



Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Академия социального управления»

Электронная практика

Профессиональный стандарт «Горничная»

РАЗДЕЛ II. НАЧИНАЯ РАБОЧИЙ
ДЕНЬ"

Стандарт 2.1. Мобильный телефон

Перед началом работы горничная сдает свой мобильный телефон в камеру хранения и получает внутренний телефон Отеля.



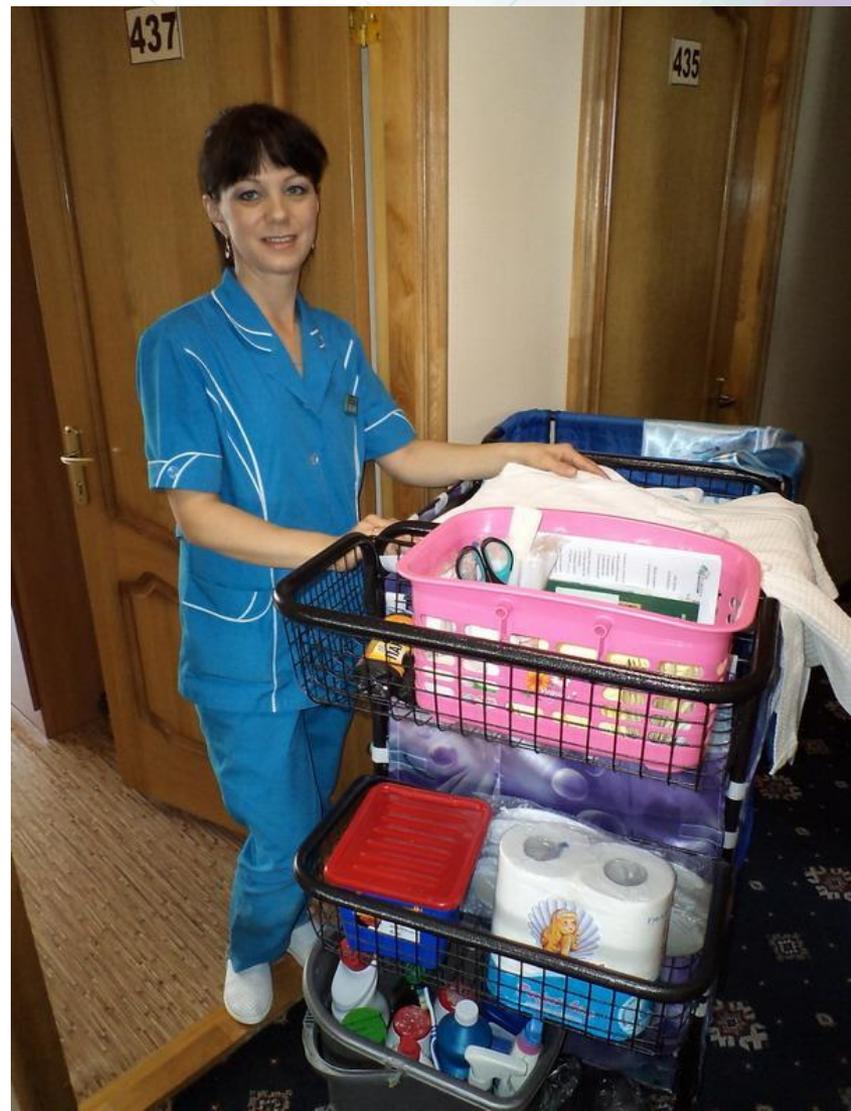
Стандарт 2.2. Форма

- Приступая к работе, горничная берет в бельевой и одевает чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок (бейдж).
- Если форма не готова, сообщает администратору смены, который полномочен в этом случае выдать резервный комплект и назначить проверку работы соответствующего подразделения.



Стандарт 2.3. Оборудование, инвентарь, материалы.

- Горничная проверяет исправность тележки, инвентаря/оборудования для уборки. При обнаружении неисправности (в тележке, инвентаре/оборудовании для уборки) информирует администратора смены.



