

OBSŁUGA GOŚCIA - ORGANIZACJA PRACY W DZIALE HOUSEKEEPINGU - SZKOLENIE DLA POKOJOWYCH

Ilość dni szkoleniowych: 1

Ilość godzin szkoleniowych: 8 (3 teoria + 5 praktyka)

Cel szkolenia: Przygotowanie do pracy personelu zarówno z doświadczeniem w dziale housekeepingu, jak i bez doświadczenia. Szkolenie zawiera elementy teoretyczne jak i praktyczne. Nabycie praktycznych umiejętności sprzątnięcia określonych stref hotelowych: wspólnych ciągów komunikacyjnych, holi, pomieszczeń SPA, restauracji, węzłów sanitarnych, zaplecza basenowego oraz pokoi hotelowych. Odpowiednia organizacja pracy przy zachowaniu zasad BHP z wykorzystaniem sprzętu i środków chemii profesjonalnej używanej w obiektach hotelowych.

Korzyści dla uczestników - po zakończonym szkoleniu uczestnicy powinni umieć zastosować następujące umiejętności:

- umieć doskonale organizować własną pracę pod presją czasu z zachowaniem najwyższych standardów,
- zachowywać odpowiednie standardy porządkowo - sanitarne podczas pracy w części: ogólnodostępnej, gastronomicznej, konferencyjnej i administracyjnej i w pokojach hotelowych,
- wiedzieć jak się zachować w czasie sprzątnięcia pokoi zajętych oraz wyjazdowych,
- znać obsługę mini-barów,
- znać procedury postępowania w przypadku rzeczy znalezionych,
- znać procedury zgłaszania usterek i napraw,
- znać podstawowe zasady savoir vivre w kontakcie z Gościem hotelowym.

RAMOWY PLAN SZKOLENIA

1. STRUKTURA SŁUŻBY PIĘTER I ZAKRES OBOWIĄZKÓW

- kierownik służby pieter
- pokojowe
- holowe

Organizacja pracy:

- gospodarka środkami czystości i organizacja wózka pokojowej
- zasady sprzątnia przy Gościu
- zasady sprzątnia pokoju na przyjazd nowych Gości
- współpraca recepcją, pralnią, działem technicznym
- utrzymanie czystości w pomieszczeniach ogólnodostępnych: korytarze, windy, szatnie, toalety,
- gospodarka kluczami

2. STANDARDY SPRZĄTANIA POKOI

- zapukaj 2 x zanim wejdiesz do pokoju
- otwieranie okien
- wyrzucenie śmieci z pokoju i łazienki
- uzupełnienie mini-baru
- sprzątnie łazienki (1 etap)
- zmiana pościeli
- sprzątnie łazienki (2 etap), wymiana ręczników
- odkurzanie wykładziny
- ścieranie kurzy
- uzupełnienie wody mineralnej, materiałów reklamowych
- sprawdzenie tv, światła - ew. zgłoszenie usterek
- zamknięcie okna + odświeżacz powietrza
- zgaszenie światła, opuszczenie pokoju - zgłoszenie pokoju do sprawdzenia

3. ZASADY SPRZĄTANIA POMIESZCZEŃ OGÓLNODOSTĘPNYCH

- winda (Gość ma zawsze pierwszeństwo)
- hole, toalety, wspólne ciągi komunikacyjne (zachowanie zasad BHP)
- gabinety SPA (zachowanie adekwatne do miejsca)

4. ZASADY ZACHOWANIA SIĘ PRACOWNIKA SŁUŻBY PIĘTER PODCZAS WYKONYWANIA PRAC PORZĄDKOWYCH

- uczciwość i dyskrecja
- praca pod presją czasu - jak właściwie zaplanować dzień?
- procedury postępowania w przypadku rzeczy znalezionych
- współpraca z innymi działami
- komunikacja z Gościem
- profesjonalizm służby pięter
- niezadowolony gość i sytuacje kryzysowe

5. SPOSOBY MOTYWOWANIA PERSONELU

- finansowe
- pozafinansowe
- czego oczekuje pracownik działu HOUSEKEEPINGU?

Część teoretyczna zajmie około 3 godzin. Następnie uczestnicy szkolenia nauczą się wykorzystywać zdobytą wiedzę w praktyce.

Sprzątanie pokoju, holu, biura, toalet, gabinetu SPA – ewentualna korekta.

PODSUMOWANIE SZKOLENIA