




---

# **Housekeeping**



Úsek housekeepingu je nezbytnou součástí hotelového provozu, **zajišťující příjemný a nerušený pobyt hosta v hotelovém zařízení.**


Pracovníci housekeepingu se nepodílejí přímo na marketingu hotelu. Jejich pracovní náplň spočívá v **udržení pořádku, čistoty, dále udržení funkčnosti zařízení a vybavení a zajišťování drobných služeb pro klienty.**


Bez správné činnosti housekeepingu není tedy produkt kompletní a dokonalou službou, stává se tedy hůře prodejnou.

# Housekeeping – část lůžková

---

- je zaměřena na vlastní ubytování hosta,
- přípravu pokoje k ubytování,
- předání pokoje hostu,
- běžný úklid v průběhu ubytování,
- zajištění bezporuchové funkce pokoje a jeho zařízení,

- 
- obstarávání drobných služeb a úklid pokojů po odjezdu hosta - základní činnosti,
  - generální úklid pokojů
  - včetně jejich údržby, dezinfekce a dezinsekce,
  - úklid chodeb a přilehlých prostor
  - podle předem stanoveného časového plánu a v souladu se sanitačním řádem.



Celý úsek housekeepingu musí  
pracovat jako tým a úzce  
spolupracovat s jinými středisky,  
zejména s recepcí, která poskytuje  
denně informace o příjezdech a  
odjezdech.

Připravovány jsou přehledy o úklidu a  
další nezbytné informace pro  
správnou činnost housekeepingu a  
tedy i hotelu jako celku.

## ***Do sektoru housekeepingu patří:***

---

- hotelový pokoj
- veřejné prostory vně hotelu (parkoviště, vstupní prostory a haly, příjezd pro dodavatele, personální vstupy...),
- prostory odbytových středisek ( restaurace, salóanky, bary, konferenční sály...),
- prostory hotelových sportovišť ( sauna, solárium, golf, bazény, masáže...),
- prostory pro administrativu (kanceláře, recepce, ředitelna...),
- prostory pro personální oblast (sociální zařízení, denní místnosti, jídelna...),
- prostory prádelny.

