|  |
| --- |
| **Рубрикатор разделов**  3. Подготовка к уборке номера. Правила уборки.  4.Текущая уборка номера  5. Генеральная уборка номера  6. Уборка и мущество гостя  7. Уборка и имущество отеля  8. Завершение уборки |

**3."ПОДГОТОВКА К УБОРКЕ НОМЕРА.   
ПРАВИЛА УБОРКИ"**

**Стандарт 3.1. Периодичность и время уборки номеров**  
Горничная выполняет уборку гостиничных номеров с заданной   
цикличностью (периодичностью) и в рамках заданного времени на уборку.

Цикличность уборки зависит от типа уборки и группы номеров  *(стандартные, улучшенной планировки, полулюкс, люкс и т.п.).*

*Например,* *текущая уборка стандартных заселенных номеров - один раз  
в два дня, номеров улучшенной планировки - ежедневно;*  
*промежуточной (в рамках дня) уборки стандартных заселенных   
номеров - нет, люкс же убирается - два раза в день;    
вечерней подготовки стандартных заселенных номеров - нет,   
в полулюксе же - есть* *и т.д.*   
Время уборки зависит от типа уборки.  *Например,* *до расчетного часа (к примеру, 12:00) - уборка забронированных  
номеров;после расчетного часа - уборка освобождающихся номеров,   
текущая или генеральная уборка заселенных и свободных номеров;*   
*с 14:00 по 16:00 - промежуточная (в рамках дня) уборка заселенных номеров;*   
*с 20:00 по 22:00 - вечерняя подготовка заселенных номеров.   
При этом, если уборка забронированных номеров закончилась раньше  
расчетного часа, то остальные уборки могут начинаться и раньше 12:00.*

**Стандарт 3.2. Продолжительность уборки номера**  
На уборку одного номера горничная тратит столько времени,   
сколько установлено по норме.

Продолжительность уборки зависит от типа уборки:  
*Уборка перед заселением освобождающихся или свободных номеров;*  
*уборка освобождающихся номеров (при выезде Гостя из отеля/замене номера для Гостя);*  
*текущая или промежуточная (в рамках дня) уборка заселенных номеров;  
вечерняя подготовка ко сну заселенных номеров;*   
*текущая уборка свободных номеров;*   
*генеральная уборка номеров* и группы номеров:  
*стандартные одноместные однокомнатные с одноместным   
размещением небольшого метража (до ...м2);* *стандартные двухместные  
 с дополнительной кроватью;улучшенной планировки одноместные   
двухкомнатные с одноместным размещением среднего метража (от ...до ...м2)* *и т.д.*

**Стандарт 3.3. Как и когда приступить к уборке номера**  
Горничная помнит, что уборка номеров проводится в отсутствие Гостя,   
за исключением случая, когда Гость не собирается никуда  
уходить и просит убрать в его присутствии.

Даже если Гость сдал ключи (то есть предположительно гарантированно  
отсутствует в номере), перед тем, как войти в номер Гостя, горничная должна:

a) три раза постучать в дверь и представиться **"Горничная…"** ИЛИ **"Уборка номера"**;  
b) если Гость не ответил – повторить п. "а" еще два раза;

убедившись, что номер пустой, открыть дверь своим ключом.  
  
**Стандарт 3.4. Когда Гость в номере. Перед уборкой**  
Если Гость находится в номере и таблички "Просьба не беспокоить"   
на двери нет, горничная вежливо здоровается и спрашивает разрешение   
на уборку: "Доброе утро (*до 11:00*), день (*до 17:00*), вечер (*после 17:00*).  
 **Могу я убрать номер?"**   
  
Горничная уважительно относится к просьбе Гостя вернуться через некоторое время.   
Она обязательно спрашивает: **"Примерно во сколько подойти для уборки  
номера так, чтобы я Вас не побеспокоила? … Спасибо!"** (Никаких других слов!).  
  
