

# Housekeeping wizytówką hotelu



Fot. Shutterstock

Kiedy goście wprowadzają się do hotelu, szczególnie cztero- albo pięciogwiazdkowego, bardzo szybko zwracają uwagę na dywany, posadzki, kontuary i łazienki – mówi David Frank, prezes Instytutu Nauki o Sprzątaniu – American Institute for Cleaning Sciences

Barbara Górka – doradca biznesowy, trener Centrum Edukacji i Biznesu

**C**o stałoby się z hotelem, gdyby zamknął wszystkie pokoje i apartamenty – ale nadal oferował usługi Spa/Fitness, basen, saunę, restaurację, bar, salonu piękności czy kasyna? Odpowiedź jest raczej prosta – mielibyśmy do czynienia z salonem Spa, barem, salonem piękności czy kasynem ale nie z obiektem będącym częścią branży świadczącej usługi noclegowej. Z tego

prostego przykładu wynika, jasny cel funkcjonowania hotelu – świadczenie usług noclegowych z elementami gościnności. Usługa noclegowa jest możliwa w odpowiednio przygotowanych pokojach, apartamentach, a przygotowanie ich dla gości jest zasługą pionu Służby Pięter zwanych również Housekeepingiem. Najbardziej niedoceniany dział w hotelu – obsługi pokoi – zajmuje się właśnie aspektami zakwaterowania gości – i jest w rzeczywistości jedynym, który pozwala hotelowi funkcjonować się jako hotel, a nie bar, restauracja czy fitness. Niestety ten najbardziej podstawowy z faktów jest często ignorowany przez nawet najbardziej wykształconych managerów w najlepszych hotelach na świecie, gdy chodzi o zrozumienie i uznanie wagi tego działu obsługi hotelowej.

Często spotykamy się powiedzeniem, że wizytówką hotelu jest recepcja – czy jednak twierdzenie to jest prawdziwe. Co prawda klient pierwszy swój kontakt ma z pracownikami recepcji, ale to widok czystego pokoju powoduje uśmiech na jego twarzy w momencie wejścia do jednostki mieszkalnej. Hotel może funkcjonować bez recepcji, jednak bez usług housekeepingu jest to niemożliwe.

## Obsługa gości

A co do naszego hotelu – powód dla którego goście meldują się w recepcji to nie chęć spędzenia czasu w lobby czy restauracji hotelowej, ale ich główny cel po to konsumpcja najważniejszego produktu hotelu czyli nocleg i bezpieczeństwo. Hotel, więc jest hotelem, głównie dzięki obsłudze pokoi. **Reasumując – pracownicy obsługi pokoi grają główną rolę w sprzedaży najważniejszego produktu hotelu – noclegu w pokojach i apartamentach.** Oczywiście pracownicy housekeepingu powinni bardzo dobrze znać produkt, który sprzedają, tak samo jak pracownicy piekarni znają chleb wytwarzany w ich piekarni. Bycie pracownikiem housekeepingu nie wymaga jedynie wiedzy jak przygotować pokój dla gościa hotelowego, ale również wiedzy co się stanie wówczas kiedy ten pokój nie będzie spełniał odpowiednich standardów czystości. Aby osiągnąć ten standard wszyscy pracownicy housekeepingu powinni znać sprzedawany produkt lepiej niż inni pracownicy hotelu.

W tym miejscu warto zastanowić się dlaczego pomimo tak wysokiej rangi wykonywanych czynności ta część personelu jest zazwyczaj najmniej doceniana nie tylko przez gości hotelowych ale nawet współpracowników. Być może gość nie widzi służb housekeepingu bo pracownicy służby piętter powinni być jak najmniej widoczni, poruszają się i pracować cicho, nie prowadzić głośnych rozmów między sobą. Fakt jest to żelazna zasada pracy w tym dziale. Natomiast widzi efekty ich pracy w postaci idealnej czystości w jednostce mieszkalnej i łazience. Kolejny fakt: podczas wykonywania swoich obowiązków housekeeping nie powinien zakłócać spokoju gości przebywających w hotelu. I znowu to właśnie dział służby piętter zapewnia gościom hotelowym komfort odpoczynku, relaksu i intymności.