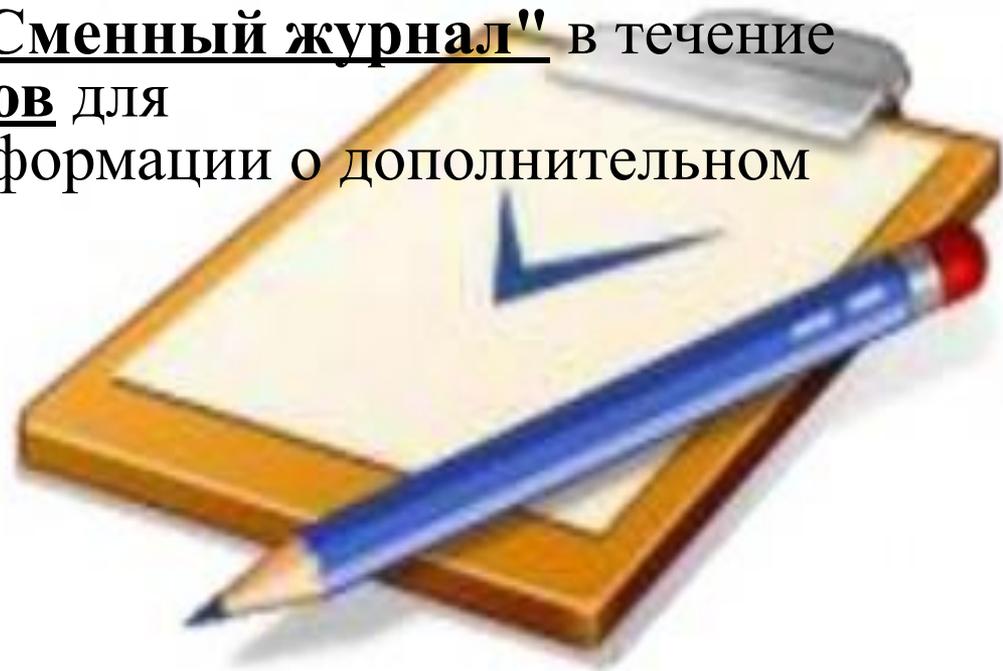
- Горничная также проверяет наличие в тележке информационного/рекламного материала об Отеле, буклетов с описанием дополнительных услуг (рекламная продукция... всегда лежит в тележке в количестве...).
- В случае отсутствия таковой, сразу информирует администратора смены и получает недостающее.
- Затем подходит к администратору и сообщает о своей готовности к работе.

Стандарт 2.4. Готовность к работе. Передача смены

Администратор смены проверяет готовность по чек-листу "Готовность к работе".

Он же проверяет записи предыдущей смены в "Сменном журнале" и, при появлении дополнительного задания (незавершенной работы, особых происшествиях или проблемах, отклонениях от графика смены белья в заселенных номерах и т.д.), выдает соответствующие задания.

Горничная просматривает "Сменный журнал" в течение рабочего дня каждые N часов для ознакомления/получения информации о дополнительном задании.



Стандарт 2.5. Ключи от номеров, последовательность уборки

- Перед началом смены горничная получает у администратора служебные ключи от тех номеров, которые закреплены за ней, и задание на уборку, в котором указана последовательность текущей уборки номеров с учетом правила (см. Справочник "Статусы номеров и последовательность их уборки")

сначала убирает забронированные на текущий день номера

затем – номера, освободившиеся после выезда Гостя

после этого – заселенные

последними – свободные.

Стандарт 2.6. Получение инвентаря, моющих и чистящих средств, предметов гостеприимства для Гостей

- После получения задания у администратора горничная **получает на складе:**
- а) необходимый инвентарь/оборудование для уборки (пылесос, ведра, швабры, тряпки, ветошь, полотенца для протирки посуды и стекла и т. д.);



получает на складе:

- б) моющие и чистящие средства для уборки (для мытья стекол, санузлов, полов разного покрытия, чистки ковров, чистки металлических и других изделий, для поддержания блеска полированных поверхностей мебели, для удаления пыли пылесосами и т.д.)



получает на складе:

- С) туалетные принадлежности, предметы личной гигиены для Гостей (шампунь, мыло, зубная паста/щетка, туалетная бумага и другие предметы, принятые для выкладки Гостям в Отеле)



получает на складе:

- d) писчебумажные и канцелярские принадлежности (бумага для писем, фирменные конверты, блокнот, ручка, карандаш);
- e) необходимое количество постельного белья и полотенец.



Стандарт 2.7. Комплектация тележки



Комплектация тележки производится так:

а) Верхний отсек – для предметов гостеприимства, рекламной продукции, туалетных принадлежностей (мыло, шампунь, гель для душа, зубная паста/щетка, расческа, туалетная бумага и т.д.);

б) Средний отсек – для чистого постельного белья, полотенца и халатов;

Внимание: Транспортировать чистое постельное белье и полотенца в открытом виде запрещено, следует использовать специальный полиэтиленовый/полотняный пакет (*если в тележке нет контейнера/мешка для чистого белья*).

в) Нижний отсек – для ветоши, чистящих и моющих средств, инвентаря для уборки;

г) С одной боковой стороны тележки крепится полиэтиленовый пакет или полотняный мешок - для грязного белья; С другой боковой стороны – мешок для мусора.

Можно приступать к работе