**Стандарт 3.5. Когда Гость в номере. Уборка**  
Когда горничная убирает номер в присутствии Гостя, она делает это как можно незаметнее:

a) не пытается заговорить с Гостем; разговаривает только, если Гость сам задал вопрос;  
b) не садится на кровать/стул/кресло;  
c) если Гость задал вопрос – отвечает дружелюбно, кратко и по существу;  
d) не курит, не выпивает в номере вместе с Гостем, даже если Гость сам это предложил;  
e) не умиляется при виде маленьких детей и не пытается играть с ними;  
f) **другое.**

**Стандарт 3.6. Табличка "Просьба убрать"**  
  
Если на дверях каких-либо номеров висят таблички "Просьба убрать",   
горничная убирает такие номера в первую очередь (последовательно).  
  
**Стандарт 3.7. Табличка "Просьба не беспокоить"**  
В номера с табличкой "Не беспокоить" входить и стучать запрещено.  
  
**Стандарт 3.8. Если Гость возвращается во время уборки**  
  
В ситуации, когда во время уборки в номер возвращается Гость,   
горничная извиняется и вежливо говорит Гостю о времени   
окончания уборки: **"Через пять минут я закончу уборку".**   
  
Если Гость недоволен и просит уйти, горничная информирует Гостя   
о том, что уборка еще не закончена, и спрашивает: **"Когда Вам удобно,   
чтобы я закончила уборку?", "Примерно через сколько   
минут мне вернуться, чтобы закончить?".  
  
Стандарт 3.9. Завершение уборки в присутствие Гостя**  
Завершив уборку номера в присутствии Гостя, горничная улыбается и желает  
Гостю удачного дня или приятного отдыха и приглашает его приехать снова  
(в случае, если Гость выезжает из Отеля), используя принятый в Отеле "речевой   
модуль": **"Приятного отдыха!"** ИЛИ **"Удачного дня! Приезжайте к нам еще!"**  
**Стандарт 3.10. Промежуточная уборка номера**  
  
(Примечание: *наличие в Отеле промежуточной уборки номеров зависит от категории Отеля.*)

Все номера в Отеле непрерывно содержатся в образцовом санитарном состоянии,   
поэтому **во второй половине дня по заданию администратора/графику уборки** горничная проводит промежуточную уборку заселенных номеров:

a) удаляет мусор из пепельниц, корзин, мусорного ведра; моет пепельницу,   
заменяет мусорный пакет в ведре;  
b) наводит порядок на столе, тумбочках (раскладывает бумаги/газеты/журналы,   
разбросанные предметы по местам, вещи Гостя аккуратно складывает на видное место и т.д.);  
c) заправляет постель, если Гость отдыхал и постель не заправлена;  
d) моет ванную (если Гость пользовался ей в течение дня) и   
заменяет использованные полотенца.

**Стандарт 3.11. Вечерняя подготовка номера**  
**По правилам Отеля и/или по просьбе Гостя** горничная проводит   
вечернюю подготовку номера ко сну Гостя:

a) открывает окно/форточку для проветривания номера;  
b) выносит мусор, разбросанные предметы раскладывает по местам,   
вещи Гостя аккуратно складывает на видное место и т.д.;  
c) готовит постель ко сну (взбивает подушки, встряхивает одеяло,   
покрывало аккуратно складывает на стул и т.д.).

**Стандарт 3.12. Уборка незаселенных номеров**  
  
Если незаселенные номера убраны предыдущей сменой, то горничная поступает так:

a) проверяет:  качество уборки номера и санузла;  комплектацию папки Гостя;  
 наличие полной выкладки туалетных принадлежностей и  
предметов сан. гигиены; работу бытовой техники, телефона, осветительных приборов.  
b) протирает пыль с полированных поверхностей.