**„Goście oczekują nieco atmosfery teatru i dramatu w ekskluzywnym hotelu” „Przeglądają się obszarem wywierającym największe wrażenie, takim jak lobby, toalety, obszary basenu i pokoje hotelowe.”**

To architekci i projektanci wnętrz kreują wystrój apartamentów i pokoi, ale to housekeeping utrzymuje je żywymi, gotowymi do sprzedaży i użytku. To ten produkt – housekeeping powinien znać – jako nie tylko pokój z dywanami, meblami i zasłonami: ale jako pokój z atmosferą i klimatem w najmniejszym detalu.

Gość hotelowy oczekuje nie tylko dobrych rozwiązań architektoniczno-funkcjonalnych, wysokiego standardu wyposażenia i sprawnej wykwalifikowanej obsługi ale właściwej atmosfery pobytu. Co składa się na atmosferę pobytu, w czym ma się przejawiać? Odpowiedź jest prosta i brzmie: we wszystkim, z czym spotyka się gość w obiekcie i wokół obiektu.

Housekeeping jest czasami mylnie postrzegany jako dział, który w odróżnieniu od innych jak np. recepcji czy kelnerów nie mają bezpośredniego kontaktu

z gościem hotelowym. Fakty są jednak zupełnie inne – obsługa pokoi ma bardziej osobisty kontakt z gościem niż jakikolwiek inny pracownik hotelu. To właśnie pracownikom housekeepingu ujawniamy sekrety naszego stylu życia, takie jakich nie ośmielilibyśmy się pokazać innym, zwłaszcza gościom w naszym własnym domu, nie obawiając się utraty wizerunku. Świadczy o tym stan pokoju w czasie pobytu gościa, a bardziej bezład panujący w tym pokoju. Na pewno do takiego pokoju we własnym domu nie wpuścilibyśmy nikogo ze znajomych, nie mówiąc już o osobach postronnych.

Pracownicy obsługi pokoi jako dostawcy usługi głównego produktu odgrywają ogromną rolę jeśli chodzi o image w branży hotelarskiej. Hotel odnosi sukces wówczas kiedy gość rozpoznaje jego wizerunek w każdym szczególe. Zarząd hotelu powinien podnieść świadomość pracowników w zakresie tego jak funkcjonuje, ale również uświadomić obsłudze pokoi jak ważnym ogniwem są pracownicy właśnie tego działu.

Każdy hotelarz wie, że mając do czynienia z wieloma gośćmi z różnych krajów i o różnej mentalności, musi być przygotowany na różne, nawet najbardziej wymyślne ich prośby, życzenia i wymagania. To właśnie świadczy o jego profesjonalizmie, jak sobie z nimi poradzi. Praktyka pokazuje i potwierdza fakt, że dla dobrego hotelarza nie ma rzeczy niemożliwych

Jaki jest zatem sekret dobrego housekeepingu? Odpowiedzi jest tak wiele jak zespołów pracowniczych pracujących w służbie piętér.

Pracownik housekeepingu powinien prezentować właściwą postawę etycznie – moralną, wykazywać się umiejętnością używania podstawowych zwrotów grzecznościowych, umiejętnością rozmowy z gośćmi, czystością osobistą, dokładnością i systematycznością. Pokojowa powinna codziennie odwiedzać wszystkie pokoje, bez względu na okres przebywania gości, zachowując przy tym takt i dyskrecję. Takie wizyty zapobiegają dewastacji pokoi, pozwalają utrzymać należytą czystość i stanowią ciągłą kontrolę pomieszczeń.

