

ІНСТРУКЦІЙНА КАРТА

Практичне заняття № 7

Тема заняття: Технологія прибиральних робіт. Види прибирання. Технологічні операції „Прибирання житлової кімнати”.

Мета заняття: засвоєння теоретичних знань студентів на практиці; набуття практичних навичок з технології прибирання номерів готелю; виховання охайності та обережності при прибиранні.

Методи: виконання практичних завдань.

Міжпредметні зв'язки: технологія та організація туристичної діяльності, безпека туризму, основи охорони праці.

Матеріально-технічне забезпечення та дидактичні засоби, ТЗН:

Інвентар, необхідний для прибирання житлових приміщень.

Зміст роботи.

1. Ознайомлення з технологічними стандартами прибирання.
2. Виконання технологічних операцій у необхідній послідовності згідно нормативів.
3. Оформлення звіту.

Хід роботи.

Обслуговуючі технологічні цикли «Клінінгові технології»

Розробка технологічного стандарту особливо потрібна для *обслуговуючих технологічних циклів*, фундаментом для яких є *клінінгові технології*.

Технологічний стандарт визначає види клінінгових технологій, їхню санітарно-гігієнічну спрямованість, послідовність виконання технологічних операцій і тимчасові нормативи.

Прикладом таких нормативів можуть бути "Технологічні інструкції з прибирання номерів", розроблені ще системою "Інтурист" і використовувані в сучасних готельних підприємствах колишньої системи з урахуванням нових видів прибиральних матеріалів, механізмів, засобів для миття і чищення.

Технологічні нормативи на прибирання й оснащення номерів у готелі

Чинні нормативи визначають вимоги, запропоновані до технологічної послідовності здійснення робіт з прибирання житлових помешкань готелю і його оснащення.

Вони вводяться з метою забезпечення дотримання відповідного санітарно-гігієнічного стану номерів і помешкань на житлових поверхах і забезпечення високої якості обслуговування гостей у готелі.

Види прибирання:

- поточне щоденне прибирання;
- проміжне прибирання;
- прибирання номерів після виїзду гостей;
- генеральне прибирання.

Нормативна послідовність прибирання.

Перед тим як приступити до прибирання номерів, покоївка повинна перевірити *заброньовані номери*, прибрані напередодні. При цьому вона повинна перевірити якість прибирання номера, санітарного вузла, роботи освітлювальних приладів, телевізора, холодильника, телефону, радіоточки, перевірити наявність рекламного і довідкового матеріалу.

Прибирання покоївка починає з номерів, що звільнилися після від'їзду гостей. Після прибирання вона негайно здає підготовлені до заселення номери в службу прийому і розміщення.

Проводиться поточне щоденне прибирання номерів, зайнятих гостями.

Виконується проміжне прибирання, якщо на нього є завдання. Проведення генерального прибирання здійснюється за планом один раз на 10 днів у звільненому після від'їзду гостя номері.

Встановлені норми можуть бути змінені у випадку, якщо це визначено в завданні або якщо гість вивісив табличку *"Будь ласка, приберіть мою кімнату"* на ручку з зовнішньої сторони вхідних дверей або, навпаки, вивісив табличку *"Будь ласка, прошу не турбувати"*.

Нормативна хронологія клгнінгових технологічних операцій у номерах визначає таку послідовність.

Багатокімнатний номер: 1) спальня, 2) їдальня, 3) вітальня, 4) східці (для дворівневих номерів), 5) санітарний вузол.

Двокімнатний номер: 1) спальня, 2) вітальня, 3) передпокій, 4) санітарний вузол.

Однокімнатний номер: 1) житлова кімната, 2) передпокій, 3) санітарний вузол.

Поточне щоденне прибирання.

Дезінфікування:

- перед початком прибирання полити дезінфікуючим розчином умивальник, ванну й унітаз;
- винести рушники і сміттєвий кошик у передпокій, зачинити двері санітарного вузла.

Провітрювання:

- відчинити вікно або балконні двері для провітрювання помешкання, установити фіксатор стулки;
- за наявності кондиціонування дана операція виключається.

Переміна постільної білизни:

- зняти і покласти на крісло ковдру, подушку, простирadlo;
- перевернути на іншу сторону перину;
- зібрати брудну постільну білизну, включаючи рушник, і віднести на візок;
- забрати з візка чисту білизну і покласти її на спинку стільця.

Прибирання обіднього столу:

- якщо гість залишив їжу, залишки покласти на тарілку і забрати в холодильник або залишити на столі, накривши серветкою;
- посуд, що належить готелю, ретельно вимити і забрати в тумбочку або залишити на столі, накривши її чистою серветкою;
- якщо їжа подавалася в номер, то посуд, що належить ресторану, повернути офіціантам, для чого по телефону потрібно повідомити в ресторан, що можна забрати посуд;
- попільницю винести з кімнати і залити водою в умивальнику. Перед видаленням сміття з попільниці перевірити, чи не покладені туди цінні речі.