**Стандарт 3.13. Что нельзя делать во время уборки номера**  
Во время проведения уборки в номере горничной категорически ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

a) закрываться в номере;  
b) хлопать дверьми;  
c) садиться/становиться на столы, диваны, кресла и прочую мебель;  
d) смотреть телевизор, слушать музыку;  
e) пользоваться санузлом, оборудованием номера в личных целях;  
f) находиться в номере без дела;  
g) пускать посторонних в номер (за исключением сотрудников отеля,  
которые проводят ремонтные/сантехнические работы);  
h) разговаривать по телефону по личным вопросам;  
i) отвлекаться на любые личные дела

**Стандарт 3.14. При замене номера**  
  
Во время проживания Гостя в Отеле могут возникнуть ситуации,   
когда необходима замена номера (*неисправности в номере,   
перевод в номер другой категории, при продлении срока проживания и т.д.*).

Горничная получает информацию/задание от администратора о переводе  
Гостя в другой номер, проверяет освобождаемый номер,   
помогает Гостю и сообщает администратору о результатах проверки/осмотра.

**4.  "ТЕКУЩАЯ УБОРКА НОМЕРА"**

**Стандарт 4.1. Проветривание**  
Приступая к уборке каждого номера, горничная проветривает помещение: зимой   
открывает форточку, летом – окно (номер проветривается на протяжении всего   
периода уборки). При этом горничная не забывает предварительно выключить   
кондиционер/сплит-систему (при их наличии). Если в номере температура   
не выше **…0С**, горничная открывает окно/форточку не более чем на 5-10 минут.  
  
**Стандарт 4.2. Порядок уборки многокомнатных номеров**  
  
При уборке номеров, которые состоят из нескольких комнат,   
горничная придерживается следующей последовательности:

a) сначала убирает спальню;  
b) затем – столовую, кабинет, гостиную, прихожую;  
c) в конце – убирает санузел.

Если номер двухэтажный, горничная начинает уборку со второго этажа,   
затем убирает первый этаж, дальше моет лестницу и заканчивает прихожей.  
  
**Стандарт 4.3. Уборка постели**  
  
Убирая и заправляя постель, горничная: обязательно переворачивает перинку;   
снимает и переворачивает наматрасник; встряхивает простынь и пододеяльник;  
взбивает подушку.

Перинка/наматрасник и подушки должны быть в чехле, шерстяное одеяло - в пододеяльнике.  
  
Заправку постели горничная производит следующим образом: расстилает простыню так,   
чтобы один ее край (к внутренней стороне кровати) был подвернут под перинку/наматрасник,   
другой доходил до царги (края матраса) кровати; расправляет подушку и   
одеяло с пододеяльником (обязательно закрывая подушку);  
для дневного содержания накрывает постель покрывалом.

**Стандарт 4.4. Вода питьевая**  
  
Горничная ставит целую/запечатанную бутылку с водой на стол, при этом:  
меняет пустую бутылку на целую, если в бутылке осталась вода   
(даже большая часть), ставит рядом целую.

**Стандарт 4.5. Комплименты**  
Если правилами Отеля предусмотрены комплименты для Гостя,  
горничная не забывает их разложить **на заправленную постель:   
фигуру из полотенца; на стол: фирменный шоколад** и т.д.  
  
**Стандарт 4.6. Вещи Гостя**  
  
После уборки постели горничная приводит в порядок вещи Гостя:  
развешанные/разложенные в ш кафу вещи НЕ ТРОГАЕТ;  
разбросанные по комнате вещи аккуратно складывает НА ВИДНОМ МЕСТЕ;  
обувь расставляет аккуратно парами;ценные вещи Гостя **оставляет на том же   
месте, где обнаружила** (на столе, тумбочке, кровати, в ванной комнате и т.д.).

**Стандарт 4.7. Информация об Отеле, таблички, справочные материалы, папка Гостя**

В распоряжении Гостя должна быть ясная и полная информация об услугах Отеля,   
правилах пользования оборудованием/инвентарем/приборами номера и т.д.  
   
Поэтому горничная обязательно проверяет наличие в папке Гостя:

a) инструкции по пользованию телефоном и расценок на телефонные переговоры;  
b) рекламных и информационно/справочных материалов об Отеле;  
c) буклетов дополнительных услуг с указанием расценок;  
d) информационного материала об использовании платных каналов ТВ;  
e) инструкции к электронному сейфу (при его наличии);  
f) табличек "Не беспокоить", "Просьба убрать" (они должны быть без   
внешних повреждений и висеть на ручке двери со стороны комнаты).

