайно високий, вона навчає, передає досвід новим поколінням покоївок.

Професійний обов'язок старшої покоївки - забезпечити найвищий рівень комфорту у номерах. В окремих випадках до обов'язків покоївки входить вирішення конфліктних ситуацій підлеглих з клієнтами. В особливих випадках обслуговування VІР-персон може здійснюватись лише старшою покоївкою.

Старша покоївка працює позмінно. В І зміну слід приходити на роботу за 5–10 хв до початку робочого дня; надіти уніформу; отримати на рецепції ключі від офісу; зібрати кореспонденцію.

Весь номерний фонд поділяється на сектори, в яких є зайняті, вільні номери, номери, що потребують підготовки до заїзду гостей та ін. Відповідно, і обсяг робіт в цих номерах буде різним. Тому необхідно прагнути до розподілу рівномірного навантаження між персоналом. Робота з розподілу завдань має бути завершена супервайзером до початку І-ї зміни.

*Листи завдань для номерного фонду*в більшості формуються автоматично операційними програмами та повинні містити короткий перелік об’єктів прибирання з зазначенням основних технологічних операцій та часу виконання (рис.39).

З метою спрощення фіксації стану номерного фонду в службі експлуатації номерного фонду та обслуговування ведеться поверховий план, де зазначають статуси номерів, номер кімнати, терміни проживання, час виїзду, прізвище гостя.

|  |  |
| --- | --- |
| Робочий лист  Зміна 07:00–19:00. Покоївка  Work task/Завдання на роботу Shift Public/Гостьова зона  Data/Дата                          Отримати ключі від залів – 8:00 | |
| 7:00–7:15 | Ресторан – зібрати сміття, протерти пил. Бар ресторану  – консолі, столики, крісла, дивани пропилососити (поправити подушки) пил і крихти, підлоги – килимове покриття пилососити, вимити мармур. Сміття під стільцями барної стійки прибрати, металевий поручень  барної стійки протерти! |
| 7:15–7:40 | Lobby – гостьові туалети: чол., жіночі, для інвалідів. Залити на вологі унітази і пісуари під ободок R–1, викинути сміття, вимити раковини з R–2, натерти крани, дзеркала з R–3 вимити унітази і пісуари,  протерти відра, стіни від крапель, плінтуси, всі двері, вимити підлогу. Заправити всі диспансери! |
| 7:40–8:10 | Мінус 1‐й поверх. Гостьові туалети конференц‐залів +  фойє + майданчик гостьового ліфта + попільничка. |
| 8:10–8:25 | Прибирання гостьових ліфтів – протерти дзеркала (скрізь + R3), стіни + двері з D–7, підлоги: відчистити жувальну гумку, вимити. Двері і відкоси зовні натерти. Обробити пилососом (без насадки) поріжки ліфтів і  натерти їх, дзеркала – без розводів. |
| 8:25–8:35 | Рецепція – викинути сміття, протерти дерев'яну стійку і комп'ютерні столи, стіну з логотипом, двері,  пропилесосити 3 офіси F / D. |
| …… | ….. |
| 18:45–19:00 | Залив миючих засобів, отримання збиральних  матеріалів, комплектація візків. |

**Рисунок 39 – Робочий лист. Витяг з роздруківки електронної форми**

При цьому використовують безліч скорочень або позначок, які б свідчили про статус номера. Наприклад, основні статуси номерів можуть позначати таким чином (рис.40):

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Статус номеру | Номе р № | К–ть гостей | Дата в’їзду | Дата виїзду | Час виїзд у | Ім’я  VIP– гостей | Примітка |
| OCC/DTY | 7716 | 2 | 16/11/14 | 19/11/14 |  | Brown Mr.  Tod Mrs. | NS |
| OCC/DTY | 7719 | 1 | 17/11/14 | 18/11/14 |  | White  Mrs. |  |
| OCC/DTY | 7748 | 1 | 16/11/14 | 31/12/14 |  | Green Mrs. | Гіпоале р-гетик |
| OOO | 7760 |  | 06/11/14 | 12/12/14 |  |  |  |
| VAC/CLIN/IN SP | 7706 |  |  |  |  |  | AE |
| OCC/DTY | 7725 | 1 | 07/11/14 | 14/11/14 | 21:00 | Smith Mr. | NS |
| OCC/DTY | 7731 | 1 | 17/11/14 | 19/11/14 | 23:00 | Betty Mrs. | NS |
| OOO | 7732 |  | 09/11/14 | 19/11/14 |  |  |  |
| OCC/DTY | 7733 | 1 | 08/11/14 | 15/11/14 |  | Moss Mr. | Sleep out |
| VAC/CLIN/IN  SP | 7734 |  | 16/11/14 |  |  |  | OS |

**Рисунок 40 – Приклад заповнення поверхового плану**

CL або CLN – чистий; DI чи DTY – брудний;

OC чи OCC – зайнятий, житловий; DP– виїзний (споживач розрахувався);

DEP– виїзний (споживач не розрахувався); OO чи OOO – номер в ремонті;

*OS – номер заброньований для VIP гостей; AE – очікується заселення;*

NS – кімнати для тих, хто не палить; INSP – номер перевірений.

Для працівників служби повинні бути зрозумілими ці скорочення.

Наприклад: № 301 – CL AE – чистий номер, готовий до заселення.

Для наочності зайнятості номерів кожному статусу може бути присвоєний певний колір: зайняті номери – червоний; номери, з яких планується виїзд – жовтий; номери в ремонті – зелений. Це сприяє швидкій орієнтації покоївки у визначенні виду прибирання того чи іншого номера, його послідовності.

***Прибиральниця****з*абезпечує дотримання у належному санітарному стані приміщень загального користування (вестибюль, холи, коридори, сходові зони, ліфти, санвузли, службові приміщення, прилегла до готелю територія). До обов'язків прибиральниць також входить миття стін, вікон, дверей, чищення і дезінфекція обладнання санітарних вузлів загального користування.

Прибиральниці не повинні створювати незручностей для гостей, їхня присутність повинна бути малопомітною, прибирання приміщень загального користування повинно здійснюватись з найменшим порушенням спокою гостей. У режимі прибирання оптимальними вважаються ранішні та вечірні години.

У структурі служби в окремих великих готелях виділяються спеціалізовані бригади прибиральниць, які здійснюють окремі функції з догляду за приміщеннями загального користування – чищення килимового покриття, догляд за гардинами. Інколи такі спеціалізовані бригади здійснюють чищення виробів з тканин, меблів та ін.

У структурі управління службою прибиральниці підпорядковуються старшій покоївці та черговому на поверсі.

***Завідувач білизняною***відповідає за зберігання білизни, форменого одягу та інших виробів з тканин, що використовуються у готелі, здійснює обмін білизни, а саме: видає чисту білизну покоївкам і приймає використану, перевіряє стан білизни, забезпечує її ремонт, поновлення, здає білизну у пральню і приймає її після прання.

Завідувач білизняною – особа матеріально відповідальна. Важливе значення у її роботі відіграє контроль за обіговими ресурсами. У роботі повинен використовуватись журнал обліку основних обігових ресурсів – білизни номерів, форменого одягу, білизни ресторанів та ін. Стосовно роботи завідувача білизняної у готелях повинні проводитись періодичні перевірки, які здійснює директор з обслуговування.

Технологічний процес обслуговування завідувача білизняною зумовлює необхідність постійного зв'язку з комерційною службою, що забезпечує готель витратними ресурсами, підрозділами сервісного обслуговування – пральнею, хімчисткою, майстернею пошиття та ремонту білизни.

Кастелянша підпорядковується завідувачу білизняною, здійснює приготування використаної білизни до прання, обмін білизни при здачі та отриманні з пральні, веде облік типу та якості білизни.

Швачка здійснює ремонт, штопання і маркування білизни. У структурі управління підпорядковується завідувачу білизняній, при необхідності допомагає кастелянші у підготовці білизни до прання, сортуванні і видачі покоївкам.

***Стюард***

Посада стюарда зустрічається в окремих готелях США високої категорії (категорії «люкс», бізнес-готелях). Обов'язок стюарда стосується забезпечення номерів свіжими рушниками, надання охайного вигляду постелі, заміна живих квітів, надання приміщенню привабливого естетичного вигляду. Часто посаду стюарда займають спеціалісти з дизайну, проектування інтер'єру. Стюарди починають працювати у другій половині дня.

