**План занятия № 1**

**Дисциплина: ПМ05**. **Тема:** Вечерний сервис. Подготовка комнаты ко сну гостей. Процедура приведения в порядок вещей клиентов. Приемы подготовки постели ко сну. **Преподаватель: Гусейнова О.К.**

**Группа:** №23 «Гостиничное дело»

**Тип занятия**: изучение нового материала

**Вид занятия**: лекция

**Использованная технология на занятии:** личностно-ориентированная

**Образовательная цель**: порядок организации уборки номеров и требования к качеству проведения уборочных работ;

Правила техники безопасности и противопожарной безопасности при проведении уборочных работ в номерах, служебных помещениях и помещениях общего пользования, в том числе при работе с моющими и чистящими веществами;

Правила смены постельного белья, стандарт заправки постелей.

**Воспитательная цель**: развитие познавательного интереса, логического мышления

**Развивающая цель**: развитие алгоритмического и логического мышления, визуальной и аудиальной памяти, внимательности, развитие психологических качеств.

**Основные понятия:** стандарты горничной, методы и технологии уборки, основы охраны труда, планировка номерного фонда.

**Ход занятия:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Этапы ур. | Содержание | Форма, методы | Прим. |
| I | Организационный момент  | Письменно в журнал |  |
| II | Подготовка студентов к усвоению новых знаний | Беседа |  |
| III | Объяснение нового материала  | Лекция |  |
|  | 1. Основные понятия: организация уборочных работ |  |  |
|  | 2. работа с оборотом постельного белья |  |  |
|  | 3. контроль супервайзера в качестве уборки номера.  |  |  |
| IV | Закрепление полученных знаний  | Беседа, письменная работа в тетради |  |
| V | Домашнее задание: уметь рассказать данную тему. | Задание в тетрадь |  |

Вечерняя подготовка номера ко сну в гостинице

Вечерний сервис (Turn down service)

Чем выше категория средства размещения, тем больше внимания уделяют заботе о гостях. Вечерний сервис номера предусматривает подготовку номера к ночному отдыху гостя. Процедура уборки продумывается досконально, чтобы все предметы в номере были максимально удобно расположены для гостя во время его отдыха.

Согласно Приказу Ростуризма N 35 от 2011 г. услуга «вечерний сервис», обязательна для гостиниц 4\* и 5\*.

Данная услуга предоставляется в интервале между 18.00 и 21.00.

Каждая горничная получает индивидуальный лист-задание. В вечернюю смену на горничную распределяют больше номеров (примерно 20), чем в текущую уборку (12-17 номеров). В забронированных на вечерний заезд номерах вечерний сервис стараются сделать до приезда гостей. Многие гости, особенно бизнесмены, возвращаются в гостиницу поздно после напряженного рабочего дня и в убранном днем номере, вечерний сервис горничная делает быстро. В данных ситуациях подготовить номер ко сну опытная горничная может за 2-4 мин., когда все ее действия отработаны до автоматизма.

Предлагаю вариант стандарта вечернего сервиса.

1. Уборка осуществляется между 18.00 и 21.00.

3. Покрывало отогнуть или убрать в шкаф на антресоль.

5. Положить бланк заказа завтрака на соответственное стандарту место (на подушку, на тумбочку, на отогнутый уголок одеяла).

6. Положить шоколадку (витамины) на соответственное стандарту место (на подушку, на тумбочку, на отогнутый уголок одеяла).

7. Разложить прикроватные коврики и тапочки.

8. Аккуратно закрыть шторы.

9. Включить прикроватные лампы.

10. Развернуть ТВ в сторону кровати.

11. Пульт управления ТВ положить на прикроватную тумбочку.

12.Разместить на прикроватной тумбочке специальную карточку *«Спокойной ночи и приятного сна»* с прогнозом погоды на следующий день.

13. Освободить мусорное ведро от мусора.

14. Освободить и вымыть пепельницу.

15. Сделать легкую уборку, все вещи поставить на свои обычные места.

16. Аккуратно сложить одежду гостя.

17. Аккуратно расставить обувь по парам.

18. Недопустимо прикасаться к деньгам и ювелирным украшениям, документам, рукописям гостя.

19. Обновить письменные принадлежности.

20. Убрать из номера использованную посуду.

21. Аккуратно сложить газеты и журналы.

Итак, комната подготовлена к отдыху гостей.

1. Заменить использованные полотенца.

2. Вымыть или заменить стаканы.

3. Заменить использованные туалетные принадлежности.

4. Аккуратно расставить туалетные принадлежности гостя.

