**Тема 12.**[**Організація роботи служби експлуатації номерного фонду та обслуговування**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/book/view.php?id=259314)

***Мета заняття:***Знати взаємозалежність між станом матеріально-технічної бази підприємства готельного господарства і набором додаткових послуг.

**План роботи**

1. Види прибиральних робіт у номерах технологія їх виконання.

2. Предмети однорахового користування  у номері.

3. Ведення білиняного господарства.

4. Характеристика основних видів прибиральних робіт у готельному господарстві.

5. Технологія прибирання приміщень вестибюльної групи

**Хід роботи**

Під час вивчення теми важливо ознайомитись із функціями та струк[**тур**](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198909&displayformat=dictionary)ою служби експлуатації номерного фонду та обслуговування. Знати матеріально-технічне забезпечення робочого процесу, порядок зберігання, видачі та використання службових ключів.

Важливим моментом у якісному прибиранні є підготовка покоївки до роботи; обов’язки, компетенції, стандарт зовнішнього вигляду, порядок комплектації візка покоївки. Нормативи на туалетне приладдя, парфумерію та косметику (предмети гостинності). Нормативи на предмети індивідуального користування в номерах.

Важливим аспектом вивчення теми є технологія прибиральних робіт в приміщеннях житлової групи. Для цього треба знати складові клінінгових технологічних циклів житлових приміщень готелю: поточне щоденне прибирання; проміжне (експрес) прибирання; прибирання номерів після виїзду гостей; генеральне прибирання. Ознайомитись із нормативом клінінгових технологічних операцій у номерах. Знати особливості прибирання елементів інтер’єру номеру, поводження з особистими речами гостя, порядок усунення технічних несправностей в номері.

Прибирання приміщень загального користування та території також є важливою частиною вивчення теми. Студентам потрібно ознайомитись із періодичністю виконання основних робіт із прибирання приміщень загального користування, прибирання центрального холу готелю, прибирання санвузлів загального користування. Догляд за територією готелю. Основні вимоги до прибиральних робіт у різні періоди року: взимку, весною, літом, восени. Вимоги до утримання зелених насаджень.

Організація роботи білизняного господарства є невід'ємною частиною служби експлуатації номерного фонду та обслуговування.

Студенти повинні вивчити технологічні операції по веденню білизняного господарства в готелі. Знати порядок зберігання за списання білизни в готелях. Вміти розрахувати кількість необхідної білизни на одне місце в готелі. Знати вимоги до білизни.

**Рекомендовані джерела**

*Основна література: 17,18,20*

*Додаткова література : 22,25,27*

*Internet-ресурси: 36,37,38,39,40, 41,42*

**Завдання для студентів**

***1. Вирішіть ситуаційні задачі:***

\*Споживач залишив заявку на прання костюма, який може бути підданий тільки хімічному чищенню і наполягає на її виконанні. Ваші дії?

\*Споживач просить покоївку випрати йому сорочку. Як правильно реагувати покоївки в цій ситуації.

\*До покоївки, що прибирає на поверсі, звертається постійний споживач – молода жінка з проханням відкрити її номер, зважаючи на те, що вона, поспішаючи забула взяти ключ в рецепції. При цьому покоївка бачить, що у візочку у жінки двоє маленьких дітей, котрі плачуть. Молода мати їх заспокоює, при цьому знервована та переживає. Покоївка давно знає цю родину. Вони проживають в готелі півроку та ще оплатили проживання на півроку наперед. Як вчинити покоївці в цій ситуації?

\*   Гостю, що вийшов зі свого номера та зачинив захлопнув двері, здалося, що він забув загасити цигарку. При цьому він залишив в номері ключ. Він звертається до покоївки, яка прибирала сусідній номер, з проханням відчинити двері. Як вчинити покоївці в цій ситуації?

\*    Подружжя похилого віку, покинувши номер, згадали, що на столі ключ, а найголовніше – ліки для серця, без яких може статися напад. Вони бажають, щоб покоївка відчинила їх номер. Як діяти покоївці в цій ситуації?