***Покоївка.***Колектив покоївок найбільш чисельний у структурі готелів. Покоївка здійснює прибирання, провітрювання номерів, санвузлів, зміну постільної білизни, контролює наявність у санвузлах необхідних засобів гігієни, перевіряє стан меблів, технічний стан побутової техніки та ін. Головний обов'язок покоївок стосується прибирання номерів незалежно від їхнього статусу – зайняті вони чи вільні.

Професійно-кваліфікаційні обов'язки покоївки стосуються:

–   досконалого знання технології прибирання з дотриманням інструкцій і встановленого порядку заміни білизни;

–        вміння користуватись технічними засобами прибирання, знання хімічних засобів та порядку їх використання;

–   знання етикету в стосунках з клієнтами та колегами;

–    виконання доручення керівника служби, чергового на поверсі, гостей відповідно до переліку послуг, що надаються;

–     контролю за матеріально-технічним станом номерів і конфліктними ситуаціями з гостями (крадіжки, нанесення шкоди обладнанню, неадекватна поведінка гостей в номері та ін.);

–     дотримання заходів безпеки життя, здоров’я, майна та морального стану гостей;

–     контролю за використанням платних послуг у номері, реєстрації їх повідомлення старшій покоївці або рецепції з метою вчасного оформлення рахунку;

–    контролю заповнення номерів і термінового повідомлення в службу прийому і розміщення про зміни в статусі номера.

Вимоги щодо індивідуальних характеристик покоївки:

–    бездоганний зовнішній вигляд (покоївка повинна мати прийнятий до використанні в готелі формений одяг. Одяг повинен бути завжди чистим, випрасуваним, необхідно використовувати ідентифікатор особи із зазначенням прізвища, імені, посади);

–    вік (значні фізичні навантаження та обсяг роботи зумовлюють вікові обмеження 20–50 р; середній вік у європейських готелях 20–40 р);

–     фізичні дані – регулярно повинна проходити медичний огляд, бути здоровою, у випадку інфекційних захворювань покоївка до роботи не допускається);

–   психофізичні дані – повинна бути врівноваженою, акуратною, швидко виконувати професійні доручення гостей.

Суттєво впливає на нормативи у роботі покоївки тип будівлі, категорія, обладнання номера.

З метою економії фонду зарплати і заохочення персоналу, в окремих готельних корпораціях за кращими покоївками закріплюються постійні номери. При такому підході до організації технологічного процесу персонал має можливість краще вивчити номери, ефективніше організувати обслуговування, адміністрація зменшує кількість персоналу, що контролює роботу покоївок.

Розподіл покоївок по робочих місцях здійснюється на основі графіку роботи, який складає керівник служби.

Старша покоївка повинна ретельно підійти до формування завдання покоївкам враховуючи такі моменти:

-  норми прибирання одною покоївкою за зміну становлять 12–17 номерів;

-  прибирання номера «апартамент» зараховується, як прибирання двох однокімнатних номерів, а «сьюіт» – як прибирання трьох однокімнатних номерів;

-    тривалість прибирання однокімнатного зайнятого номера має тривати 15–20 хв, однокімнатного номера після виїзду гостя – 20–30 хв.

Ці норми носять рекомендаційний характер та можуть корегуватися кожним готелем, враховуючи складність інтер’єру, особливості оздоблення, якість сантехнічних приладів та ін.

При цьому враховуються норми прибирання на одну покоївку та коефіцієнт завантаження готелю. Крім житлових приміщень, силами даної служби прибираються: конференц-зали, бізнес-центри, оздоровчий центр, ресторани, бари, холи, коридори, вестибюль, зона прийому і розміщення, ліфти, сходи, адміністративні приміщення, службові приміщення, гардероб  та інше.

У висококласних готелях, з метою оточення гостя цілодобовою увагою, для організації роботи покоївок застосовують тризмінний графік роботи, який передбачає забезпечення поступового переходу від зміни до зміни та дозволяє здійснити «безшовний сервіс». Для прикладу розглянемо один з варіантів тризмінного графіка (табл. 26).

**Таблиця 26**– **Графік виходу на роботу покоївок**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 зміна  (денна зміна) | 2 зміна  (вечірня зміна) | 3 зміна  (нічна) |
| **з 700 до 1530** | з 1300 до 2130 | З 2130 до 700 |
| **з 830 до 1730** | з 1400 до 2200 | З 2200 до 830 |
| **з 700 до 1600** | з 1400 до 2230 | З 2230 до 700 |

При складанні графіка керівнику необхідно враховувати можливість перестановок (для попередження зловживань на робочих місцях та конфліктів, для забезпечення особистісного розвитку) та взаємозамін, час виходу на роботу, вихідні та святкові дні.

На практиці це виглядає таким чином:

один тиждень група покоївок виходить в 1-у зміну, в якій робота пов’язана з великим обсягом поточних прибирань номерного фонду і частини громадських приміщень;

наступного тижня ця ж група виходить на роботу у вечірню зміну, де. в основному, будуть зайняті проміжним прибиранням, наданням вечірнього сервісу, додатковим прибиранням на прохання гостей, прибиранням службових приміщень.

Що стосується чисельності працівників, то в 1-у зміну задіється більша кількість людей, в 2-у зміну значно менше, в нічну зміну достатньо декілька чергових покоївок.

Разом з тим, режими роботи покоївок в кожному готелі можуть сильно відрізнятися:

* денні зміни (по 12 годин) – два дні через два;
  + нічні зміни (по 12 годин) – доба через троє;
    - п'ять робочих днів поспіль з 9-ї до 18-ї години;
    - по тижнях – кожна покоївка працює в одну зміну протягом тижня, потім переходить в іншу зміну;
    - за змінним графіком – покоївка переходить з зміни в зміну по певних днях тижня.

Загалом загальна тривалість робочого часу повинна становити 40 годин  на тиждень (5-денний робочий тиждень з 8-годинним робочим днем та двома вихідними).

Перед початком робочої зміни покоївка повинна зареєструватись у менеджера служби або його заступника. Покоївка отримує сектор прибирання у готелі, ключі від кімнат за отримання яких вона повинна прозвітуватись у журналі обліку ключів і в кінці робочого дня повинна повернути ключі. В рамках першої зміни доцільно розділити покоївок на групи. Перша група задіяна на прибиранні місць громадського користування (з 7-ї годин до 9-ї години ранку), друга – на прибиранні номерів і тому їхній робочий день розпочинається пізніше на 1–1,5 години.

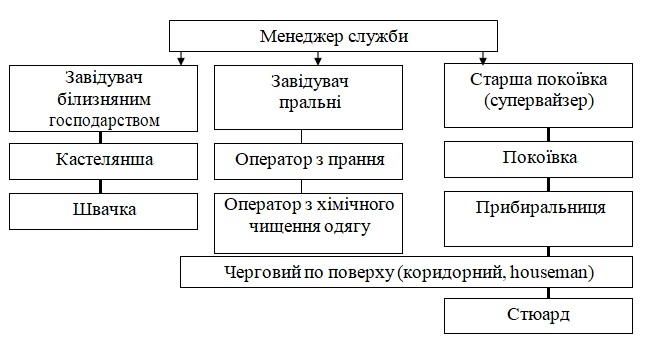
Покоївки, які працюють у вечірню зміну, забезпечують підготовку номерів до сну, виконують значно менший обсяг роботи і можуть обслуговувати у 2–3 рази більше приміщень у порівнянні з ранішньою зміною, яка більше зосереджується на поточному прибиранні.

Нічна зміна за кількістю обслуговуючого персоналу найменш чисельна і забезпечує прибирання службових приміщень та приміщень загального користування. Функції нічної зміни пов'язуються з прибиранням і чистотою килимового покриття, гардин, витиранням пилу, протиранням меблів, дверей, підвіконників, перил та ін.

У структурі управління службою покоївка підпорядковується безпосередньо старшій покоївці, загалом менеджеру служби.

Отримавши завдання та ключі покоївка приступає до роботи.

Організаційну структуру служби експлуатації номерного фонду та обслуговування можна подати у вигляді нижченаведеної схеми (рис.38).



**Рисунок 38 – Приклад організаційної структури служби експлуатації номерного фонду та обслуговування в готелі**

### **2. Підготовка покоївки до роботи**

***1.   Покоївка   перед    початком   роботи   з    прибирання   номерів зобов'язана:***

-          надягти чистий і добре випрасуваний формений одяг;

-          одержати ключі та завдання від старшої покоївки – наряд на роботи, де має бути зазначено номери кімнат, категорії номерів, вид прибирання;

-          перевірити наявність прибирального інвентарю та матеріалів;

-          одержати потрібну кількість комплектів постільної білизни, рушників і туалетного приладдя;

-          взяти рекламний матеріал;

-          укомплектувати візок предметами і засобами для прибирання;

-          ознайомитися з інформацію про гостей, кімнати яких їй потрібно буде прибрати (імена, національність, стать). Крім того слід поцікавитись чи перебувають в номері діти і узгодити час прибирання.

