

Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
Akademický rok 2012/2013
Zimný semester

MANAŽMENT HOTELA

prof. Ing. Peter Patúš, PhD.
Katedra cestovného ruchu
a spoločného stravovania



STAROSTLIVOSŤ O UBYTOVACÍ ÚSEK (HOUSEKEEPING)

UČEBNÉ OTÁZKY:

1. Úlohy a význam housekeepingu v hoteli
2. Pracovná náplň hotelovej gazdinej
3. Pracovný postup chyžnej
4. Vybraná dokumentácia na úseku housekeepingu

Literatúra

1. BERÁNEK, KOTEK. 1998. Řízení hotelového provozu. Praha : Grada, 2001
2. HANISCH, H. 1992. Zimmer und Etage. Stuttgart : Mathaes Verlag, 1992.
3. Časopis FOOD SERVICE

1. ÚLOHY A VÝZNAM HOUSEKEEPINGU V HOTELI

ÚLOHY:

- príprava izieb na ubytovanie
- bežné upratovanie počas ubytovania
- zabezpečenie bezporuchovej funkcie izby
- poskytnutie drobných služieb (čistenie obuvi, pranie bielizne)
- generálne upratovanie izieb
- upratovanie chodieb, haly, príslušných priestorov
- činnosť hotelovej pracovne

VÝZNAM:

- vplyv na kvalitu služieb hotela
- vplyv na ekonomiku (náklady) hotela

1. KVALITA SLUŽIEB HOTELA

- čistota priestorov
- upravenosť izieb
- čistota a nepoškodenosť bielizne
- promptnosť poskytovaných služieb
- vzhľad a správanie sa chyžných

2. EKONOMIKA (NÁKLADY) HOTELA

- počet chyžných
- počet odpracovaných hodín (čiastkový pracovný čas)
- priemerné mzdy
- spotreba čistiacich a iných prostriedkov (vrátane prania)

PRACOVNÍCI NA ÚSEKU HOUSEKEEPINGU

- hotelová gazdiná
- zástupkyňa hotelovej gazdinej
- chyžná
- upratovačka
- vedúca hotelovej práčovne
- skladník
- pracovník hotelovej práčovne
- krajčír

2. PRACOVNÁ NÁPLŇ HOTELOVEJ GAZDINEJ

- riadiť a organizovať prácu na úseku hotelových izieb
- rozpis služieb pracovníkov – ich pracovné využitie
- zodpovednosť za prípravu a upratovanie izieb a ostatných priestorov
- prehľad o obsadených izbách za minulú noc
- evidencia závad na izbách a zodpovednosť za ich odstránenie

- vypracovanie plánov: maľovania, sanitácie, generálneho upratovania
- manipulácia s nájdenými predmetmi
- hmotná zodpovednosť za zverené hmotné prostriedky a hospodárne vynakladanie prostriedkov
- tréning podriadených pracovníkov
- zodpovednosť za vzhľad a hygienu pracovníkov a bezpečnosť práce

3. PRACOVNÝ POSTUP CHYŽNEJ

DÔVODY:

- efektívne využívať pracovný čas
- zabezpečiť kvalitu upratovania
 - najvhodnejší postup
 - nezabudnúť na niečo
- podklad pre kontrolu hotelovej gazdinej

FORMA: - manuál chyžnej

- školenie pri nástupe (priebežné)

FAKTORY OVPLYVNĚJÍCÍ PRACOVNÝ POSTUP

1. trieda hotela
 - veľkosť a vybavenosť izby
2. stav izby
 - hosť je ubytovaný (nemění sa bielizeň)
 - hosť je ubytovaný (mění sa bielizeň)
 - hosť odchádza
 - izba je neobsadená
3. spôsob upratovania
 - brigáda (dvojica)
 - chyžná samostatne

PRACOVNÝ POSTUP CHYŽNEJ

1. preoblečenie sa do pracovného odevu (jednotný) – osobná hygiena
1. prevzatie od hotelovej gazdinej
 - kľúč od izieb (pas poschodia) – magnetickú kartu
 - rozpis izieb