Если указанные инструкции/буклеты отсутствуют, информация в них устарела  
и/или внешний вид неаккуратен (загнуты страницы, края, присутствуют  
помарки и т.д.), горничная сразу же заменяет/пополняет такие инструкции/буклеты.  
  
**Стандарт 4.8. Канцелярия для Гостя**  
Горничная проверяет наличие писчебумажных и канцелярских   
принадлежностей и заменяет/пополняет при необходимости:

a) стопку бумаги для писем (**стопка должна быть высотой не менее 1 см**),   
b) фирменные конверты (**должно быть не менее N шт**.),  
c) блокнот (**замена на новый после выезда Гостя**),   
d) ручку (**замена на новую после выезда Гостя**),  
e) карандаш (**замена затупившегося карандаша, замена на новый после выезда Гостя**),

**Стандарт 4.9. Цветы**  
  
В номере есть цветы, поэтому горничная:

a) проверяет землю в горшках с "живыми" цветами на влажность;  
b) при необходимости – поливает, доливает воду в блюдце (подставку) и т.д.;  
c) удаляет мусор, сухие листья из горшков с цветами;  
d) протирает цветочные подставки и горшки.

Если в номере стоит ваза со свежесрезанными цветами, то воду в ней менять  
следует ежедневно, а сам букет заменять на свежий через каждые два дня.  
 **Стандарт 4.10. Пепельницы**  
  
В номере "для курящих" горничная обязательно моет пепельницы  
и/или заменяет использованные пепельницы на чистые.  
  
**Стандарт 4.11. Бытовые приборы**  
  
При уборке номера горничная проверяет рабочее состояние  
(и при необходимости регулирует):

a) бытовые приборы (телевизор, холодильник);  
b) телефон;  
c) кондиционер/сплит-систему (если выключен - настраивает на температуру  
 **N градусов**, если работает – не сбивает настройки Гостя);  
d) пульты дистанционного управления для телевизора/сплит-системы и т.д.   
(размещает по своим местам [**на столе/прикроватной тумбочке  
/специальном приспособлении для пульта** и т.д.]).

**Стандарт 4.12. Чем и как мыть посуду**  
Каждый раз всю грязную посуду, оставленную Гостем,   
горничная моет с использованием эталонного моющего средства  
(**УКАЖИТЕ**), посуду из прозрачного стекла моет и протирает только  
специальной салфеткой (**УКАЖИТЕ**) для стекла (а не дует на нее).

Перед тем как продолжить уборку, не забывает накрыть  
вымытую посуду чистым полотенцем.  
  
**Стандарт 4.13. Ветошь, тряпки**  
  
Горничная всегда соблюдает нормы личной гигиены и гигиены труда:   
никогда не забывает о том, что ветошь  и тряпки для уборки номеров   
промаркированы, имеют разный цвет (в зависимости от функции  
(для мытья стен, полов, стекол и т.д.)) и должны использоваться  
строго по назначению. В том числе, НЕДОПУСТИМО вытирать пол   
той же ветошью, что и мебель. Тем более, НЕЛЬЗЯ  
протирать что бы то ни было полотенцем даже в отсутствии Гостя  
(т.к. привычка закрепляется).  
  
**Стандарт 4.14. Эталонные чистящие и моющие средства**  
Горничная знает, какие средства применяются при уборке номера,  
поэтому для мытья/чистки различных поверхностей она   
использует (*необходимо указать название чистящих/моющих   
средств, используемых в отеле*):

a) для блеска мебели – **"…"**;  
b) для чистки ковров/покрытий – **"…"**;  
c) для мытья полов: мраморных – **"…"**; мозаичных – **"…"**;   
паркетных – **"…"**; глазурованных плиток – **"…"**;  
d) для мытья дощатых, окрашенных масляной краской полов и линолеумов – **"…"**;  
e) для чистки медных, латунных, бронзовых изделий – **"…"**;  
f) для мытья стекол – **"…"**;  
g) для мытья санузлов – **"…"**;  
h) для удаления пыли – **"…"**, в т.ч. моющими пылесосами – **"…"**.