**Тестові завдання**

*1. Санітарно-екологічний стан прилеглої території підприємств готельного господарства контролюється:*

1) державними санітарними та екологічними службами;

2) органом з сертифікації та стандартизації;

3) Міністерством з культури та туризму України.

*2.  У готелях якої категорії частину тротуару, доріжки, які ведуть до центрального входу підприємства, необхідно оснащувати системою поверхневого підігріву:*

1)  4 зірки;

2)  5 зірок;

3)  4 та 5 зірок.

*3.  Санітарний стан території готелю контролюють:*

1)   санітарна та екологічна служби;

2)   санітарна служба та ринок;

3)   санітарна, екологічна служби та податкова інспекція.

*4.   Опале листя з території підприємства готельного господарства:*

1)   вивозять у спеціально призначені для цього місця;

2)   вивозять до лісу;

3)   спалюють.

*5.     Стовбури дерев обробляють вапном:*

1)   весною;

2)   взимку;

3)   усі відповіді правильні.

*6. Для здійснення прибиральних робіт у приміщеннях житлових груп підприємств готельного господарства функціонують:*

1)   служби експлуатації номерного фонду;

2)     «гооm-sегvis»;

3)     служба прийому та обслуговування.

*7.     Щодня покоївка виконує:*

1)     поточне і проміжне прибирання номерів;

2)     поточне прибирання номерів;

3)     проміжне прибирання номерів.

*8.    Яка послідовність   прибиральних      технологічних   операцій   це однокімнатному номері?*

1)   житлова кімната, передпокій, санітарний вузол;

2)   передпокій, санітарний вузол, житлова кімната;

3)     немає послідовності.

*9.      Якщо споживач готельних послуг залишив відкриту валізу на ліжку, покоївка:*

1)   не чіпає валізи;

2)   закриває валізу і переносить у передпокій;

3)   переносить речі у шафу.

*10.   Якщо споживач готельних послуг залишив білизну для прання, покоївка:*

1)   передає білизну в пральню;

2)   надає інформацію менеджеру;

3)   оформляє квитанцію.

*11.   Проміжне прибирання виконують:*

1)     за вимогою або при потребі;

2)     перед заїздом споживачів готельних послуг;

3)     під час генерального прибирання.

*12.   Вологе прибирання проводять із застосуванням:*

1)   спеціальних миючих засобів;

2)   соляної кислоти та миючих засобів;

3)   теплої води та соди.

*13.     Генеральне прибирання номерів проводиться:*

1)   один раз на 7–10 днів;

2)   з[гід](https://elearn.nubip.edu.ua/mod/glossary/showentry.php?eid=198846&displayformat=dictionary)но наряду-замовлення;

3)     на прохання споживачів готельних послуг.

*14.    При проведенні прибиральних робіт у номері покоївка повинна:*

1)    прибирати за відсутності гостей, за винятком випадків, коли в номері перебуває хворий або живе сім'я, члени якої завжди в номері;

2)   під час прибирання зачиняти двері;

3)   скласти речі споживача готельних послуг у шафу.

*15.   До обов'язків супервайзера належить:*

1)   здійснення контролю за прибиранням номерного фонду;

2)   підготовка дезінфікуючих засобів;

3)   проведення генерального прибирання.

*16.   Одноразові гігієнічні засоби користування викладають:*

1)   на полиці у ванній кімнаті;

2)   на полиці шафи;

3)   правильної відповіді немає.

*17.   Чисті рушники для гостей:*

1)   залишають у ванній кімнаті або на ліжку;

2)   викладають на спинку стільця у спальні;

3)   видають під час поселення.

*18.   У готелі категорії «3 зірки» постільну білизну міняють:*

1)   1 раз на 3 дні, щодня;

2)   після виїзду гостя, або 1 раз на тиждень;

3)   за вимогою гостя.