***2.  Покоївка зобов’язана знати:***

-          порядок дій при приході в номер до гостя (табл.27);

**Таблиця 27 – Порядок дій при приході в номер до гостя**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Послідовність | Запитання | Стандартні дії |
| Постукайте в двері | Як голосно слід стукати? | Стукають у двері досить голосно, щоб споживач почув |
| Як часто варто стукати? | Стукають у двері тричі, оголошують про свій прихід і чекають 10 с. Якщо відповіді немає, то стукають ще раз, оголошуючи про свій прихід |
| Коли не слід стукати в двері номера гостя? | Не слід стукати в двері, якщо висить табличка «Не nурбувати!» або за наявності ключа-карти, на табло світиться червоний вогник |
| Відрекомен– дуйтеся | Що потрібно сказати? | Скажіть: «Добрий ранок (добрий день, добрий вечір). Служба поверху. Вибачте, що [**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)буємо». |
| Зайдіть у номер | Що треба зробити, якщо споживач відізвався на стук (відчинив двері)? | Скажіть: «Добрий ранок (добрий день, добрий вечір). Коли я можу прибрати Вашу кімнату, пане / пані?» |
| Що треба зробити, якщо споживач не відповідає на стук? | Виконайте дії, щоб увійти в номер |

-            номери прибирають за відсутності гостей, за винятком випадків, коли в номері перебуває хворий або живе родина, члени якої завжди в номері. При цьому прибирання здійснюють з дозволу гостей. Якщо вивішена табличка «Не турбувати», то покоївка має повідомити про це менеджера служби прийому і розміщення. За бажанням гостя прибирання може здійснюватися в його присутності;

-            перед тим як відчинити ключем номер, покоївка зобов'язана постукати в двері, навіть якщо впевнена, що в номері нікого немає;

-            номери прибирають при напіввідчинених дверях;

під         час    прибирання    санітарного    вузла    покоївка    повинна    чітко дотримуватися вимог санітарно-гігієнічних норм;

-          якщо  в   номері   розкладені  особисті   речі   гостей,   після   прибирання розкласти все на ті самі місця;

-          не можна складати у валізу речі, вийняті з неї мешканцем;

-          при   виявленні   в   номері   ушкоджень   готельного   майна,   завданих мешканцем, негайно доповісти бригадиру або завідуючому корпусом;

-          заборонено дивитись в номері телевізор та слухати музику; користуватися санвузлом, ванною;

-          заборонено палити в номері, вступати в розмову з гостями, загравати з їх дітьми.

***1. Стандарт (орієнтовний) зовнішнього виду покоївки:***

-          колготи – тілесного кольору;

-          волосся прибране в пучок, природного кольору або акуратна стрижка;

-          туфлі – однотонні чорні на низьких підборах;

-          заколка однотонна;

-          макіяж – непомітний, наближений до натурального.

-          парфуми чи інші запахи – відсутні;

-          прикраси – лише маленькі сережки та обручка;

-          лак для нігтів – безбарвні;

-          нігті чисті та акуратно підстрижені.

1. ***Порядок підготовки візка покоївки***

Візок застосовується для транспортування прибирального інвентарю, матеріалів, брудної та чистої білизни, рекламного матеріалу і наборів туалетного приладдя. На візку мають бути відсіки для: чистої білизни і рушників; прибирального інвентарю, матеріалів; реклами; для наборів туалетного приладдя; поліетиленовий мішок для брудної білизни (рис.1).



**Рисунок 1 – Приклад укомплектованого візка покоївки**

**Комплектація візка покоївки**

*1)   прибиральний інвентар:*

серветка для полірування меблів; для видалення пилу в кімнаті; серветка/ ганчірка для миття ванни і умивальника; для миття унітазу; для миття підлоги                  у       ванній                кімнаті;       серветка  для           полірування            дзеркаль-них   і хромованих повер-хонь; губки; гумові/бавовняні рукавички, фартух, щітки (для миття туалету та ванної кімнати + йорж для туалету); рушник для полірування склянок; пилосос, швабра; мішки (для брудної білизни, сміття, одноразові для сміттєвих кошиків); відра (для миття кімнати, санвузла);

2)   *прибиральні*матеріали: для чищення, миття, дезінфекції.

Прибиральні матеріали мають використовуватися за призначенням, відповідно до інструкції, зазначеної на етикетці. Покоївка та чергові зобов'язані стежити за технічним та санітарним станом візка. Під час прибирання візок ставлять у безпосередній близькості від номера, що прибирається, але так, щоб він не заважав проходу гостей;

*3)   набір предметів індивідуального користування та предметів гостинності*

Для якісної роботи покоївок в готелях розробляють інструкції щодо того як мають бути розкладі всі предмети в номері. Тому, ідучи до номера покоївка заздале[гід](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ь повинна знати де має лежати інформаційна папка, де телефонний довідник та ін.

*Нормативи на туалетне приладдя, парфумерію та косметику*(*предмети гостинності*) в санітарних вузлах є внутрішнім стандартом готелю. Вміст набору з предметів гостинності, їх якість, дизайн залежать від категорії готелю та можуть бути таких видів:

-  мило (тверде вагою 12 г, 13 г, 20 г, 25 г, 40 г, 45 г в упаковці «флопак»,

картонній коробці чи пластиковій мильниці; або рідке мило в диспансерах);

-     шампунь, кондиціонер, гель для душу, лосьйон для тіла (вмістом 8, 10, 25, 30, 35, 40, 45, 50 мл в упаковці «саше» чи пластиковому флаконі або налиті в диспансери);

-  зубна паста 3 г та зубна щітка;

-  станок для гоління та крем для гоління 15 мл;

-  шапочки для прийняття душу;

-  гігієнічні пакети для жінок;

-  гігієнічні накладки на кришку унітаза;

-  серветки для особистої гігієни (в спеціальних диспансерах для забезпечення їх економного використання. Верхню серветку формують буквою V (на кут) або за іншим зразком прийнятим в готелі;

-  туалетний папір (2 рулони – 1-й на спеціальному паперотримачу, 2-й – запасний. Туалетний папір розташовують так, щоб він відмотувався в бік клієнта. Початок рулону туалетного паперу складають буквою V (на кут) або за іншим зразком. прийнятим в готелі (рис.2).



**Рисунок 2 – Зразок оформлення туалетного паперу**

В номері рулон туалетного паперу повинен бути повним не менше ніж на чверть, тобто рулон слід міняти, якщо його товщина складає менше 1,2 см).

Для кожного готелю діє власний стандарт комплектації номера даними предметами.

Дотримання стандарту забезпечується завдяки використанню покоївками зразків розміщення предметів гостинності в номері. Дуже [ефект](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)но виглядає готельна парфумерія та косметика розкладена в спеціальні кошики cat basket форми (рис.3).



**Рисунок 3 – Зразки комплектації та розміщення предметів гостинності в номері**

***Нормативи на предмети індивідуального користування в номерах:***

-          швейний набір: набір ниток (6 кольорів), 2 білих ґудзики, англійська шпилька, голка (в готелях категорії 3, 4, 5 зірок);

-          інформаційна папка гостя з поліграфічною продукцією;

-          штопор;

-          щітка для одягу,

-          набір для чищення взуття;

-          мішки для передачі брудних речей гостя до пральні;

-          бланки-замовлення для пральні;

-          поліграфічна інформаційна продукція;

-          сірники з логотипом готелю та попільничка.

Тапочки є елементом аксесуару ванної кімнати. У висококласних готелях вони мають відповідати тканині, з якої виготовлений халат. Тапочки мають мати неслизьку підошву. Їх розрізняють так: азійські тапочки (виконані на одну ногу) та європейські тапочки (лівий відповідає лівій нозі, правий – правій нозі).

Халати використовують в готелях високого класу. Вони можуть мати логотип готелю та навіть ім’я гостя на верхньому кармані для постійного клієнта, що демонструє персоніфікований підхід до обслуговування в готелі. Халати зазвичай бувають двох покроїв: кімоно (довжина халата 130 см, рукавів ¾, пояс) та з коміром типу «шаль» (довжина халата 130 см, рукави довгі з можливістю закоту манжета). Кількість халатів в готелі має в 5–2 рази перевищувати номерний фонд. Халати можуть бути виконані з махрової та вафельної тканини.