**Стандарт 4.15. Диагностика загрязнений**  
Горничная чистоплотна, т.е. способна замечать даже мелкие   
загрязнения: разводы на зеркале/стеклах, пыль в труднодоступных  
местах, пятна на стенах, затертости/загрязнения на дверных  
косяках и т.д. – и сразу устранять (протирать/мыть) их.

При обнаружении на стенах, коврах, мебели и других поверхностях  
пятен, горничная оперативно распознает вид загрязнения и   
применяет соответствующий (согласно инструкции) очиститель/пятновыводитель.  
  
**Стандарт 4.16. Влажная уборка**  
Влажная уборка номеров производится горничной влажной   
ветошью/тряпкой (с соответствующей маркировкой) в следующей последовательности:

a) удаляется пыль с мебели (в т.ч., внутри и/или снаружи шкафов,  
тумбочек, столов, спинки кроватей и т.д.), дверей, дверных   
коробок, подоконников, оконных рам, радиаторов и т.д.;  
b) протирается бытовая техника (телевизор, радиоприемник,  
холодильник, телефон и т.д.);  
c) протираются предметы интерьера (рамки картин,   
настольные лампы, статуэтки и т.д.), выключатели, розетки;  
d) моются и полируются зеркала и стеклянные поверхности  
(*кроме оконных стекол, стеклянных перегородок, витражей и т.д*.);  
e) пылесосятся ковер, прикроватный коврик, ковровые покрытия, мягкая мебель;  
f) протираются плинтуса и моется пол с помощью моющего средства (**указано**).

**Стандарт 4.17. Уборка ванной комнаты**  
  
Уборка в номере завершается приведением в надлежащий порядок ванной комнаты.  
Приступая к уборке, горничная **всегда надевает резиновые перчатки и клеенчатый фартук**.

Последовательность уборки следующая:  
протирает влажной тряпкой/ветошью и полирует:   
a. навесную полку,  b. зеркало,  c. полотенцесушитель,  d. дверные ручки,   
e. стены,  f. мебель (шкафы, тумбочки, вешалки для одежды и т.д.);  
моет/натирает сантехприборы/предметы санузла   
(краны, смесители, мыльницы, стаканы для щеток/воды и т.д.);  
чистит:   
a. умывальник,  b. ванну (поддон для душа),  c. душевую кабину (соответствующим  
инвентарем (**указано**) и чистящим средством (**указано**));  
чистит унитаз/биде с помощью ершика и чистящих средств (**указано**);  
моет снаружи:  
a. умывальник,  b. ванну (поддон для душа),  c. душевую кабину,  d. биде,   
e. сливной бачок,  f. унитаз;  
заменяет раствор в емкости для ершика; удаляет пакет с мусором из ведра/корзины;  
заменяет пакет для мусора;моет резиновый коврик и пол (с добавлением  
дезинфицирующего препарата (**указано**));обрабатывает все поверхности   
санузла (сантехнику, стены, аксессуары) дезинфицирующим раствором (**указано**);  
на унитазе оставляет табличку "Продезинфицировано"

**Стандарт 4.18. Предметы гостеприимства в ванной комнате**  
После окончания уборки ванной комнаты и санузла и после дезинфекции  
рук горничная ставит на полку стаканы по количеству проживающих в номере и   
раскладывает необходимый набор предметов гостеприимства из выкладки  
(*набор выкладки зависит от категории гостиницы*):

a) туалетную бумагу;  
b) предметы разового потребления **в фирменном исполнении - туалетное  
мыло, шампунь, гель для ванны, зубная паста, зубная щетка и т.д**.;  
c) **гигиенические пакеты, салфетки, шапочку для купания, тапочки и т.д**.;   
d) заправляет емкости жидким мылом;  
e) выкладывает полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, **сдаваемых в стирку/химчистку**;   
f) применяет аэрозоль-освежитель (нажимает на кнопку 2 раза по 3 секунды )  
и, при необходимости, заменяет использованный освежитель.

