

procedura-codziennie-sprzatanie-pokoju

PRZYKŁAD SOP-H-028

Tytuł procedury: Codzienne sprzątanie pokoju (Daily Service)

Dział: Housekeeping

Numer procedury: SOP-H-028

Data wdrożenia: [do uzupełnienia]

Wersja: 1.0

Zatwierdził: Kierownik Działu Housekeepingu

1. Cel

Celem procedury jest zapewnienie utrzymania czystości, świeżości i estetyki pokoju zajmowanego przez gościa poprzez codzienne sprzątanie wykonywane w sposób dyskretny, bez zakłócania komfortu pobytu.

2. Zakres

Procedura dotyczy wszystkich pokoi zajmowanych przez gości przebywających w hotelu więcej niż jedną dobę. Obejmuje czynności porządkowe, uzupełnianie wyposażenia i kontrolę techniczną pokoju.

3. Odpowiedzialność

Pokojowa – wykonuje codzienne sprzątanie według standardu. Inspektor piętra – nadzoruje jakość wykonania, zapach i prezentację pokoju. Kierownik Housekeepingu – odpowiada za zgodność z procedurą i szkolenie personelu.

4. Definicje

Daily Service – codzienne sprzątanie pokoju zajmowanego przez gościa. Turndown Service – wieczorne odświeżenie pokoju (jeśli obowiązuje w hotelu). Status DND (Do Not Disturb) – oznaczenie przez gościa braku zgody na wejście personelu sprzątającego.

5. Opis postępowania**5.1. Organizacja pracy**

Pokojowa rozpoczyna pracę od otrzymania raportu pokoi do obsługi. W pierwszej kolejności obsługiwane są pokoje, w których goście opuścili pokój lub nie mają oznaczenia DND. Pokojowa dzwoni lub puka trzykrotnie, przedstawiając się: „Housekeeping, may I come in?”.

5.2. Czynności sprzątania

- a) Wentylacja pokoju – otworzyć okno (jeśli możliwe) lub uruchomić klimatyzację.
- b) Uporządkowanie łóżka – wymienić pościel co 3 dni lub zgodnie z polityką zrównoważonego rozwoju hotelu, a w razie zabrudzenia natychmiast.
- c) Wymiana ręczników – zgodnie z polityką hotelu (ręczniki pozostawione na podłodze = do wymiany).
- d) Opróżnienie koszy, uzupełnienie papieru toaletowego, chusteczek, kosmetyków, wody i zestawu do kawy/herbaty.
- e) Mycie i dezynfekcja łazienki, luster, armatury, toalety i powierzchni dotykowych.
- f) Odkurzenie dywanów, przetrarcie podłóg, blatów, stolików i pilota TV.
- g) Ułożenie przedmiotów gościa w sposób nienaruszający prywatności.
- h) Kontrola minibarów – notacja braków i zgłoszenie do recepcji/F&B.

5.3. Komunikacja z gościem

Pokojowa powinna być uprzejma, dyskretna i zachować ciszę podczas sprzątania. W przypadku obecności gościa – zapytać o dogodny moment. W razie skargi lub prośby przekazuje informację bezpośrednio przełożonemu.

5.4. Zgłoszenia usterek

Pokojowa sprawdza stan techniczny pokoju (oświetlenie, telewizor, drzwi, łazienka) i zgłasza wszelkie usterek na formularzu SOP-H-028-F2 lub w systemie wewnętrznym.

5.5. Zakończenie

Po zakończeniu sprzątanego pokojowa zamyka okna, gasi światła, sprawdza zapach i zamyka drzwi. Status pokoju pozostaje „Occupied/Clean”.

6. Dokumentacja

Lista kontrolna codziennego sprzątanego SOP-H-028-F1, formularz zgłoszenia usterek SOP-H-028-F2, raport dzienny housekeepingu, lista pokoi DND.

7. Kontrola i audyt

Inspektor piętra dokonuje codziennej kontroli minimum 10% sprzątanego pokoi. Kierownik Housekeepingu prowadzi miesięczny raport jakości z analizą reklamacji dotyczących czystości.

8. Załączniki

Załącznik 1 – Checklista Daily Service SOP-H-028-F1. Załącznik 2 – Formularz zgłoszenia usterek SOP-H-028-F2. Załącznik 3 – Wzór raportu kontroli jakości.