**Таблиця 28**– **Норматив рушників на 1 місце в готелі**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вимога | Категорія готелю | | | | |
| \* | \*\* | \*\*\* | \*\*\*\* | \*\*\*\*\* |
| Зміна білизни: | | | | | |
| Банний (70х140 см) | + | + | + | + | + |
| Для рук ( 50х100 см) | + | + | + | + | + |
| Для ніг (50х70 см) |  |  | + | + | + |
| Серветки для обличчя (45х45 см) |  |  | + | + | + |
| Килимок для ванної кімнати (під ноги) (50х70 см.) |  |  |  | + | + |
| Халати |  |  |  |  | + |

У люксах, апартаментах додатково може бути махрове простирадло.

В шафі повинні висіти плечики (не менше 3 шт. в готелях категорії 1–3

зірки та не менше 5 в готелях категорії 4–5 зірок)

### **3. Технологія прибиральних робіт в приміщеннях житлової групи**

Загалом, в готелях виділяють такі *категорії прибиральних робіт*:

-          прибирання території, прилеглої до готелю;

-          прибирання приміщень вестибюльної групи (гардероб);

-          прибирання місць загального користування: сходів, коридорів, холів, адміністративних, службових і підсобних приміщень;

-          прибирання    номерного    фонду    (житлових    номерів    +    вузлів індивідуального користування).

*При виконанні прибиральних робіт рекомендується дотримуватися принципів:*

-          прибирання  здійснюється  за  годинниковою або   проти  годинникової стрілки для того, щоб жоден предмет обстановки не пропустити;

-          прибирання здійснюється «від чистого – до брудного; зверху – до низу»;

-          прибирання має здійснюватися в суровій відповідності з санітарними нормами;

-          персонал має якнайменше потрапляти на очі гостеві;

-          прибиральний інвентар та інструменти не повинні залишатися в місцях загального користування;

-          покоївки, прибиральниці не повинні відволікатися на особисті справи під час виконання прибиральних робіт.

*Складові   клінінгових   технологічних   циклів   житлових   приміщень*готелю:

-          поточне щоденне прибирання;

-          проміжне (експрес) прибирання;

-          прибирання номерів після виїзду гостей;

-          генеральне прибирання.

В більшості готелів *послідовність технологічних циклів така*: 1-ша черга – *поточне прибирання:*

-  поточне прибирання розпочинається з номерів на прохання гостя. Бажано такий номер прибрати в максимально короткий термін (20 хв). Раціонально доручити таку роботу двом покоївкам, щоб прискорити прибирання та не завдавати незручностей гостям;

-   потім здійснюється *поточне прибирання у вільних та заброньованих номерах*, оскільки прибирати зайняті номери з 7-ї до 9-ї години дуже рано. У вільних       номерах         покоївка        має           щоденно:           провітрювати,  витирати   пил, перевіряти справність приборів, спускати воду в усіх сантехнічних приборах аби продовжити їх експлуатаційний термін. Заброньовані номери мають бути прибраними до 12-ї години. *Поточне прибирання номерів, в яких мешкають споживачі*бажано прибирати за їхній відсутності але в термін до 16-ї години; 2-га черга – *проміжне прибирання*виконується у випадках, коли на нього є завдання (вечірній сервіс, додаткове прибирання на прохання гостя за додаткову плату);

3-    я черга – *прибирання номерів після виїзду гостя*. Після прибирання покоївка негайно здає підготовлені до заселення номери в службу прийому і розміщення;

4-    та черга – *генеральне прибирання*здійснюється за планом один раз на

10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

*Нормативна хронологія клінінгових технологічних операцій у номерах передбачає таку послідовність прибирання:*

- багатокімнатний номер: спальня, їдальня, вітальня, сходи (для дворівневих номерів), санітарний вузол.

- двокімнатний номер: спальня, вітальня, передпокій, санітарний вузол.

- однокімнатний номер: житлова кімната, передпокій, санітарний вузол.

***Технологічні операції клінінгового циклу «Поточне щоденне прибирання»***

*1.     Стандартні технологічні операції з прибирання та контрольні дії покоївки в передпокої номера*передбачають виконання таких позицій:

-                 перевірити вхідні двері;

-                 перевірити наявність схеми евакуації при пожежі;

-                 перевірити стан дерев'яних конструкцій;

-                 перевірити стан дзеркал;

-                 перевірити стійку для багажу;

-                 перевірити технічний стан вмонтованої шафи;

-                 перевірити наявність та технічний стан фена у номері.

-                 перевірити наявність щіток для одягу/взуття;

-                 перевірити наявність лопатки для взуття;

-                  перевірити наявність пакета для пральні та хімчистки;

-                  перевірити наявність інформації про пральню;

-                  перевірити наявність плечиків в шафі.

*4       Технологічні операції «Прибирання житлової кімнати»:*

–      провітрювання: відчинити вікно або балконні двері для провітрювання помешкання (вентиляція повітря в житлових номерах повинна забезпечувати кратність повітря в межах 0,5–0,7 години. Вологість повітря в межах 30– 60%);

–   дезінфікування: перед початком прибирання ополоснути водою сантехнічне обладнання, полити дезінфікуючим розчином умивальник, ванну й унітаз; винести рушники і сміттєвий кошик у передпокій, зачинити двері  санітарного вузла;

–   прибирання столу, миття посуду, очищення кошиків для сміття;

–   прибирання ліжок;

–     видалення пилу та забруднень з меблів та обладнання номеру (навіть у важкодоступних місцях);

–   чищення килимових поверхонь та м’яких меблів;

–   прибирання санвузла;

–   укомплектування номера предметами гостинності в санвузлі та предметами індивідуального користування;

–        у випадку виявлення несправностей сантехнічного устаткування чи електроустаткування, витоку води, несправності телевізора, телефона, холодильника потрібно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журналі і простежити за виконанням заявки;

–   зачинення вікна, вимкнення світла і замкнення номера.

До поточних прибиральних робіт заброньованих номерів входять:

-         сухе протирання;

-         вологе прибирання;

-         вологе прибирання підлоги.

*3. Технологічні операції «Прибирання санітарного вузла».*

–        виконати   санітарно-гігієнічні   вимоги,   надягнувши   прогумований фартух і гумові рукавички;

–   винести сміття з кошика, вимити кошик;

–   помити стіни санітарного вузла:

–   спеціальним засобом;

–   змити стіни чистою водою;

–   протерти сухою ганчіркою;.

–   прибирання дзеркального набору:

–   обережно протерти дзеркало спочатку вологою, а потім сухою ганчіркою до блиску;

–   вимити туалетну поличку з обох боків і протерти її;

–     вимити склянки, відполірувати і поставити їх на поличку в серветку, складену конвертом;

–   перевірити наявність набору туалетного приладдя і туалетного паперу, при потребі поповнити їх;

–   прибирання умивальника:

–    помити з внутрішньої та зовнішньої сторін, звертаючи увагу на їхню чистоту;

–   сполоснути гарячою водою;

–   протерти миючим засобом;

–        промити   гарячою   водою,   прополоскати   дезінфікуючими засобами;

–   знову промити водою;

–   прибирання ванни:

–   сполоснути ванну гарячою водою;

–   протерти її миючим засобом;

–   сполоснути гарячою водою;

–   вимити дезінфікуючими засобами;

–   знову промити водою, звернувши увагу на злив води і цілість ланцюжка від пробки;

–   вимити штору для ванни.

–     вимити сантехнічну арма[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)у: крани, гнучкий шланг і мильницю.

Мильні плями на металі неприпустимі.

–   протерти насухо чистою білою ганчіркою: глазуровані плитки стін над ванною; ванну; умивальник;

–   звернути увагу на чистоту стоків ванни й умивальника;

–   прибирання унітаза і біде:

–   облити внутрішні стінки гарячою водою;

–   протерти пастою;

–   сполоснути гарячою водою;

–      вимити дезінфікуючим розчином, у тому числі кришку і ручки; протерти сухою ганчіркою всі поверхні;

–     вимити водою з доданням дезінфікуючого розчину гумовий килимок і підлогу.

В готелях з високими стандартами чистоти кришку і сидіння унітаза з’єднують та обтягують спеціальною пластиковою стрічкою з написом

«Продезінфіковано».

***Технологічні операції клінінгового циклу «Проміжне прибирання»***

–   видалення сміття з номера;

–   прибирання та миття посуду;

–   протирання обіднього столу;

–   прибирання та заміна постільної білизни;

–   прибирання санвузла;

–   приготування ванни;

–   зміна рушників;

–   миття підлоги чи механізоване прибирання підлоги.