## Organizacja pracy

Wszystkie zespoły housekeepingu wymagają jednak dobrej organizacji pracy i odpowiedniego nadzoru. W hotelarstwie stosowane są trzy systemy organizacji utrzymania czystości na piętrach: system pracy rewiowej, system brygadowy i system dyspozycyjny. System obsługi piętér jest charakterystyczny dla każdego obiektu hotelarskiego, nierzadko występują systemy mieszane, składające się z wymienionych elementów. Wybór systemu pracy powinien być wypracowany na drodze konsultacji z zespołem pracowniczym i na bieżąco oceniany. **Wykonanie popularnej checklisty doskonale wspomaga pracę w tym zakresie i jest też popularnym narzędziem wykorzystywanym w czasie szkoleń pracowniczych.**

Szkolenia zespołów pracowniczych i zarządzających są bardzo dobrą formą konfrontacji poglądów i doświadczeń jak również sposobem na integrację wewnątrzspółową i nie tylko. Szczególnie interesujące są konfrontacje działów: housekeeping i recepcja, załoga kuchni i kelnerzy. Istnieje wiele rozbieżności w kwestii poglądu jednego działu na pracę innego a szczególnie brak znajomości wykonywanych czynności i czasu potrzebnego na ich wykonanie.

## Poziom usług

Współpraca służby piętér z recepcją powinna być ścisła i szczegółowa. Efekty tej współpracy powinny mieć odbicie w wysokim poziomie świadczonych usług. Zakres współpracy obejmuje uzgodnienia stanu pokoi wcześniej zwalnianych przez gości oraz pokoi, których wygląd świadczy o chęci przedłużenia przez gości pobytu, wyjaśnienie rozbieżności między otrzymaną z recepcji listą pokoi zajętych i wolnych a stanem rzeczywistym. Pokojowa może otworzyć drzwi gościowi kluczem zapasowym tylko na wyraźne polecenie recepcji lub kierownika piętér. Pokojowa sygnalizuje recepcji fakt użytkowania pokoju przez dwie osoby w przypadku, gdy został wynajęty jednej osobie. Ponadto pokojowa dostarcza codziennie druki gości korzystających z mini baru oraz druki zamówienia do pralni złożone przez gości, co stanowi podstawę obciążenia ich rachunków. Przed przystąpieniem do sprzątnięcia pokoju po wyjeździe gościa pokojowa sprawdza, czy goście nie zostawili przedmiotów. Jeśli tak, to w pierwszej kolejności powiadamia recepcję, a jeżeli goście już wyjechali, oddaje pozostawione rzeczy do depozytu kierownikowi służby piętér. Recepcja sygnalizuje służbie piętér przybycie do hotelu osoby niepełnosprawnej, matki z małym dzieckiem, osoby starszej wymagającej opieki, poleca przygotowanie pokoju z dodatkowym wyposażeniem (na życzenie gościa). Służba piętér przekazuje recepcji konieczność wyłączenia pokoju z eksploatacji na skutek poważnej usterki technicznej. Wykaz poleceń recepcji oraz zakres

informacji służby piętér powinny dobrze służyć gościom przebywającym w hotelu, a także mieć zasadniczy wpływ na podniesienie organizacji pracy. W większości hoteli pracownik recepcji nie ma prawa przydzielić gościowi pokoju, zanim służba piętér nie zamelduje, że został posprzątnięty i sprawdzony przez inspektora. Aby uniknąć pomyłek przy przydzielaniu pokoi gościom, służba piętér i recepcja muszą się nawzajem informować o każdej zmianie statusu. Szybkie przekazywanie informacji o statusie pokoi znacznie przyspiesza zameldowanie gości przyjeżdżających przed czasem i ogromnie ułatwia pracę recepcji w okresach nasilonego ruchu lub pełnego obłożenia hotelu. Ścisła współpraca i koordynacja pracy recepcji i służby piętér są warunkiem utrzymania płynnego, funkcjonowania hotelu.