Предметы гостеприимства разового потребления горничная меняет,   
если они частично/полностью израсходованы. Неизрасходованные шампуни/  
мыло/зубную пасту горничная не заменяет и НЕ БЕРЕТ СЕБЕ,   
а оставляет на полке/в корзине для туалетных принадлежностей  
ИЛИ складывает в специальный контейнер для дальнейшей утилизации.  
  
**Стандарт 4.19. Полотенца**Горничная собирает в корзинку все полотенца, лежащие **НЕ на**   
полотенцедержателях (на полу, на бачке, на ванне и т.д.).  
Горничная докладывает/вывешивает на полотенцедержатель   
не менее N полотенцев (на каждого Гостя, проживающего в номере):

a) для тела (размером **… х …**);  
b) для рук (размером **… х …**);  
c) для ног (размером **…х…**);  
d) для пляжа/бассейна (размером **…х…**);

**Стандарт 4.20. Периодичность смены белья и полотенец**  
Горничная меняет постельное белье и полотенца в номере со следующей   
периодичностью:

a) смена использованных полотенец – **ежедневно** (использованными  
считаются все полотенца, лежащие **НЕ НА** полотенцедержателях: на полу,   
на бачке, на ванне и т.д.).  
b)  смена постельного белья:  
       - в заселенных номерах**каждые 2 дня** (в случае отсутствия видимых  
загрязнений, при обнаружении загрязнений – сразу);  
       - после отъезда Гостя – во время уборки номера;

Если в номере живет несколько Гостей, то горничная не складывает   
все использованные полотенца в одну стопку, а развешивает/  
раскладывает их по числу проживающих (не нарушая порядка, заданного Гостями).  
  
**Стандарт 4.21. Самопроверка**  
  
Горничная помнит, что ее стараниями в номере восстанавливается   
не только чистота, но... и ощущение упорядоченности и комфорта.

Поэтому перед уходом из номера проверяет:

a) воздух свежий, в номере нет посторонних/неприятных  
запахов – окна были открыты перед началом уборки;  
b) ковер/ковровые покрытия/пол ухожены, чисты;  
c) отсутствует мусор, волосы, пыль и т.д. на полу/стенах/мебели;  
d) постельное белье/полотенца - без единого пятнышка и дырок;  
e) стаканы/зеркала/стекла чистые, без следов водяных разводов;  
f) бытовая техника, мебель, сантехнические/осветительные  
приборы в рабочем состоянии, без пятен и следов пыли;  
g) шторы/занавески чистые, аккуратно развешены/задернуты;  
h) телефонный аппарат протерт, шнур лежит аккуратно;  
i) часы в номере показывают точное время;

**5.  "ГЕНЕРАЛЬНАЯ УБОРКА НОМЕРА"**

**Стандарт 5.1. Дополнительные работы, делающие текущую уборку генеральной**  
Во время генеральной уборки горничная соблюдает последовательность  
текущей уборки номеров, но сверх этого выполняет следующие дополнительные  
действия: a) моет окна, витражи, лоджии, витрины, стеклянные перегородки/  
двери, удаляет разводы со стекол;  
b) протирает/чистит стены, потолки, панели, плинтуса;  
c) прочищает вентиляционные решетки, радиаторы;  
d) чистит и полирует дверные ручки/таблички, предметы интерьера  
(изделия из цветных металлов/нержавеющей стали);  
e) чистит мягкую мебель;  
f) моет/чистит ковры, ковровые дорожки;  
g) чистит твердые покрытия поля (паркет, мрамор, линолеум и т.д.);  
h) моет пол под коврами, настенные и потолочные светильники,   
чистит и дезинфицирует мусорные корзины;  
i) шторы на окнах чистит пылесосом и **два раза в год**   
снимает и сдает в химчистку/прачечную;  
j) применяет воздухоочиститель и ионизатор воздуха;  
k) **другое.**  
Горничная не оставляет разводов/пыли/загрязнений на перегородках  
между стеклами, стеклянных/зеркальных поверхностях.  
Горничная НЕ ЗАБЫВАЕТ помыть жалюзи, карнизы, откосы, фурнитуру,  
подоконники; нанести защитные составы на стекло/зеркало и металлофурнитуру.  
  