ZOZNAM IZIEB PRE CHYŽNÚ

DÁTUM:		CHYŽNÁ:
Číslo izby	Počet osôb v izbe	Čo robiť
441	3	Z – B
442	2	Z
444	1/1	P/O
447	0/1	P
541	2/1	O/P
542	-	K

LEGENDA:

P – príchod host'a na izbu

O – odchod host'a z izby

K – kontrola neobsadenej izby

Z – host' zostáva na izbe (nemení sa mu bielizeň)

Z – B – host' zostáva na izbe (mení sa mu bielizeň)

3. prevzatie etážového vozíka a kontrola jeho obsahu
 - vozík sa pripraví popoludní alebo večer

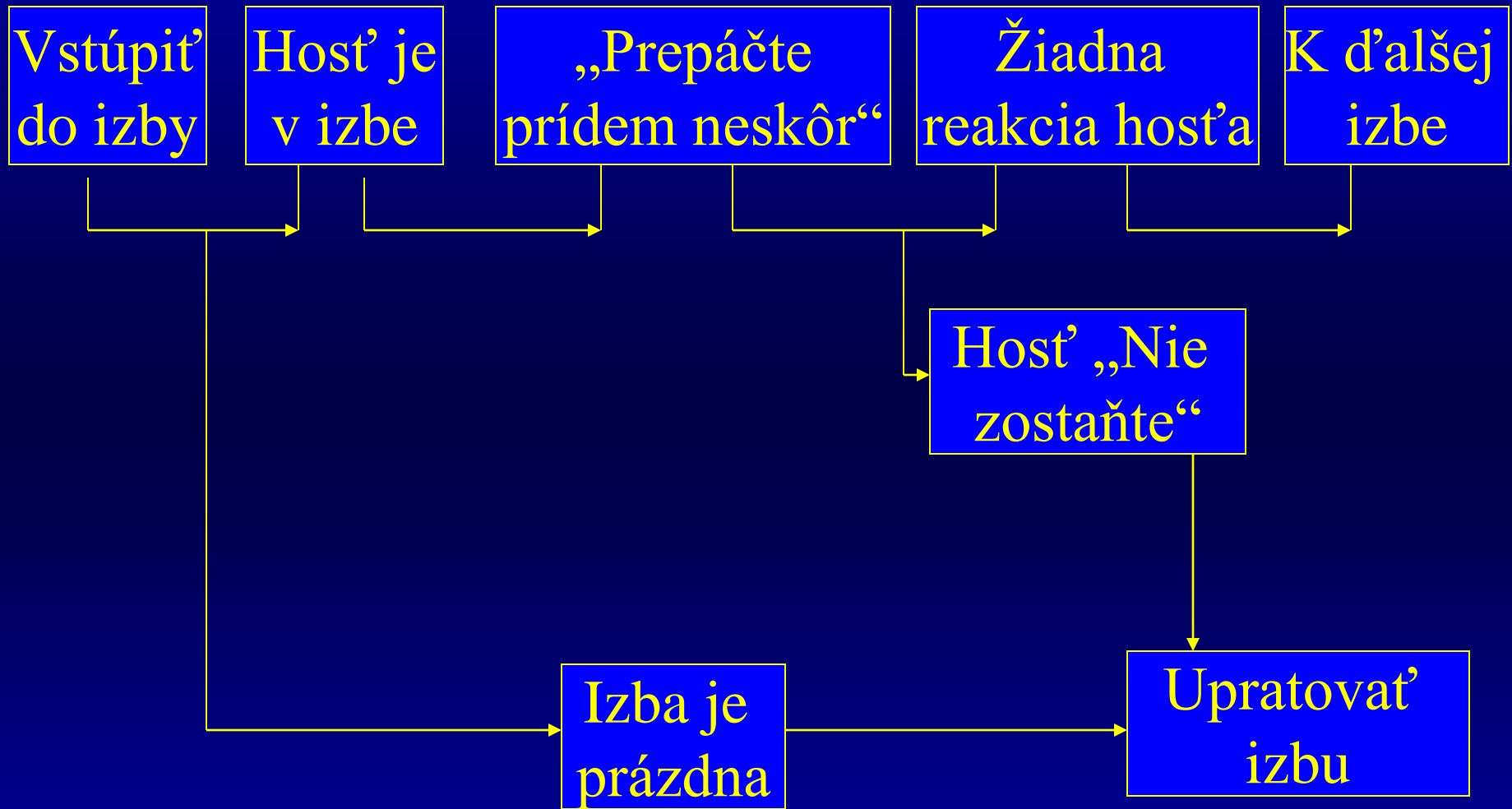
4. príchod pred izbu
 - odstavenie vozíka (zabrzdenie)
 - postup od najvyššieho (najnižšieho) čísla

