Klasa III A 30.03.20-03.04.20

**Przedmiot: Podstawy hotelarstwa**

Przygotuj: długopis, zeszyt lub karty pracy, podręcznik „Organizacja służby pięter”

Lekcje można przepisać lub wydrukować.!!!

**Temat: Obowiązki pracowników działu służby pięter. (**Powtarzamy do egzaminu)

Służba pięter (housekeeping)- to profesjonalna służba utrzymania czystości i porządku w hotelu. Od zachowania, nastawienia pracowników, od atmosfery panującej w hotelu, zależy czy goście będą zadowoleni z usług i czy wrócą ponownie. Pracownik hotelu powinien mieć wyrobione przyzwyczajenia i nawyki kultury osobistej! Ważny jest wygląd, poprawne zachowanie, wyrażanie się. Czysty i estetyczny strój służbowy.

Do pracowników służby pięter należą:

kierownik służby pięter, inspektor służby pięter, pokojowa, magazynier bielizny, pracownik utrzymania pomieszczeń ogólnych, korytarzowy.

**Kierownik**- kieruje działem, odpowiada za sprawną kontrolę i nadzór funkcjonowania działu obsługi pomieszczeń, działów pralni, obszarów ogólnych (tj. pani menager).

**Inspektor-** nadzorowanie pracy służby pięter, systematyczna kontrola pokoi przygotowanych dla gości.

**Pokojowa-** właściwe przygotowanie pokoi dla gości.

* wykonywanie wszystkich prac i czynności zleconych przez kierownika i inspektora służby pięter;
* utrzymanie wzorowej czystości i porządku w pokojach hotelowych, pomieszczeniach służbowych, korytarzach;
* wykonywanie pracy w przepisowej odzieży(uniformy);
* kulturalne zachowanie podczas wykonywania obowiązków!
* przestrzeganie zasad wymiany bielizny pościelowej i ręczników(rękawiczki). Nie rzucać na podłogę, nie stykać brudnej bielizny z czystą ) !!!!!!!
* uzupełnianie kosmetyków w łazienkach, oszczędne gospodarowanie wodą i środkami czystości!!!
* kontrolowanie na bieżąco sprawności wszystkich urządzeń(stan techniczny)!!!
* kontrolowanie wyposażenia pokoi i łazienek;
* niezwłoczne meldowanie kierownikowi lub inspektorowi służby pięter o wszelkich brakach, uszkodzeniach w pokojach;
* przekazywanie kierownikowi lub recepcji wszelkich życzeń lub uwag gości;
* dostarczanie do pokoi zamówionych rzeczy przez gości;
* czuwanie nad bezpieczeństwem gości i ich rzeczy, dyskretne obserwowanie osób przebywających na korytarzach i zawiadamianie recepcji o naruszeniu regulaminu!!!
* przestrzeganie zasady nienaruszalności wniesionego do pokoju mienia gości( nic nie przekładamy, nie przeglądamy)!!!!!!!!
* sprawdzanie wyposażenia bezpośrednio po wyjeździe gości;
* przygotowanie brudnej bielizny do prania!
* sporządzanie dziennych raportów sprzątania;
* sprzątanie pomieszczeń służbowych;

**Pracownik pomieszczeń ogólnych-** utrzymanie obszarów publicznych oraz na zewnątrz hotelu w czystości i schludności, codzienne czyszczenie podłóg, wejścia holu, obejścia.

**Magazynier bielizny-** prowadzeniemagazynu bielizny brudnej i czystej, przygotowanie na każdy dzień, odbieranie od pokojowych brudnej bielizny, wydawanie czystej, przygotowanie bielizny do pralni, odbiór czystej!!!

**Korytarzowy-** odpowiada za utrzymanie czystości na klatkach schodowych, korytarzach, windach;

**Zadanie:** Notatkę należy się nauczyć, to jest ważny temat , proszę przeczytać szczegóły z książki str.58-64.

Odpowiedz pisemniena pytania;

1. **Kto sprawdza pracę pokojowych?**
2. **Gdzie należy umieścić używane ręczniki i bieliznę pościelową?**
3. **Czy należy zakładać rękawiczki przy zmianie pościeli?**
4. **Kto wydaje czystą pościel pokojowej?**
5. **Gość zgłasza życzenie lub uwagę, kogo powinna zawiadomić pokojowa?**
6. **W łazience cieknie z kranu woda, co należy zrobić w takiej sytuacji?**
7. **Gość wyprowadził się z hotelu, kiedy pokojowa może wejść do pokoju?**
8. **Pokojowa znalazła w pokoju zegarek gość się już wyprowadził, jak ma postąpić?**
9. **Pokojowa przy sprzątaniu po wyjeździe gościa zauważyła rozbita lampkę nocą, jak powinna się zachować?**
10. **Czy pokojowa może sobie pooglądać rzeczy gościa np. kosmetyki, podczas jego nieobecności?**

Zadanie można wysłać na moją pocztę lub wysłać sms podaję adres e-maila

renata.hotelarze@onet .pl

Oczywiście, jak zawsze, wszystko musicie się nauczyć(powtórzyć). Pozdrawiam. Renata Knapczyk 😉