

УБОРКА НОМЕРА ПОСЛЕ ВЫЕЗДА ГОСТЯ

Презентация Черновол Н.Н

ПЕРЕД ПРОВЕДЕНИЕМ УБОРКИ ГОРНИЧНОЙ СЛЕДУЕТ УБЕДИТЬСЯ :

- Что в номере ничего не пропало из гостиничного имущества (а если такое произошло, то действовать согласно инструкции, имеющейся в данной гостинице на этот счет);
- Что в номере нет забытых или оставленных гостями вещей (в противном случае следует поступать в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи);
- Что все техническое оборудование работает исправно (если нет, то дать заявки на ремонт в инженерно-техническую службу отеля).

Уборка происходит по той же схеме, что и текущая уборка жилых номеров, за исключением:

- тщательное проветривание помещения, использование освежителей воздуха и пр
- уборка всего мусора, остатков еды , напитков, посуды из ресторана и пр
- полная замена предметов гостеприимства разового использования и, при необходимости, справочных, информационных и рекламных материалов.
- смена постельного белья
- поднятие матраса или перинки, наматрасника, проверка матраса на целостность, отсутствие пятен и пр
- замена фужеров, стаканов, посуды
- замена стаканов в ванной, бумажных салфеток
- замена рулона туалетной бумаги на новый, запасной рулон тоже должен быть новым
- замена полотенец
- контроль плечиков для одежды
- контроль за сейфом (он должен быть открыт)

ЧАЩЕ ВСЕГО ОСТАВЛЯЮТ

- **Зарядные устройства.** Остаются в розетках, заваливаются под кровать или за тумбочку.
- **Телефоны, планшеты, дроны.** Телефоны выпадают из карманов, остаются на прикроватных столиках или кроватях. Особенно когда собираешься в спешке и нет времени всё перепроверить. Планшеты и дроны забывают, если откладывают, чтобы убрать в последнюю очередь и не сломать.
- **Документы.** Деловые бумаги, презентации, договоры. Документы забывают не только в номерах, но и в лобби или в ресторане.
- **Детские игрушки.**
- **Одежду.** Чаще всего забывают пижамы, носки и галстуки, купальрики. Пижамы оставляют под подушкой. Носки – сохнувшими на батареях. Галстуки – в шкафах.
- **Туалетные принадлежности.** Расчески, зубные щётки и косметику оставляют в ваннах. Иногда специально, иногда — вместе с упакованными шампунями отеля, которые собирались забрать.чи
- **Книги.**
- **Ключи**
- **Продукты**
- **Очки, ювелирные украшения**
- **вставную челюсть**
- **предметы 18+**

Если горничная обнаружила забытую гостем вещь, то следует

- сообщить об этом руководителю АХС

- если предмет вызывает подозрение, то связаться со службой безопасности отеля

- найденная вещь регистрируется в Журнал забытых вещей

- описывается по форме: только визуальное описание, составление карточки-акта (регистрационный №, Ф.И.О гостя, место, где найдена вещь, Ф.И.О и должность нашедшего, наименование вещи, примечание, подпись администратора или руководителя)

- найденная вещь хранится специально упакованной, с прикрепленной карточкой (актом), в спец комнате (документы, ювелирные изделия, деньги хранятся в сейфе)

- ЗАПРЕЩЕНО ПРИСВАИВАТЬ ЗАБЫТУЮ ГОСТЕМ ВЕЩЬ !

СРОКИ ХРАНЕНИЯ ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ В ОТЕЛЕ

- По европейским стандартам, срок хранения ценных вещей, ювелирных изделий, часов, кредитных карт, паспортов, водительских удостоверений и крупных сумм денег составляет 1 год и 1 день, в России не менее 6 месяцев
- Вещи, не представляющие особой ценности (зарядные устройства, сувениры, мелкие бытовые приборы) хранятся в отделе находок на протяжении 3 месяцев, после чего передаются нашедшему их лицу либо выбрасываются.
- Предметы индивидуального пользования, такие как нижнее белье, расчески, бритвы, обнаруженные в чистом виде, могут храниться около недели. Если хозяин в течение указанного срока не будет найден, вещи уничтожаются.
- Согласно санитарным нормам и правилам, напитки и скоропортящиеся продукты питания, найденные в номере горничными в процессе уборки, подлежат немедленной утилизации.

ПОРЯДОК УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ В НОМЕРНОМ ФОНДЕ ГОСТИНИЦЫ

Если горничной обнаружены какие-либо дефекты и неполадки в номере , она сообщает об этом супервайзеру. Супервайзер, в свою очередь, фиксирует данный факт в соответствующем поэтажном листе (*Floor Report,*) и оформляет заявку на ремонт (*Repair Request Form*) в инженерно-техническую службу гостиницы.

Бланк заявки на ремонт представляет собой документ, состоящий из трех экземпляров разной по цвету специальной бумаги (два из трех экземпляров заявки поступают в инженерно-техническую службу) , которая при заполнении обеспечивает копировальный эффект.

В заявке супервайзер указывает номер комнаты, объект неисправности, дату, время, ставит свою подпись.

Помимо этого часто указывается степень срочности ремонта:

- а) очень срочно, выполнить немедленно;
- б) сделать в течение ближайших 24 часов;
- в) сделать по возможности быстро.