5. vstup do izby – varianty

POSTUP CHYŽNEJ PRED VSTUPOM DO IZBY



POSTUP CHYŽNEJ PO VSTUPE DO IZBY



6. **izba**

- odhrnúť záclony – otvoriť okno
- vyprázdniť kôš, popolník
- vypnúť svetlo, spotrebiče, vykurovanie min.

7. **kúpeľňa**

- odstrániť zvyšky (mydlo, papier ...)
- vyprázdniť kôš
- **izba**
 - pyžamo na stoličku
 - vyzliecť bielizeň
 - vetrať paplón

9. kúpeľňa

- froté bielizeň z kúpeľne
- vyčistiť WC (bidet)
- vyčistiť obkladačky, armatúry, závesy pri vani,
- vyleštiť obkladačky, armatúry, ostatné
- WC papier
- doplniť drobné doplnky
- umyť umývadlo a vyleštiť
- utrieť podlahu
- priniest novú froté bielizeň

10. izba

- priniest' vysávač
- priniest' posteľnú bielizeň
- obliecť lôžka
- poutierat' prach – všetko
- doplniť hotelovú mapu
- zásuvky – kontrola, utretie
- vysávať – čalúnený nábytok, koberce
- visačky na dvere
- kontrola (doplnenie) minibaru
- zavrieť okno
- kontrola izby pohľadom
- uzamknúť izbu

11. zaškrtnúť hotovú izbu na zozname pokračovať k ďalšej izbe

12. **sklad bielizne**

- vyložiť špinavú bielizeň
- vysypať odpadky
- doplniť vozík na ďalší deň

13. **Hotelová gazdiná**

- odovzdanie dokumentácie, kľúče od izieb (kartu)
- nájdené predmety

14. **Preoblečenie sa a hygienická očista**

4. VYBRANÁ DOKUMENTÁCIA NA ÚSEKU HOUSEKEEPINGU

- kniha nájdených vecí
- kniha vydaných vecí
- žiadanka na opravu
- spotreba v minibare
- spotreba toaletných (hygienických) potrieb
- rozpis práce chyžných
- rozpis izieb pre chyžné

KNIHA NÁJDENÝCH VECÍ

Hotel Olympic Bratislava				Strana 5		
Dátum nálezu	Číslo veci	Dátum vrátenia	Nájdená vec	Farba	Číslo izby	Meno nálezcu
1.1.05	235		sako	čierne	Pánske WC	Novák
7.1.05	236		Plavky	modré	chodba	Tichá
9.1.05	237	15.1.05	zväzok kľúčov	hnedý	319	Sujová
.....
.....

KNIHA VYDANÝCH VECÍ

Hotel Olympic Bratislava					Strana 10
Číslo veci	Druh veci	Dátum výdaja	Adresa prijímateľa	Spôsob zaslania	Podpis pracovníka
237	zväzok kľúčov	15.3.05	R. Majer Štúrova 14	doporučene
136	sukňa	18.3.05	E. Tichá Lazovná 5	balík
....

NÁLEZY

DÁTUM _____

Č. IZBY _____

NÁJDENÁ VEC

MENO CHYŽNEJ