***Технологічні операції клінінгового циклу «Прибирання номерів після виїзду гостя»***

- *прийняття номера: перевірити, чи немає*забутих гостями речей: у ліжку, письмовому столі, платтяній шафі, санітарному вузлі. Уважно перевірити цілість майна готелю. Зняти з ліжка ковдру, простирадло, перевернути перину;

- при виявленні ушкодження майна або забутих речей покоївка негайно доповідає про це вищестоящому керівництву, про псування майна обов'язково складають акт;

- забуті речі обов'язково здають до служби приймання й обслуговування за актом;

- категорично забороняється залишати забуті клієнтами речі на поверсі або відносити їх додому;

- провести технологічну операцію в обсязі, вказаному в розділі «Поточне щоденне прибирання».

***Технологічні операції клінінгового циклу «Генеральне прибирання»***

-       миття стін, протирання їх насухо;

-       чищення вентиляційних решіток;

-       чищення драпірувань, матраців, перин;

-       чищення та миття дверей, стін, картин (1 раз на місяць);

-       додаткові роботи: миття вікон (не менше 2 разів на рік), миття підлоги, килимів, натирання паркетної підлоги (за необхідності);

-       механізоване прибирання стелі, стін, вентиляційних решіток (1 раз на 2

місяці);

-       механізоване прибирання і чищення (прання) гардин (1 раз на 2 місяці);

-       миття освітлювальних приладів;

-       проведення роботи в обсязі, зазначеному в розділі «Поточне щоденне прибирання».

***Особливості прибирання елементів інтер’єру номеру.***

*Прибирання ліжка:*

–      подушка, ковдра (одіяло) мають лежати тимчасово на кріслі, а не на підлозі;

–           перед    зміною    постілі    покоївка    має    зняти    гумові    рукавички, продезінфікувати руки чи надягти спеціальні рукавички;

–   замінити білизну, керуючись вимогами, наведеними в таблиці 29:

**Таблиця 29**– **Періодичність зміни білизни в готелі**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вимога | Категорія готелю | | | | |
| \* | \*\* | \*\*\* | \*\*\*\* | \*\*\*\*\* |
| Зміна білизни: | | | | | |
| 1 раз на 5 днів | + |  |  |  |  |
| 1 раз в 3 дні |  | + | + |  |  |
| Щоденно |  |  |  | + | + |
| Щоденно на прохання гостя | + | + | + | + | + |
| Зміна рушників | | | | | |
| 1 раз на 3 дні | + | + |  |  |  |
| Щоденно |  |  | + | + | + |

–   білизна повинна бути чистою, свіжою, гарно випрасуваною. Категорично недопустимо наявність волосся на білизні. Щоб уникнути пуху, дрібних ворсинок, волосся, використовують спеціальний клейкий валик;

- в готелях з високими стандартами чистоти на подушку надягають 2

наволочки: одну міцну на застібці «блискавка», другу – звичайну;

–  перевірити справність ліжка і чистоту матраца, перини. Обробити пилососом матрац і перину, акуратно розкласти їх на ліжку;

–   розстелити простирадло на ліжку, підігнувши один його край під перину до внутрішньої сторони ліжка, а другий, зовнішній, послати так, щоб він був підігнутий під матрац;

–   надіти наволочку, збити подушку і покласти її на простирадло клапаном до узголів'я ліжка. Нічні сорочки, піжами кладуть до узголів'я під подушку;

–    розправити ковдру в підковдрі, покласти її поверх простирадла і подушки, підігнувши краї з двох боків так, щоб виріз підковдри знаходився по центру. Простежити, щоб до голови постійно був повернутим той самий кінець ковдри;

–   накрити ліжко покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка;

–   халат гостя вішають у шафу. Взуття і тапочки виносять у передпокій;

–   при виявленні на білизні плям негайно доповісти про це бригадиру.

Загалом, постіль повинна бути застелена відповідно до санітарних правил і заведених в готелі стандартів. Якість постілі – один з важливих критеріїв оцінювання рівня сервісу в готелі.

*Примітка.*Покоївки щоденно звітують перед супервайзерами (старшими покоївками) про кількість використаної білизни. Це необхідно для ліквідації можливих випадків зловживань з боку покоївок (бувають випадки. коли покоївка не змінюють повністю білизну, а лише акуратно її розправляють). Подібні дії покоївок караються аж до звільнення.

*Прибирання письмового столу:*

-         шухляду письмового столу, якщо в ній немає особистих речей гостей, витрусити і протерти зовні та зсередини злегка вологою ганчіркою;

-         протерти поверхню столу і предмети, що знаходяться на ньому. від пилу;

-          перевірити наявність рекламних матеріалів, паперу і конвертів у папці.

Папку покласти на столі поруч із телефоном.

*Прибирання обіднього столу:*

-          відсортувати ресторанний посуд від посуду, яким укомплектований номер;

-          віднести тацю з брудним посудом до службового ліфта та залишити її на спеціальних стелажах, повідомивши про це службу ресторанного господарства;

-         ретельно вимити посуд, що належить номеру і тимчасово накривати чистий посуд серветкою до закінчення прибирання номера, аби пил не осідав на посуді.

*Прибирання інших елементів інтер’єру:*

-          телефонний апарат має бути завжди чистим. Для цього щоденно телефонну трубку протирають і дезінфікують. Шнур не має бути перекрученим, дроти мають бути акуратно прихованими. Біля телефонного апарата має знаходитись інформація щодо тарифів на телефонні розмови та інструкція з підключення до Інтернету;

-         попільничка. Перед очищенням попільнички слід звернути увагу на те, чи споживач не залишив в ній цінні речі. За наявності попелу та недопалків попільничку заливають водою, а потім бруд виливають до мішка зі сміттям, щоб уникнути загоряння;

-         ваза з квітами. Поміняти воду та прибрати опалі пелюстки та листя.

***Поводження з особистими речами гостя:***

-       забороняється перекладати документи, закривати чи складати книги, журнали, записи гостя;

-         забороняється порушувати порядок на письмовому столі;

-       забороняється торкатися ноутбука, фотоапарата, коштовностей, грошей, парфумів та інших речей гостя;

-       до від’їзду гостя нічого не можна викидати з номера. Дозволено очищати кошики для сміття та викидати пусті пляшки;

-       при видаленні сміття з кошика покоївка має бути уважною, оскільки споживач може випадково чи машинально викинути цінні речі;

-       у випадку, коли після від’їзду гостя виявилися забуті ним речі, то існує певний порядок їх зберігання та повернення:

-  знайдені речі реєструють в спеціальному журналі знахідок;

-  зареєстровані речі надходять до спеціальних сховищ, а служба прийому і розміщення вживає термінових заходів щодо повернення речей гостю. Термін зберігання забутих речей становить 1 рік і 1 день, забутих продуктів – 3 дні.

***Порядок усунення технічних несправностей в номері:***

1)           покоївка повідомляє супервайзера (старшу покоївку) про несправності в номері;

2)   супервайзер фіксує факт несправності в поверхому журналі, передає дані адміністратору готелю, оформляє заявку на ремонт та подає її до інженерно-технічної служби;

3)      представники інженерно-технічної служби здійснюють ремонт та роблять відповідний запис в заявці, другий примірник якої повертають до служби експлуатації та обслуговування номерного фонду.

***Перевірка якості прибирання***

Здійснення перевірки якості прибирання має на меті перевірку номера на предмет відповідності стандартам комплектації і розкладання гостьових приборів; стандартам заправки постілі; стандартам чистоти.

Хід аудиту:

-  перевірка здійснюється за годинниковою стрілкою;

-  оцінюється зовнішній вигляд меблів, стін, обладнання, м’яких меблів;

-  чистоту меблів, приборів перевіряють білою вологою серветкою.

В готелях застосовують однотипний для кожної категорії номера робочий лист перевірки, де перераховані в чіткій послідовності всі найменування і позиції, що потребують контролю. Лист охоплює всі об'єкти перевірки номера, його специфіку і так звані «слабкі місця» або «мертві зони».

### **4. Технологія прибирання приміщень загального користування та території**

Особливістю приміщень загального користування є великий потік відвідувачів. Основне прибирання місць загального користування відбувається рано-вранці, пізно ввечері або вночі. Впродовж дня приміщення загального користування прибирають у міру забруднення.