Прибирання ліжка:

- замінити білизну, керуючись такими вимогами:
 - а) щодня переміняють постільну білизну всім гостям у номерах вищої категорії;
 - б) не рідше одного разу на три дні — переміняють білизну у номерах I і II категорії;

- в) щодня переминяють рушники всім гостям;
- перевірити справність ліжка і чистоту матраца, перини. Обробити пирососом матрац і перину, акуратно розкласти їх на ліжку;
- розстелити простирадло на ліжку, підігнувши один його край під перину до внутрішньої сторони ліжка, а другий, зовнішній, полати так, щоб він був підігнутий під матрац;
- надіти наволочку, збити подушку і покласти її на простирадло клапаном до узголів'я ліжка. Нічні сорочки, піжами кладуть до узголів'я під подушку;
- розправити ковдру в підковдрі, покласти її поверх простирадла і подушки, підігнувши краї а двох боків так, щоб виріз підковдри знаходився по центру. Простежити, щоб до голови постійно був звернений той самий кінець ковдри;
- накрити ліжко покривалом так, щоб чітко вимальовувалися краї ліжка;
- халат гостя вішають у шафу. Взуття і тапочки виносять у передпокій;
- при виявленні на білизні плям від комах та ін. негайно доповісти про це бригадиру.

Прибирання письмового столу:

- шухляду письмового столу, якщо в ній немає особистих речей гостей, витрусити і протерти зовні та зсередини злегка вологою ганчіркою;
- протерти поверхню столу і предмети, що знаходяться на ньому, від пилу;
- перевірити наявність рекламних матеріалів, паперу і конвертів у папці. Папку покласти на столі поруч із телефоном;
- протерти телефонний апарат, телевізор сухою ганчіркою і перевірити їхню роботу;
- попільницю промити, протерти насухо і поставити на стіл.

Вологе і сухе Вологе і сухе протирання:

- протерти холодильник і перевірити його роботу;
- протерти вологою ганчіркою віконні рами, підвіконня і плінтуси;
- сухою ганчіркою протерти поперечки і ніжки столів, крісел, стільців, внутрішню поверхню шаф.

Контроль оснащення та справності приладів і устаткування:

- перевірити у шафі для одягу наявність плічок у номері вищої категорії -- не менше 12 шт., у номері першої категорії двомісному — 10 шт., одномісному — 5 шт.;
- перевірити наявність у номері щіток для одягу і взуття, ключа для відкривання пляшок. Щітки для одягу і взуття знаходяться в передпокої. При потребі поповнити їх;
- перевірити роботу електроустаткування і світильників.

Механізована технологічна операція прибирання:

пирососом почистити: драпірування, м'які меблі, килимове покриття; видалити пил зі стін і підлоги.

Завершення прибирання номера.

Після закінчення прибирання санітарного вузла повернутися в житлову кімнату, зачинити вікно, вимкнути, якщо ввімкнуте, світло і замкнути номер.

Якщо гість залишив білизну для прання, покоївка передає білизну в спеціальному пакеті бригадиру, бригадир відносить його в пральню; оформляє квитанцію з переліком білизни і вказівкою вартості прання; кладе на стіл (тумбочку) чистий бланк-замовлення на прання; вішає новий пакет для білизни в санітарному вузлі.

У випадку виявлення несправностей: сантехнічного устаткування, електроустаткування, витоку води, несправності телевізора, телефону, холодильника потрібно дати заявку в диспетчерський пункт, записати в журналі і простежити за

виконанням заявки.

Проміжне прибирання.

Виконують, як правило, у другій половині дня, якщо цей вид прибирання зазначений у наряді, або на прохання гостя.

При проміжному прибиранні номерів виконати такі роботи:

- видалити сміття з попільниць, із кошика та з підлоги;
- якщо харчування подавалося в номер, упорядкувати стіл;
- прибрати постіль, якщо гість відпочивав;
- помити ванну, якщо гість користувався нею протягом дня;
- вимити склянки.

Прибирання номерів після виїзду гостя.

Прийняття номера:

- перевірити, чи немає забутих гостями речей: у ліжку, письмовому столі, платтяній шафі, санітарному вузлі;
- уважно перевірити цілість майна готелю;
- зняти з ліжка ковдру, простирadlo, перевернути перину.

При виявленні ушкодження майна або забутих речей:

- покоївка негайно доповідає про це бригадиру або завідувачому корпусом;
- про псування майна обов'язково складають акт.

Забуті речі обов'язково здають у службу прийому й обслуговування за актом.

Категорично забороняється залишати забуті клієнтами речі на поверсі або відносити їх додому.

Генеральне прибирання.

Генеральне прибирання номерів проводиться один раз на 10 днів.

При генеральному прибиранні номерів потрібно виконати такі технологічні операції:

- вибити матраци і м'яке крісло, стільці через мокру ганчірку;
- видалити пил зі стін пилососом, застосовуючи круглу щітку з довгим ворсом, прочистити вентиляційні решітки;
- вимити віконне скло, крім зовнішнього боку, і двері;
- простежити, щоб електрики щомісяця протирали від пилу електросвітільники і люстри в номерах;
- випрати тюль;
- видалити плями на килимі.

Далі виконуються операції технологічного циклу «Поточне прибирання»

Питання для самоконтролю.

1. Як часто проводиться поточне прибирання?
2. В якій послідовності проводять поточне прибирання?
3. Що містять операції „переміна постільної білизни», „прибирання обіднього столу», «прибирання ліжка», «прибирання письмового столу»?
4. Які роботи виконуються при проміжному прибиранні?
5. Як часто виконують проміжне прибирання?
6. В якій послідовності відбувається прибирання номерів після виїзду гостя?
7. Що повинна зробити покоївка із забутими речами гостей?
8. Назвіть послідовність генерального прибирання. Як часто його проводять?