

Нөмерді тазалаушы персоналы

Орындаған: Зайнелғабиденова Ш.



Нөмірді тазалаушы жұмыс үстінде

Нөмерді тазалаушы – кез –келген қонақ
үйдің немесе отельдің маңызды
қызметшісі болып табылады.

Тарихы

Нөмер тазалаушылардың қызметі өте маңызды. Қонақ ең алғаш нөмерді брондаған кезде, қонақүйді ұнатуы мүмкін, бірақ жиналмаған нөмер оған кері әсер қалдырады. Сондықтан, қызметкерлерді кез –келген кәсіпорынның айнасы деп бекер айтпаған. Тазалаушы қызметі бұрын кездерден пайда болған. Бұрында үйдің бөлмесінің тазалығына жауап беретін қыздарды солай атаған. Еуропалықтар тазалаушыларды “офис–рум” деп атайды. Жалпы алғанда, бұл қызметке әйел адамдар барады. Ер адамдарды көбінесе мұсылман елдерінде кездестіруге болады. Мысалы, Египитте. Олардың дәстүрлері бойынша, олар өздерінің қыздарын шетелдіктерге көрсетпейді екен. Негізінен, бұл жұмысқа тым жас, не үлкен жастағы әйелдерді алмайды, орта жас, яғни 35–50 жас шамасында болуы керек.

Атқаратын қызметтері

- Еден жуу;
- Жиһаз бен кілемдерді тазалау;
- Қабырғалар мен өзге де жерлердегі шаңдарды сүрту;
- Терезелерді жуу;
- Гүлдерге сут құю;
- Төсек – орынды ретке келтіру;
- Төсек – орынды және орамалдарды ауыстыру;
- Перделерді қағу;

- Интерьердің барлық бөліктерін жуу;
- Тұрақтаушылардан тұрмыстық қызметтерге тапсырыс алады және олардың уақытылы орындалуын қадағалау;
- Мини барларды әрдайым толтырып отыру;
- Нөмерлердегі жарықты тексеру;
- Нөмерлердегі бар құрал – жабдықтар мен оның жалпы жағдайын қадағалау.
- Клиент кеткен нөмерді қабылдап алу.

Бір смена ішінде тазалаушы 8-ден 20-ға дейін нөмерлер мен қызметтік орындарды жинастырады. Бір нөмерді жинау үшін 20-дан 90 минутқа дейін уақыт беріледі. Статистика бойынша бір клиент қонақ үйдің 5 қызметкерін жұмыспен қамтамасыз етеді.

Қонақ үйдегі бөлмелерді тазалау үшін толық нұсқаулық.

- Нөмердің есігін 3 рет қағу керек, қонақтың жоқтығына көз жеткізгеннен кейін, нөмердің есігін ашады;
- Терезені ашып, қоқысты жинау керек;
- Төсек орынды алып тастайды, кір төсек орын жаклықтарын жинап алып, тазасын салады, қолын жуады;
- Ыдыс аяқтарды жуып төңкеріп, сүлгімен жауып қою керек;
- Ванналық бөлмені жинауы керек;
- Терезені жуып және шаңды тазалауы керек, жоғарыдан төмен қарай;
- Еденді тазалау, ең алдымен ол сыпырылады, ал содан кейін шаңсорғышпен тазалануы қажет.

Арнайы қауіпсіздік сақтау ережелері.

- Нөмерде кілттерін ұмытқан қонақтар немесе жұмысшылар үшін есікті ашпау;
- Номерлердің кілттерін өзінде ұстау қажет, оны жұмыс арбашасында тастамау қажет;
- Номерлерді тазалау кезінде оған кіретін есік ашық болуы қажет, бірақ кіре беріс жұмыс арбашасымен жабу керек;
- Күдікті клиент туралы қызметші күзетшілерге хабарлауы қажет.

Кейбір қонақ үйлерде супервайзерлер қызметі жұмыс істейді, олар стандартқа сәйкес бөлмелердің жиналуына, жинаушылардың жұмысына бақылау жүргізеді. Супервайзерлердің міндетті – бос және бос емес номер туралы қабылдау қызметіне хабарлама жасау.

Жоғары категориялық қонақ үйде, екінші күннің жартысынан бастап жұмыс істейтін стюардтар бар.

Стюардтардың міндетіне номерлерге таза сүлгі жеткізу, номерді әсемдеу және т.б. Бұл рәсім Америкадағы жоғары класс отельдерінде сақталады.

Қызметінің бағасы

Өздерінің қызметтері үшін номерді тазалаушылар онша көп жалақы алмайды. Ол 300–700\$ шамасында және клиенттерден түскен қосымша ақша (кейбір қонақүйлерде қосымша ақшаны алуға тиым салынған). Негізінен табыстылық тікелей жұмыстың сапасына байланысты. Жаңадан жұмысқа тұрғандарға жалақы аз мөлшерде беріледі, өйткені олар әлі өзгелер сияқты көп бөлмелерді тез жинай алмайды.

Нөмерді тазалаушы қасиеттері

Нөмерді тазалаушының бірден бір маңызды қасиеті ретінде адалдық, инабаттылық және ар – ұяттылықты жатқыздыруға болады. Өйткені қонақ абайсыздан белгілі бір дүниесін, аса бағалы затын ұмытып не жоғалтып алуы мүмкін. Мұндайда көмекке ең бірінші болып қызмет көрсетуші персонал келуі керек. Бұл қызметте сонымен қатар, медицинадағыдай “профессионалдық құпия” болады, яғни номердгі бәрі құпия ретінде қалуы керек. Нөмерді тазалаушы қонақтар жайлы бірнәрсе айтып немесе олар жайлы өсек таратуға құқығы жоқ.