***Періодичність виконання основних робіт із прибирання приміщень загального користування*:**

-         підлога: видалення пилу (пилососом або вологим віником) та вологе протирання щодня; миття один раз на тиждень, крім паркетної підлоги і безлакового покриття;

-         килими, килимові покриття: видалення пилу пилососом щодня;

-         меблі та інвентар для приміщень: поліровані меблі – сухе протирання щодня; вологе протирання один раз на тиждень; карнизи – сухе  протирання 6 разів на рік; м’які меблі – чищення за допомогою пилососа 1 раз на тиждень;

-         вікна, які відчиняються у приміщення, – миття два рази на рік;

-         віконні блоки з підвіконням, – вологе протирання один раз на тиждень;

-         радіатори – протирання 1раз на тиждень;

-         стіни – вологе протирання 6 раз на рік;

-         малоцінний інвентар (графин з підносом, склянка, попільниця) – миття щодня;

-         урни, кошики – опорожнення щодня.

***Комплексне прибирання центрального холу готелю:***

-         миття підлоги в холі;

-         видалення пилу і бруду з меблів та інших поверхонь в холі, розкладання друкованої рекламної продукції;

-         прибирання зони служби прийому і розміщення;

-         приведення в порядок головного входу готелю;

-         чищення килимових поверхонь в холі;

-         контроль чистоти конференц-залів та, за необхідності, їх прибирання;

-         прибирання зони лоббі-бару, кафе, ресторану;

-         прибирання гостьових ліфтів та сходів;

-         підтримка чистоти і порядку в громадських туалетах;

-         приведення в порядок телефонів апаратів та телефонних кабін;

-         прибирання приміщень гардеробу та камери схову;

-         полив та догляд за квітами в холі.

*Прибирання побутових приміщень для персоналу:*

-         миття підлоги;

-         ретельне прибирання поверхонь індивідуальних шаф співробітників;

-         санітарна обробка та дезінфекція обладнання душових кабін і туалетів;

-         миття стелі, стін, дверей в роздягальнях;

-         збір і передача забутих співробітниками речей до спеціально відведених сховищ.

***Прибирання приміщень,  що   розташовані  в   цокольному  поверсі готелю:***

-         прибирання службових коридорів (підлога, стіни, вентиляційні витяжки);

-         прибирання кабін службових і вантажних ліфтів та ліфтових холів;

-         прибирання службових і пожежних сходів;

-         прибирання складських приміщень;

-         прибирання пральні, хімчистки, складу білизни;

-         прибирання медичного кабінету;

-         прибирання кімнати водіїв;

-         прибирання службового входу та камер схову особистих речей персоналу готелю.

***Прибирання санвузлів загального користування***

Санітарні вузли прибирають за графіком прибиральних робіт, який вивішується у приміщенні санвузла. Прибиральниця робить помітки про проведені санітарні роботи після кожного прибирання із зазначенням часу їх завершення. Поточне прибирання проводять щоденно з інтервалом 40 хв у денний час і через кожні 1,5 год вночі.

Під час прибиральних робіт прибиральниця повинна:

-         одягнути прогумований фартух і гумові рукавички;

-         винести сміття з кошика та вимити цей кошик;

-         помити стіни санітарного вузла дезінфікуючим розчином;

-         помити стіни чистою водою, протерти сухою ганчіркою.

Прибирання дзеркального набору:

-         протерти  дзеркало   спочатку   вологою,  а   потім, до  блиску,  – сухою ганчіркою;

-         туалетну поличку вимити з обох боків і протерти;

-         перевірити наявність туалетного набору.

Прибирання умивальника:

-         сполоснути гарячою водою;

-         протерти мийним розчином;

-         ретельно   помити   з   внутрішнього   та   зовнішнього  боків,   протерти дезінфікуючим розчином;

-         промити водою, протерти насухо, натерти до блиску крани;

-         перевірити наявність рідкого мила, у разі потреби поповнити їх.

Прибирання унітаза та пісуарів:

-         облити внутрішні стінки гарячою водою;

-         протерти дезінфікуючою пастою;

-         сполоснути гарячою водою;

-         вимити дезінфікуючим розчином, у тому числі кришку і ручки; протерти сухою ганчіркою всі поверхні;

-         вимити водою з доданням дезінфікуючого розчину гумовий килимок і підлогу.

-         перевірити наявність туалетного паперу і паперових рушників, рідкого мила, у разі потреби поповнити запас.

Прибирання санвузлів здійснюється з обов’язковим використанням дезрозчинів (табл. 30).

**Таблиця 30**– **Способи приготування і застосування дезрозчинів**

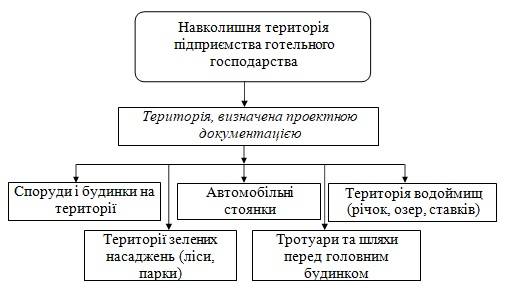
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Найменування | [Концентрація](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63319&displayformat=dictionary) | Призначення | Спосіб приготування |
| Хлорне вапно (строк зберігання розчину – 3 дні) | 10% (вихідний) | Для обробки сміттєзбірників | 1 кг (сухого) на 10л води |
| 5% | Для обробки раковин | 5л вихідного розчину на 10л води |
| 2% | Для обробки устаткування, інвентарю | 2л на 10 л води |
| 1% (робочий) | Для дезінфекції підлоги, стін, дверей, підвіконня | 1 л вихідного розчину на 10л води |
| 0,2% | Для обробки рук та столового посуду | 200 г вихідного розчину на 10л води |
| Хлорамін | 0,2% | Для обробки рук та столового посуду | 200 г на 10л води |
| 0,5% | Для обробки устаткування та приміщень | 50 г на 10л |
| Гіпохлорид кальцію | 0,1% | Для обробки рук та столового посуду | 10 г на 10л води |

Генеральне прибирання здійснюють через кожні 10 днів. Перелік прибиральних    робіт доповнюється проведенням дрібного ремонту приміщення і оснащення санітарного вузла, повною дезінфекцією  приміщень.

Прибирання інших приміщень проводиться, в основному вранці, а підприємств ресторанного господарства – в дві зміни (з 7.00 до 8.00) та перед закриттям. Генеральне прибирання у ресторані здійснюють раз на тиждень, у понеділок. Воно являє собою більш ретельне прибирання та ремонт елементів інтер’єру.

***Догляд за територією готелю***

До навколишньої території належить територія готелю, що визначена проектною документацією (рис.41 ).



**Рисунок 41 – Визначення території підприємства готельного господарства**

Догляд за територією готелю складається з таких етапів:

-         підтримка належного санітарно-екологічного стану прилеглої до готелю території (щоденне прибирання відповідно до пори року);

-         миття урн для сміття, контроль чистоти в місцях для паління;

-         прибирання господарського двору;

-         миття контейнерів для сміття;

-         миття вікон в готелі під час генерального прибирання;

-         вивезення сміття, опалого листя, снігу;

-       догляд за зливною системою;

-       догляд за клумбами та зеленими насадженнями.

Догляд за територією різниться в межах сезонів та передбачає наступні види робіт (рис. 42).



**Рисунок 42 – Сезонні прибиральні роботи на території готелю**

### **5. Організація роботи білизняного господарства**

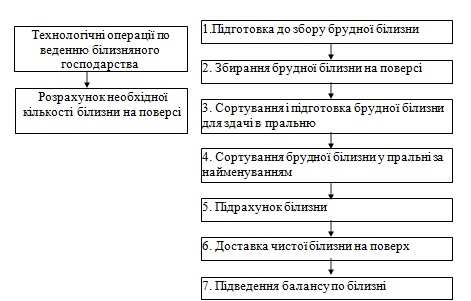
Білизняне господарство готелю є важливою складовою сервісного обслуговування. Білизняне господарство функціонує в кожному готелі. Постільна білизна і рушники належить до групи м’якого інвентарю і тому його вартість зараховується на баланс готелю, а категорії персоналу, що працюють з білизною є матеріально-відповідальними особами.

До категорій персоналу, що працює з постільною білизною, належать такі посадові особи: завідувач білизняним складом, завідувач білизняною, кастелянша, швачки, штопальниці, прачки, працівники прасувальних, покоївки.

Білизняне господарство готелю зосереджено в центральній білизняний, в поверхових білизняних, на складах чистої білизни, в білизняних для брудної білизни. Відділення зберігання постільної білизни поділяється на

«чисте» і «брудне». Технологічні операції по веденню білизняного господарства в підприємстві готельного господарства представлені на рисунку 43.

За співвідношенням на постільну і столову білизну припадає близько 70% всієї готельної білизни, на махрові вироби – 25%, на уніформу та особисту білизну гостей – 5%. Зазвичай вага одного комплекту білизни в номері коливається від 3 до 5 кілограм, один комплект уніформи дорівнює 1 кг та замінюється один раз на тиждень.



