

# КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА УБОРКИ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ

Презентация Черновол Н.Н

При выполнении должностных обязанностей Старшая горничная контролирует работу горничных, выборочно контролирует уборку жилых номеров, а также проверяет готовность номеров к заезду новых Гостей.

Старшая горничная осматривает номера, принимает меры по устранению каких-либо замечаний, проверяет исправность оборудования и инвентаря, проводит обучение на рабочем месте и отвечает за внешний вид и качество работы горничных.



Старшая горничная ( или ее помощник) производит осмотр номера, обращая внимание на следующее:

а) контроль складирования горничными гостевых вещей и обращения с ценными вещами: гостевые вещи складываются, но не перемещаются, и ценные предметы, такие как деньги, документы, часы или ювелирные изделия, не затрагиваются;

б) контроль входной зоны: дверь должна быть протерта от пыли и следов, не должно быть запаха дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка должна быть натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находится в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли;

в) контроль состояния шкафа: дверные ручки должны быть натерты, дверь протерта от пыли и следов, Гостю должны быть доступны лопатка для обуви, одежная щетка, 2 мешка для прачечной и 2 бланка заявки (если такая услуга оказывается);

г) контроль состояния мини-бара – стаканы должны быть натерты и без следов, полки протерты от пыли и выглядеть презентабельно, поднос должен располагаться удобно для Гостя, заполнен в соответствии с внутренними правилами;

д) контроль уборки спальни – полки и панель включения света должны быть пустыми, в рабочем состоянии, без пыли и следов, кровать заправлена, белье чистое, без пятен и повреждений, ковер пропылесосен и без пятен, багажная полка свободна, рамы картин и зеркал протерты от пыли, стены не должны иметь пятен и царапин, механизм закрытия/открывания окон (дверей) должен быть в хорошем рабочем состоянии;

е) контроль уборки гостиной – ковер должен быть пропылесосен и без пятен, мебель протерта от пыли и следов, без повреждений, шторы должны быть чистыми и правильно подвешены, журналы аккуратно сложены, лампы должны быть в хорошем рабочем состоянии, диван и обивка кресла должны быть без пятен, подушки аккуратно разложены, телевизор протерт от пыли, ящики и полки должны быть пустыми и протерты от пыли, зеркала чистые без мазков или следов, пол должен быть пропылесосен или вымыт, стены чистые без царапин;

ж) контроль уборки ванной комнаты – душевая зона должна быть чистой, сухой, без волос и со всеми необходимыми удобствами, дверь душевой чистая без подтеков и следов, унитаз должен быть чистым, особенно под ободом и сиденьем для унитаза, столешница чистая, сухая без пятен и волос, стаканы для ванной натерты, раковины сухие без пятен и волос, полотенца мягкие, свежие, чистые и без пятен, полки должны быть протерты от пыли, шкафчики пустые без пыли, в хорошем состоянии, фен исправен, ванна чистая, сухая без пятен и волос, подставка для косметики должна быть чистой, зеркала также чистые и без мазков, следов, входная дверь должна быть протерта от пыли и без видимых следов, пол пропылесосен и вымыт.