## Technika sprzątnięcia

Każdy obiekt hotelarski ma wypróbowaną technikę sprzątnięcia. Przed rozpoczęciem sprzątnięcia kierownik piętér pobiera z magazynu środki do utrzymania czystości, środki dezynfekcyjne, papier toaletowy i rozdziela je na poszczególne pokoje. Normy zużycia środków do utrzymania czystości są bardzo różne, w zależności od rodzaju i kategorii obiektu hotelarskiego. Instrukcja poszczególnych hoteli podaje jednoznacznie, jakich środków do czego należy używać przy sprzątnięciu, czy to jednostek mieszkalnych, czy pomieszczeń ogólnie dostępnych. Pokojowa, rozpoczynając pracę, powinna najpierw skontrolować i uzupełnić wyposażenie wózka oraz pobrać czystą pościel z magazynu. Sprzątnięcie pokoju zaczyna się od ustawienia wózka i odkurzacza w jednej linii wzdłuż ściany, obok lub naprzeciwko sprzątanego pokoju. Odkurzacze musi być włączony do gniazdka w pokoju lub korytarzu po stronie sprzątanego pokoju – nigdy naprzeciwko. Przewód od odkurzacza nie może być splątany i rozpostarty na całej szerokości korytarza. Sprzęt musi być ustawiony w bezpiecznej odległości od ściany, aby jej nie brudzić i nie niszczyć. Powyższe czynności stanowią część stosowanych w hotelach procedur. **Jak w każdej dziedzinie życia techniki i procedury ulegają zmianom dlatego też ważne jest organizowanie szkoleń z nowych technik sprzątnięcia.**

Personel Służby Piętér obowiązuje uniformy pracownicze. Gościa powinien witacć zawsze serdecznie i z uśmiechem. Unikać głośnych rozmów w miejscach dostępnych dla Gości. Jeżeli na drzwiach pokoju znajduje się znak „Do Not Disturb”, pokój nie może być otwierany w żadnym wypadku oraz nie wolno mu pukać do drzwi. Przed wejściem do pokoju do pokoju zawsze powinien pukać i anonsować się — „Housekeeping” Pokój sprzątnięty jest przy otwartych drzwiach. Zabezpieczeniem drzwi przed zamknięciem są stopery – nie używamy ręczników lub innych materiałów. Pokój musi być sprzątnięty całkowicie – nie sprzątnięty w jednym czasie kilku pokoi. Niedopuszczalne jest oglądanie TV lub słuchania radia w pokoju. TV włączamy tylko w celu sprawdzenia jego funkcjonalności. Jeśli podczas sprzątnięcia jakakolwiek rzecz Gościa ulegnie uszkodzeniu, bezzwłocznie powinien powiadomić Kierownika. Jeśli w pokoju zajęтым dzwoni telefon, personel nie może go odebrać! Nie wolno mu dzwonić z pokoju Gościa! Jedzenie i picie powinien spożywać w pomieszczeniu przeznaczonym do tego celu. Wózek pomocniczy powinien zawsze pozostawać właściwie zorganizowany. Przytoczone powyżej zasady dotyczą savoir vivre życia housekeepingu i powinny być respektowane, aby każdy z gości hotelowych był przekonany o profesjonalizmie obsługi w hotelu.

Żaden hotel, ani żaden szef housekeepingu nie powinien traktować pracujących w obsłudze pokoi jako środka do „sprzątnięcia pomieszczeń”, ale jako osoby, które pozwolą mu na realizację zadowolenia gościa hotelowego i prezentowania, sprzedawania swojego obiektu jako luksusowego hotelu – zanim straci on swój optyczny bliscr, a on osobiście swoją wiarygodność w świecie luksusowych hoteli. To zespół housekeepingu tego menedżera ostatecznie decyduje, kiedy nadchodzi czas do wypowiedzenia po raz pierwszy, przez gościa następujących słów: **„Ten hotel, najlepsze dni ma już dawno, za sobą...”** ■



CE&B

Firma Centrum Edukacji i Biznesu od 5 lat wspiera rynek hotelarski i gastronomiczny poprzez doradztwo oraz edukację w zakresie podnoszenia poziomu jakości w tej branży począwszy od zarządzania zarówno finansowego jak i personalnego, po sprzedaż, wizerunek, promocję i obsługę Klienta. Dzięki ścisłej współpracy z ekspertami-praktykami realizuje dedykowane szkolenia warsztatowe dla hoteli, salonów spa i lokali gastronomicznych o różnym standardzie na terenie całej Polski. Zapraszamy na stronę [www.ceib.com.pl](http://www.ceib.com.pl) i najbliższe szkolenie warsztatowe pt. „Przepis na sukces w marketingu obiektu hotelowego”, które odbędzie się w kwietniu 2012 r. w Trójmieście.