**Рисунок 43 – Технологічні операції по веденню білизняного господарства в підприємстві готельного господарства**

Після 11-ї години покоївка відносить брудну білизну в спеціальне приміщення на поверсі, де її сортують за видом в призначенням і складають у мішки та через білизно-провід відправляють до пральні.

Доставку білизни до пральні здійснюють у визначений для кожного поверху час, в пральній білизну приймають за кількістю, станом білизни, цілісністю та проводять додаткове сортування.

Чисту білизну розміщують за найменуванням на стелажах у приміщеннях для чистої білизни – це дає змогу вести облік білизни на поверсі. Для правильного зберігання та обміну предметів постільної білизни, доцільно класти пачками в комірки для зберігання:

-         простирадла по 10 штук;

-         підковдри по 5 штук;

-         рушники і наволочки по 10–20 штук.

Пачки складаються в стопки при цьому кут верхнього предмета кожної пачки витягують вперед на 3–5 см, щоб відділити одну пачку від іншої.

Нова білизна надходить зі складу за накладними, з білизняних для брудної білизни до пральні надходить також за накладними. Кожні 2 роки постільна білизна підлягає заміні через знос. Списання білизни визначається ступенем зносу, на який впливають такі фактори:

-         якість тканини;

-         чистота прання;

-         умови зберігання та експлуатації.

Списання білизни здійснюється спеціальною комісією, до складу якої входять призначені керівництвом посадові особи: кастелянша, зав. білизняним господарством і керівник вищої ланки або безпосередньо керівник підприємства, який і підписує складений акт списання білизни.

В різних країнах світу по-різному підходять до розрахунку кількості необхідної білизни на одне місце. Загалом, один комплект постільної білизни знаходиться в експлуатації в номерах. Другий комплект як оперативний одноденний обмінний фонд (дорівнює числу середнього добового виїзду) зберігається на поверсі. Третій комплект – на складі брудної білизни, що призначений для відправки на прання. Четвертий комплект – в пральні. П’ятий, шостий комплекти – на складі. Так, при одночасному використанні шести комплектів знос дорівнює 25%.

*Технічні вимоги до облаштування білизняних наведені в темі «Організація нежитлових приміщень» пункт 3.*

В сучасних умовах готелі приділяють багато уваги питанням екології: розробляють програми, які дозволяють значно скоротити споживання енергії, води, зменшити кількість відходів. У зв’язку з цим необхідно розробляти правила поведінки, які забезпечать виконання всіх екологічних вимог персоналом готелю та мешканцями. Зокрема, багато готелів розміщують в ванних кімнатах звертання до гостей, в якому пропонують залишати на підлозі чи краю ванни рушники, що їх вони бажають замінити. Такий підхід дозволяє покоївкам не прибирати всі рушники. А замінювати лише використані. Практика засвідчила, що при досягненні розуміння проблеми хоча б половиною клієнтів готелю кількість рушників, що перуться щоденно, скорочується на третину, що дозволяє економити не лише ресурси. а й збільшити строк експлуатації м’якого інвентарю.

***Вимоги до білизни***

В Україні кількість готельної білизни визначається з урахуванням вимог ДСТУ 4269:2003 «Послуги [**турист**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198912&displayformat=dictionary)ичні. Класифікація готелів», де вказана періодичність її заміни в готелях різних категоріях.

Для виготовлення постільної білизни та рушників адміністрація готелю повинна використовувати тільки високоякісні чисті і естетично привабливі тканини таких видів:

-         бавовняні (ситець, бязь);

-         віскоза;

-         льон;

-         бавовна + синтетичні волокна;

-         шовк;

-         махрові.

В готелях використовують постільну білизну різних розмірів в залежності від розміру ліжка.

Виробники вітчизняного текстилю використовують  розміри, розроблені відповідно до власних ТО (технічних описів) та передбачають такі варіації маркування:

–   міні-євро;

–   євро;

–   євро-стандарт;

–   євро-максі, він же євро-плюс.

Найпопулярніші розміри постільної білизни варіюються в наступних межах:

–       підодіяльник  (підковра)   –   205х225  см;   225х245  см;   200х220  см

(найпоширеніший);

–   простирадло – 240х280 см; 240х220 см;

–   наволочка – 50х70 см; 70х70 см.

При правильному виборі розмірів комплекту довжина і ширина підодіяльника та наволочки повинні бути більше відповідних розмірів ковдри і подушки, у середньому, приблизно, на 5 сантиметрів – для вільного облягання.

*Правила та види маркування постільної білизни*. Маркування постільної білизни здійснює кастелянша або завідувачка білизняної. Маркування білизни проводиться в обов'язковому порядку. Маркування може бути у вигляді:

-     друкованого штампа, що містить норми ДСТУ;

-     штампа з назвою даного готелю;

-     вишивки з абревіа[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)ою заголовних букв (вензелю) даного готелю;

-     кольорової тасьми на вушках постільної білизни.

При зберіганні білизни не повинно бути її пересортування чи заміни. До д[**ефект**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=63311&displayformat=dictionary)ів, неприпустимих для використання білизни, відносять:

плями різних видів, що не підлягають виведенню, дірки, що не підлягають ремонту.

Дизайн м’якого інвентарю має гармонізувати стилю номера. Разом з тим готелі можуть використовувати такі типи м’якого інвентарю:

1. Підодіяльник – з вирізом у формі ромба чи овальної форми; підодіяльник, що має форму повного чохла з клапаном внизу, без вирізів або з застібкою «блискавка», «на ґудзики»;
   1. Наволочки. Вже давно в готелях використовують наволочки з клапанами. В такій наволочці подушка має охайний вигляд, вона зручна при пранні, прасуванні, є довговічною;
      1. Простирадла – рівні та «на резинці»;
      2. Махрові рушники мають відповідати ряду вимог: бути достатньо щільними, довговічними, не повинні бути занадто важкими, витримувати температуру прання в 90 градусів, мати привабливий вигляд та помірну ціну. Кількість рушників в готелі має в 2–3 рази перевищувати номерний фонд.

*Укомплектування номера м’яким інвентарем:*

-          наматрацник – 1 на ліжко;

-          простирадло – 1  на ліжко;

-          ковдра – 1 на ліжко  та 1 додаткове в шафі;

-           подушка – на 1 гостя кількість подушок не лімітується, але не менше однієї, плюс додаткова подушка в шафі. У висококласних готелях передбачається меню подушок, що містить перелік подушок різних розмірів, з різними наповнювачами, в тому числі ароматизовані та гіпоалергенні.

Загалом, комплектація постільною білизною залежить від стандартів, які затверджені в готелі.

***Організація забезпечення та догляду за уніформою***

Престиж професії у сфері готельного ресторанного сервісу дуже часто залежить від того, яка уніформа у робітників і службовців – охайна і добре випрасувана, красива і зручна чи ні. Адже рухатися потрібно красиво та й виглядати елегантно. Вимоги до форменого одягу:

-       відповідність призначенню та стилю підприємства;

-       зручність, стійкість до обробки, гігроскопічність, стійкість до зношування, вологостійкість, міцність;

-       відповідність сезону, наявність спеціальних функціональних деталей.

Уніформа (одяг формений та взуття ) може являти собою:

-         для жінок (сукні, спідниці, блузи для носіння взимку або влітку і, відповідно, туфлі чорні, туфлі світлі);

-         для чоловіків (костюми, сорочки, краватки, півчеревики чорні і світлі).

Строк носіння уніформи становить 1 рік.

Уніформа буває літньою і зимовою. Для зимової використовують вовняні та напіввовняні тканини (іноді з додаванням лавсану та іншої сировини), для літньої – лляні, бавовняні, а також тканини, що не піддаються деформації, легко чистяться, перуться і, найважливіше, що відповідають санітарно-гігієнічним вимогам.

Уніформу (для жінок і чоловіків) шиють за єдиними моделями одного кольору і фактурою тканин. Вона повинна відповідати розмірам кожного працівника, бути сучасною, красивою, зручною для роботи. Зручним має бути і взуття.

Уніформа зберігається в службовому гардеробі підприємства і повинна бути відпрасованою, без плям і пошкоджень тканини, взуття – чисте та непошкоджене. Стежать за її станом працівники білизняної або самі користувачі.

Формений одяг і взуття видаються обслуговуючому персоналу для використання лише на робочих місцях. На лацкан піджака кожного працівника кріпиться спеціальний знак (бейдж), на якому зазначають ім’я та посаду та прапорець тієї країни, мову якої знає працівник.