5. Вымыть раковину, ванну, унитаз.

6. Проверить чистоту зеркала.

Во время вечернего сервиса не используют пылесос, т.к. это может помешать отдыху гостей.

В случае, если гости в номере и отказываются от вечернего сервиса, горничной следует предложить им конфеты и пожелать спокойной ночи.

Вечерний сервис как один из видов промежуточной уборки номеров

В высококлассных гостиницах с категорией не ниже 4 звезд производится так называемый вечерний сервис или особое вечернее обслуживание гостевых номеров (*Turndown Services*). Он осуществляется силами горничных вечерней смены. Вечернее обслуживание номеров производится ежедневно во всех жилых номерах, как правило, в интервале между 18.00 и 21.00 и, по возможности, в отсутствие проживающих.

В основном подготовка комнаты ко сну заключается в следующем.

1. Косметическая уборка номера, при которой требуется:

• опустошить и вычистить (если необходимо) пепельницы, мусорные корзины и ведра;

• убрать грязную посуду из ресторана, если питание заказывалось в номер в течение дня;

• привести в порядок посуду, которой укомплектован номер;

• протереть пыль в номере;

• убрать в санузле, если гость пользовался им в течение дня (в том числе поменять использованные полотенца и пополнить запас туалетных принадлежностей).

Во время вечерней уборки номеров не следует пылесосить, так как это может помешать отдыху гостей.

2. Подготовка постелей ко сну, во время которой необходимо:

• поменять постельные принадлежности, если гость отдыхал на кровати в течение дня;

• снять покрывало, аккуратно его сложить и положить в шкаф на антресоль;

• отогнуть угол одеяла с той стороны, с которой предпочитает спать гость, под углом в 45° острым углом сверху. Если трудно определить, с какой стороны клиент подходит к кровати, то уголок одеяла отбрасывается с той стороны, с которой находятся прикроватная тумбочка и телефон. При наличии в номере большой кровати, скажем, King Size и проживании одного гостя – отгибается угол одеяла только с одной стороны. При наличии в номере той же большой кровати, но двух проживающих – отгибается угол одеяла с обеих сторон. В том случае, если в номере имеется две кровати и проживает один гость, – угол одеяла отгибается с одной кровати. И наконец, при двух кроватях и двух проживающих – приоткрывается одеяло на обеих кроватях;

• снять чехлы с подушек (если имеются), сложить их и положить в шкаф;

• если есть ночная рубашка или пижама, положить их на подушку.

3. Другие необходимые приготовления, которые следует сделать, а конкретно:

• протереть поднос и ведерко для льда, убедиться в чистоте щипцов для льда, пополнить ведерко свежим льдом;

• задвинуть плотные шторы на ночь;

• включить торшер или ночную лампу (создать приглушенное освещение);

• развернуть телевизор в сторону кровати, чтобы гостю было удобно смотреть его лежа;

• расстелить прикроватный коврик, положить тапочки;

• настроить телевизор на внутренний канал, по которому демонстрируется рекламный ролик о гостинице;

• положить телевизионный пульт на прикроватную тумбочку;

• отрегулировать температуру в номере на 20–22°С;

• положить рядом с подушкой карту-меню обслуживания питанием в номере (Room Service Menu);

• положить на прикроватную тумбочку карточку-опрос клиентов о качестве обслуживания в гостинице (анкету), если гость планирует уезжать на следующий день;

• положить на тумбочку мини-упаковку шоколада (желательно молочного) или мятные конфеты (Mints). В настоящее время в гостиницах наблюдается переход от традиционных шоколадок и холодка к витаминам;

• разместить на прикроватной тумбочке специальную карточку с пожеланиями спокойного и приятного сна, а также с прогнозом погоды на следующий день (рис. 3.21). В такой карточке помимо пожелания спокойной ночи на нескольких языках, даты и указания температуры, может быть отражено словами или с помощью пиктограмм состояние погоды (солнечно, облачно, осадки в виде дождя, осадки в виде снега и т.д.). Информацию о погоде сотрудники службы хозяйственного обеспечения получают из газет, Internet, радио и телевизионных сообщений;

• выключить перед уходом из номера верхний свет.

*Рис. 3.21.* **Образцы карточек о состоянии погоды для информирования гостей**

В случае если гости в часы вечерней уборки находятся в номере, следует выяснить у них, нуждаются ли они в вечернем сервисе. Если гости отказываются от уборки, нужно лишь предложить им сладости и пожелать спокойной ночи.

Стандарт №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.).*

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

Продолжительность уборки зависит от типа уборки:

**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, осветительны х 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