**Стандарт 5.2. Чистка ковров и мягкой мебели**  
  
Горничная проводит глубокую чистку ковров и мягкой мебели строго  
по графику администратора: **с … по … число последнего месяца квартала (полугодия)**.  
  
**Стандарт 5.3. Обработка деревянных поверхностей**  
  
Чтобы деревянные предметы мебели, изделия, двери, предметы   
интерьера не разбухли от влажности (или, наоборот, не ссохлись), горничная:  
a) чистит поверхность, не повреждая покрытий и полирующих составов;  
b) наносит специальные защитные составы;   
c) полирует поверхность;   
d) **другое**

**Стандарт 5.4. Чистка твердых покрытий пола**  
  
Неграмотной уборкой можно разрушить даже мрамор.  
Поэтому горничная проводит глубокую чистку пола в рамках генеральной  
уборки (соблюдая инструкции, которые приложены к оборудованию  
для уборки, а также общие правила ухода **за паркетом, мрамором, керамогранитом и т.д**.):

a) очищает поверхность при помощи роторной машины;  
b) наносит защитный состав в два слоя;  
c) обрабатывает поверхность полировальной машиной для придания полу блеска;  
d) **другое**

**6.  "УБОРКА И ИМУЩЕСТВО ГОСТЯ"**

**Стандарт 6.1. Ответственность за имущество Гостя  
  
Горничная помнит, что во время уборки номера она несет   
ответственность за сохранность имущества Гостей, проживающих в номере. Поэтому:**

a) не берет личных вещей Гостя (даже на несколько минут, чтобы показать Коллегам и т.д.);  
b) не "примеряет";  
c) не нюхает духи;  
d) не пускает посторонних в номер в отсутствие Гостя;   
e) не передает служебный ключ кому-либо из Коллег  
(в случае пропажи ответственность несет сотрудник, на чье имя выписан ключ);  
f) закрывает дверь на ключ после уборки номера (при отсутствии Гостя в номере)   
или плотно прикрывает дверь, но не хлопает ею (если Гость находится в номере).

**Стандарт 6.2. Деньги Гостя, открытый сейф**  
  
Если во время уборки горничная обнаружит деньги, она не должна   
их трогать и/или перекладывать на другое место; тем более – присваивать себе  
(даже, если сочтет их чаевыми).

Если во время уборки горничная обнаружит, что сейф, находящийся  
в комнате, открыт, она не прикасается ни к сейфу, ни к его содержимому.   
И не информирует Гостя о том, что сейф открыт. Но уходит после уборки,  
не забыв запереть дверь.

С вероятностью 99% Гость сам обнаружит открытый сейф (Гости   
обычно открывают его каждый день). Убедившись, что все на месте, он закроет   
сейф сам. Информирование Гостя ("Ваш сейф открыт") может спровоцировать   
некоторых людей на обвинение в краже, которой не было.  
  
**Стандарт 6.3. Забытые вещи Гостя**  
  
Если во время уборки номера горничная обнаружила вещи Гостя,   
оставленные/забытые/потерянные им в номере, она никогда не  
берет их себе (даже незначительные по стоимости вещи, даже значки,  
шариковые ручки и т.п.), но она:

a) оперативно сообщает в службу приема и размещения (дежурному портье)   
о нахождении вещей;  
b) передает найденные вещи дежурному портье для возврата их Гостю  
(если Гость еще не выехал из Отеля);  
c) если Гость уже выехал из Отеля – передает обнаруженные вещи   
администратору по описи.