***Організація забезпечення та догляду за столовою білизною***

До столової білизни відносять скатертини, серветки, ручники, рушники. Столову білизну в ресторані при готелі передбачають в кількості двох одиниць на робочий день, серветок в кількості 4–5 одиниць на кожне посадкове місце, ручників 5–7 шт. на одного офіціанта.

Дизайн столової білизни має гармонізувати зі стилем закладу ресторанного господарства. Разом з тим можуть використовувати такі типи столової білизни:

1. Скатертини: звичайні та бенкетні. Їх розмір залежить від розміру та форми обіднього столу. Скатертини можуть бути білими розміром 173х173 см – з ажуром і без нього; кольоровими – розміром 135х135 см – підрубленими та 150х150 см – з ажуром; бенкетними – розміром – 173х208 см, 173х280 см, 173х500 см. Стіл гарно виглядає, коли скатертина спускається зі всіх боків не менше ніж на 25 см. і не нижче сидіння стільця. За типом тканини скатертини поділяють на лляні з різним типом жакардовим переплетення (використовують для різних видів обслуговування) та зі штучного шовку (використовують для покриття столів на бенкетах- фуршетах). Кольорові скатертини використовують в кав’ярнях, а голубі, червоні та зелені – для покриття обідніх столів, що в поєднанні з сервіровкою створює комфорт. Для ресторанів вищої категорії скатертини виготовляють по індивідуальному замовленню.

2. Серветки. Часто замість скатертин використовують кольорові серветки розміром 50x35 см для столів з гарною дерев’яною фактурою, а також кольорові з ажуром розміром 35x35 см чи білі з ажуром розміром 46x46 см. Застосування серветок замість скатертин є економічно ви[**гід**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)ним. Крім того серветки необхідні для витирання рук під час споживання страв. Їх виготовляють з бавовни розміром 25х25 см.

1. Ручники використовують офіціанти з метою використання при рознесенні гарячих страв, зберігання манжетів костюму від забруднення чи полірування столових приборів перед сервіровкою.

Ручник має бути гладким білим чи в клітину, розміром 35х80см, чистим і добре випрасуваним.

5. Рушники. Використовують для витирання посуду, рук, прибирання столів. Вони бувають довжиною від 1 до 2 м і шириною 40 см з м’якої бавовняної тканини, яка легко вбирає вологу.

### **6. Організація обслуговування VIP гостей**

VIP (very important person) – особливо важлива персона – такими людьми є знаменитості, видатні діячі політики, куль[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)и, мистецтва, спорту. До таких персон відносять глав держав, президентів відомих фірм, організаторів крупних заходів, що зупиняються в розкішних апартаментах, а також постійні клієнти.

До обслуговування VIP-клієнтів задіяні практично всі служби готелю. Обслуговування VIP-клієнтів в готелі має за мету показати і підкреслити вагу і значимість гостя в культурних, політичних, професійних, соціальних й інших сферах життя.

Кожний готель, в залежності від своєї категорії, фінансових можливостей, надає своїм особливо важливим гостям різні знаки уваги, програми лояльності, подарунки.

До прийому VIP-гостей необхідно ретельно підготуватись. Відділ [**бронювання**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198836&displayformat=dictionary) має перевірити підтвердження прибуття гостя за день до його очікуваного приїзду, уточнити деталі обслуговування, а саме: перевірити таку інформацію:

- повне ім’я VIP-клієнта;

-  займана посада/титул;

-  назва компанії /контактна інформація;

-   кількість персон;

-  категорія/тип номеру;

-   строк перебування в готелі;

-   тариф проживання;

-   дата, час прильоту/вильоту, номер рейсу та ін.;

-   чи замовлений [**трансфер**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198908&displayformat=dictionary) з аеропорту;

-   особливі побажання гостя.

На основі отриманої інформації відділ бронювання готує аркуш-заїзду VIP-клієнта та передає його до відділу прийому і розміщення, звідки будуть надані відповідні письмові розпорядження всім службам, котрі будуть обслуговувати цього гостя. Повна інформація щодо прибуття VIP-гостя в першу чергу стосується таких підрозділів, як служба прийому та розміщення, служба експлуатації та обслуговування номерного фонду, відділ ресторанного обслуговування на поверсі (roome serviсe), кухня, служба безпеки та ін.

*Підготовка до прийому VIP-гостя:*

1)     призначається відповідальна покоївка, яка ідеально прибере номер, ретельно перевірить техніку та укомплектує номер предметами особливої уваги до гостя, якими можуть бути: ілюстровані книги про країну, місто куди прибув споживач; національні сувеніри; подарункові парфумерно-косметичні набори; парасольки з емблемою готелю; подарункові комплекти рушників від готелю; шарфи, рукавички, косметички, папки, канцелярське приладдя, калькулятори з символікою готелю; підставки для мобільних телефонів; фірмові бейсболи та ін.;

2)     відділ ресторанного обслуговування (roome serviсe) готує кімнату для приїзду VIP-гостя за стандартами, що діють в готелі, загалом – це частування за рахунок готелю (фрукти, шоколад, сік-фреш, пляшка французького вина, блюдо з сиром, канапе чи птіфуре (petits fours – асорті з різного сорту маленького печива). При цьому зважають на уподобання гостя. Наприклад, буде помилкою вітати буддиста чи мусульманина пляшкою шампанського в номері;

3)     флористи готелю турбуються про прикрашення номера квітами, беручи до уваги уподобання гостя чи тенденції моди;

4)     Особисто генеральним директором готелю чи його заступником готується вітальний лист VIP-гостю з побажаннями приємного та успішного перебування в готелі. Важливо навіть те, чорнилом якого кольору написаний цей лист. Наприклад, не можна оформити інформацію червоним кольором для представників азійських країн, оскільки в такий спосіб в них на батьківщині сповіщають про смерть;

*Особливості обслуговування*

1. Обслуговування розпочинається представником від керівництва готелю в аеропорту. За VIP-гостем висилається автомобіль представницького класу. Бажано зустріти гостя квітами, супроводити його до автомобіля та  перевірити наявність його багажу.
2. Важливо звертатися до гостей на ім’я, що дає можливість гостю відчути себе визнаним та важливим. З цією метою, в фешенебельних готелях ще при під’їздах до готелю за допомогою безпровідного радіо (маленький мікрофон вмонтований в комірчик уніформи) передають працівникам служби прийому і розміщення імена гостей.
   1. Процедуру реєстрації VIP-гостей облегшують до мінімуму. Таким гостям надається право заповнити реєстраційні форми в холі готелю чи в номері.
   2. Супровід в номер здійснюється менеджером служби прийому і розміщення (винятком є ескорт на чолі з генеральним менеджером готелю). При цьому слід чітко та швидко проінформувати гостя щодо зручностей та обладнання номера й особливостей користування ним. Наприкінці слід побажати гостю приємного перебування в готелі, ще раз назвати своє ім’я, контактний номер телефону та запропонувати прислати людину, яка допоможе розпакувати багаж.
      1. Під час проживання гостя в висококласних готелях ніколи не  забувають про особливі побажання та уподобання гостей. Готель прагне максимально задовольнити потреби гостей, якщо вони не виходять за межі розумного та не спричиняє незручностей іншим гостям, а також не шкодять працівникам готелю.
      2. Особливої уваги заслуговують VIP-гості. Щоб скрасити вимушену розлуку з родиною, в номер ставлять фото родини, як додаток можуть бути покладені іграшки чи солодощі, котрі ділова мама відвезе з собою дітям. В багатьох готелях існують спеціальні номери для жінок, які обладнані додатковими дзеркалами, передбачено більш широкий асортимент косметики та парфумів, модні глянцеві журнали та квіти.

*Особливості прибирання номерів, зайнятих VIP-гостями:*

-       зазвичай під проживання таких гостей виділяють номери вищої категорії – більшої площі, з різними за призначенням кімнатами, декількома санвузлами, з обладнаною кухнею. Такі номери прикрашені килимами, художніми картинами, скульптурами. Тому для догляду за такими номерами призначають найбільш досвідчених і спритних покоївок;

-       крім основного прибирання за такими номерами протягом дня встановлюють «спеціальне спостереження», а саме: тільки споживач покине номер, покоївка намагається потрапити до номера аби здійснити експрес- прибирання, до якого входить: зміна рушників (за необхідності), провітрювання приміщення, винесення сміття, приведення в порядок попільничок, протирання сантехнічного обладнання, оброблення приміщення освіжувачем повітря;

-       працівники служби Roome-serviсe повинні щоденно обновляти закуски та напої в номерах, що займають VIP-споживачі.