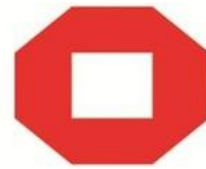


МЕЖРЕГИОНАЛЬНЫЙ
ЦЕНТР КОМПЕТЕНЦИЙ

Искусство,
дизайн и сфера
услуг

Стандарт «Горничная»



Выполнили учащиеся группы ГД-19-11-1
Латышева К.М. Крайнюк В.А. Дубинина В.Д.

Тюменская область

ПРОФСТАНДАРТ «ГОРНИЧНАЯ» 2019 г.

Функции:

- Текущая уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
- Уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения после выезда гостей
- Генеральная уборка номерного фонда гостиничных комплексов и иных средств размещения
- Получение и использование расходных материалов, уборочной техники бригадой горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
- Планирование и организация работы бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения
- Контроль работы подчиненных и подготовка отчетности о работе бригады горничных гостиничных комплексов и иных средств размещения

ПРОФСТАНДАРТ «ГОРНИЧНАЯ» 2019 г.

Требования:

- Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, программы переподготовки рабочих.



- Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

СТАНДАРТ ВНЕШНЕГО ВИДА И УНИФОРМЫ ГОРНИЧНОЙ

- Униформа должна быть аккуратной, чистой и отглаженной.
- Горничные носят униформу в полном комплекте все рабочее время.
- Женщины носят форменное платье и фартук, колготы телесного цвета, закрытую обувь черного цвета на низком каблуке.



- Бейдж с именем сотрудника прикрепляется на униформу с левой стороны.
- Волосы должны быть чистыми, собранными в аккуратную прическу, если Вы не носите короткую стрижку.
- Ногти должны быть аккуратные, средней длины или подстрижены, покрыты неброским (бесцветным или телесным) лаком.
- Не следует носить броские украшения и пользоваться духами и одеколоном с резким запахом.



24

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ ГОРНИЧНОЙ В НОМЕРЕ И ГОСТЕВОЙ ЗОНЕ:

- нельзя заселять гостей, позволять ставить вещи в неубранный номер;
- тележку в коридоре следует ставить вдоль стены, чтобы не мешать свободному проходу гостей и коллег;
- проведение уборки только в отсутствие гостей (исключение - больной гость);
- нельзя оставлять ключ в дверях снаружи;
- нельзя никого впускать в номер, кроме гостя. Если гость зашёл в комнату, в то время как Вы убираетесь, Вы должны поздороваться и вежливо попросить предъявить гостевую карту, если это не частый или постоянный гость и Вы его знаете;



- убирая номер, горничная ни в коем случае не должна запирается на ключ. Наоборот, дверь должна быть приоткрыта. Покидая во время уборки номер, необходимо обязательно его закрывать;
- запрещается в номере в личных целях пользоваться телефоном, туалетом, душем, смотреть телевизор, курить, принимать пищу, пользоваться мини-баром, лежать на кровати и находиться в номере без уважительной причины;
- упавшие предметы одежды гостя следует поднять и повесить на спинку стула (не в шкаф!) или аккуратно сложить и положить на горизонтальную плоскость (стул, кресло, диван). На полу не должно остаться одежды;





- при обнаружении на полу мелких предметов следует поднять их и положить на видное место;
- при обнаружении в номере на видном месте больших сумм денег, драгоценностей, веществ с сильным запахом, подозрительных предметов не трогайте их и поставьте в известность руководителя СО и службу безопасности;
- личные вещи и предметы гостя, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван, застелить кровать и аккуратно сложить поверх покрывала;
- обувь гостя следует аккуратно расставить;
- покидая этаж, не следует оставлять тележку в коридоре, необходимо запереть её в служебной комнате;

ПОМНИТЕ:

Гость, который войдёт в комнату, должен почувствовать, что он первый, кто будет жить в этой комнате!!!



Спасибо за внимание!