Обнаруженные оставленные/забытые/потерянные вещи Гостя   
горничная также регистрирует в специальном **"Журнале забытых вещей"**;  
вносит обязательную информацию с указанием перечня вещей,   
даты, времени и места обнаружения, своего имени;  
делает отметку о передаче вещей администратору по описи.

**7. "УБОРКА И ИМУЩЕСТВО ОТЕЛЯ"  
  
Стандарт 7.1. Дефекты техники (внешний осмотр)**

Горничная проверяет, нет ли дефектов у:

a) бытовой техники (телевизора, холодильника, кондиционера и т.д.);  
b) телефона;  
c) осветительных приборов (настольных/потолочных ламп в спальне, ванной и   
других комнатах и т.д.);  
d) сантехники (кранов, унитаза, раковины, ванны);  
e) предметов санузла (полочки, полотенцесушителя, зеркала и т.д.);  
f) мебели (кровати, мягкой мебели, стола, стула, тумбочки, шкафа и т.д.);  
g) прочего оборудования.

Она делает это:

a) во время текущей уборки номера;  
b) при подготовке номера для Гостя;  
c) при выезде Гостя из Отеля.

При обнаружении дефектов/поломок/неисправностей в номере горничная сразу  
(**в течение N минут после обнаружения и/или уборки номера**) заполняет **карту  
поломок (2 экз.)**, один экз. передает  администратору смены,  
другой – ремонтной службе отеля (для сантехника, электрика и т.д.).  
  
**Стандарт 7.2. Ремонтные работы в номере**  
Любые ремонтные, сантехнические и т.п. работы в ЗАСЕЛЕННОМ   
номере ведутся только в отсутствие Гостя, за исключение случаев,   
когда Гость сам вызвал ремонтника в номер.  
  
При проведении ремонтных, сантехнических работ в ЗАСЕЛЕННОМ  
номере в отсутствие Гостя горничная должна открыть дверь служебным   
ключом и впустить технических работников; присутствовать во время работ,  
по окончании - проверить выполненную работу (замену перегоревших   
лампочек, ремонт протекающего крана и т.д.).  
  
**Стандарт 7.3. Сохранность имущества Отеля**  
  
Горничная проверяет сохранность всех предметов в номере  
(по инвентарному списку): бытовой техники, мебели, оборудования номера.   
При обнаружении пропажи/порчи немедленно информирует администратора.

**8. "ЗАВЕРШЕНИЕ РАБОТЫ"  
  
Стандарт 8.1. Окончание смены  
  
В конце рабочего дня/смены горничная информирует администратора   
об окончании уборки номеров, сдает график/задание администратора  
с отметкой о произведенной уборке в каждом номере по списку,  
а также служебные ключи; разгружает и убирает тележку в служебное   
помещение/на склад.**

При сдаче постельного белья и полотенец в прачечную/бельевую   
горничная заполняет накладную по количеству сдаваемого белья/полотенец,   
при этом сверяет количество полученного белья с накладными по сдаче.  
  
Горничная не заканчивает рабочий день/смену, если не выполнила   
задание администратора и/или не убрала все номера. Только после  
уборки всех номеров по графику/заданию администратора горничная наводит  
порядок на рабочем месте и сдает смену.  
  
**Стандарт 8.2. Журнал передачи смены**  
По окончании смены, горничная заполняет "Журнал передачи смены",   
где производит записи:

a) о незавершенной работе, указывая причину (просьба Гостя не беспокоить,   
неисправности в номере и т.д.);

b) особых происшествиях или проблемах;   
c) о графике смены белья в заселенных номерах;

d) о выдаче Гостям дополнительного комплекта постельного белья,   
посуды, утюгов и другого инвентаря;

e) о просьбах Гостя;f) прочие.

*Авторы методики*Кавтрева А.Б., Сычев С.В., Сергеева А.В.   
Фирменные стандарты горничной. Версия 1.01 *www.triz-ri.ru*