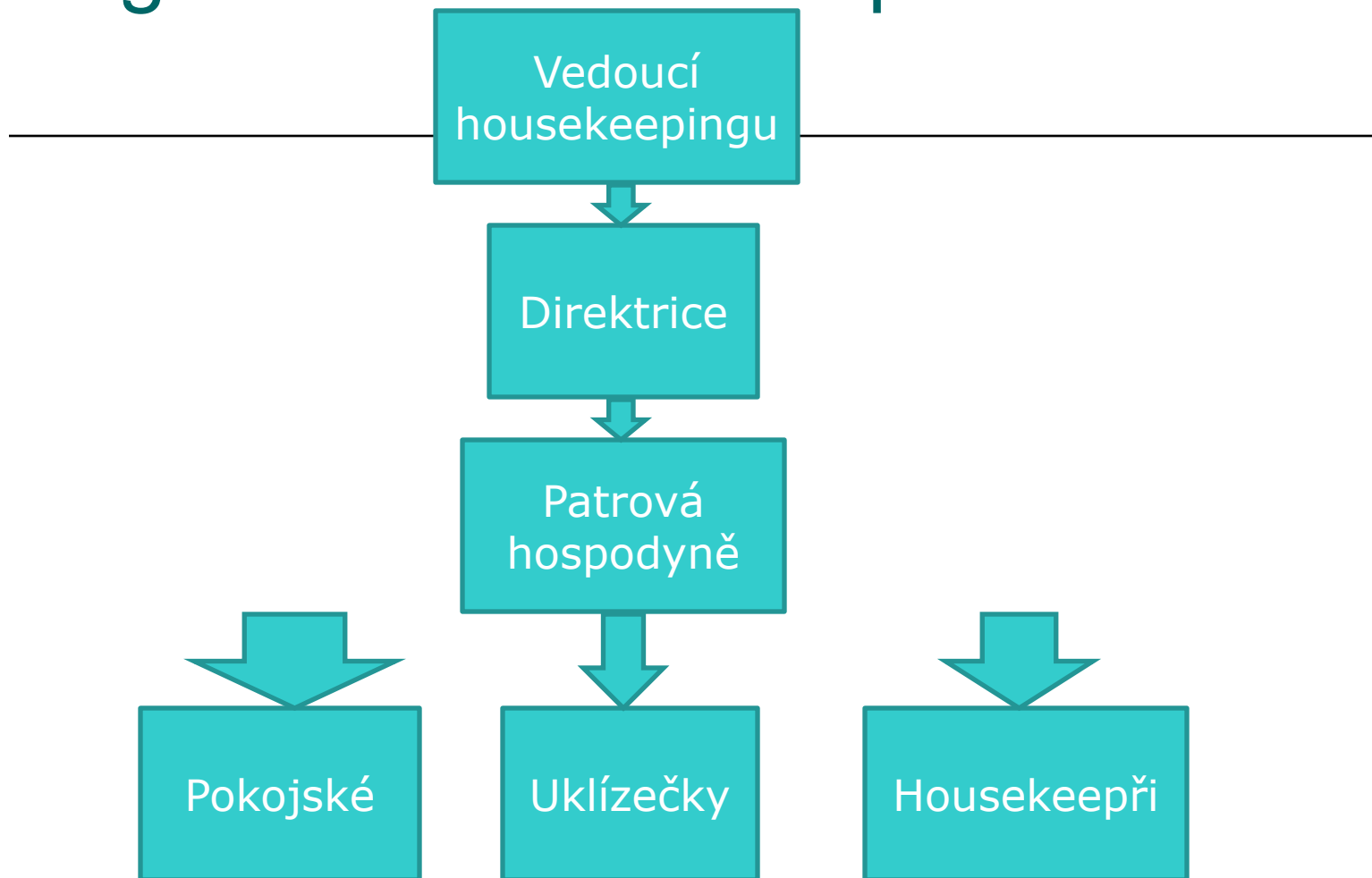
# Organizace housekeepingu

---

Pro pracovníky housekeepingu je nutná organizace práce a vymezení časových a pracovních standardů.

Organizace housekeepingu se odvíjí od velikosti hotelu, zda-li je najímána úklidová služba nebo zda-li má hotel vlastní, eventuelně kombinuje-li obě možnosti a totéž se týká i prádelny a technického zázemí.

# Organizační struktura pracoviště







- **Vedoucí housekeepingu** → hotelová hospodyně  
Direktrice → pokojské, uklízečky.
- Úklid hotelových pokojů, veřejných prostor vně hotelu, restauračních prostor, prostor doplňkových služeb hotelu pro hosty, prostor administrativy, personální oblasti, sanitárních prostor a prostor pomocných provozů.

## Direktrice řídí, hospodaří a koordinuje činnost housekeepingu

---


- Spolupráce s kuchyní, spolupráce s obsluhou →VIP servis.
- Kuchyňské prádlo.
- Úklidové prostředky.
- Stolní a osobní prádlo.
- Úklidové prostředky.
- Úklidové práce – direktrice vypracuje organizační schéma a plán úklidů.

## Nárůst efektivity týmové spolupráce:

- vzrůstající kvalita uvnitř  
jednotlivých pracovních týmů,
- komunikační procesy, které jsou v hotelových společnostech základem bezchybného a efektivního servisu.
- pracoviště, které je hlavním kontaktním místem pro housekeeping je recepce.

# Kontrolní činnost

---

- přímá i nepřímá je nezbytná pro dodržování hotelových standardů. Provádí ji jak nadřízení, tak i tzv. mystery guest.
- Další formou kontroly je dotazník pro hosta , který může být na pokoji nebo na recepci.
- Z opakovaných stížností můžeme usuzovat, že způsobený nedostatek v práci personálu na krizovém úseku  problém i ostatním zaměstnancům.

**Všechna kontrolní opatření slouží ke zvýšení úrovně hotelu a vede k důvěře zákazníka.**

## **Blokování pokojů**

- pokoj je obsazen bydlícím hostem,
- host odjíždí později,
- další úklidové práce na pokoji (šamponování koberce apod.) provádění různých oprav zařízení, renovační práce, z důvodů energetických úspor, jiné.

## **Hlášení odblokace pokoje**

- zelené hlášení hospodyně v případech náhlých nebo předčasných odjezdů hostů,
- po 5 – 10 úklidech, nebo každých 30 min.,
- osobně, telefonicky nebo elektronicky (k označení používají ovladač TV a barvy: zelená - volný uklizený pokoj, žlutá – pokoj je obsazen, červená – pokoj je blokován).

---

Spolupráce hotelové hospodyně s recepcí – přehled o obsazených pokojích, přehled o ubytovaných hostech VIP a jednou týdně předpoklad obsazení na další týden.

- Pracovní plán pokojských, služby pro VIP, přání hostů.



## Požadavky na hotelovou hospodyně:

---

- Profesionální úkoly – denně koordinuje činnost s Front Office, řídí provoz hotelových pokojů.
- Zvyšuje vlastní osobní a profesionální schopnosti a tím zvyšuje efektivitu hotelu.
- Uplatňuje v oddělení zásady a postupy, které se slučují s normami hotelu.

# Příklad:

- Pokojská musí umět uklidit pokoj  
v časovém limitu, při úklidu se zaměřuje na všechny detaily, musí být rychlá, kreativní, zručná, komunikativní i s cizinci, vyzařovat při kontaktu s hostem pozitivní energii (vyleští koupelnu do sucha, utře prach i na rámech obrazů, pelestech postelí, v poličkách skříně, uklidí předměty ze země, dobře zváží, zda to host ještě bude potřebovat, nebo je to k vyhození, musí umět opravit, zašít a vyžehlit prádlo hostů, pomoci jim obléci se do připravených oděvů, pokud to situace a host vyžaduje, musí umět naaranžovat pokoj podle situace – pro svatební pár, pro seniory, pro malé děti apod.).



# Patrová hospodyně:

---

- Dané cíle se vztahují k zaručené čistotě a stálému udržování čistoty pokojů, chodeb a skladů.
- Zaručuje správné umístění nábytku/zařízení v pokoji v rámci standardů.

## Pokojská:

---

- udržování čistoty pokojů, veřejných prostor, chodeb a skladů,
- je povinna hlásit veškeré závady.
- denní kontrola všech pokojů, zodpovídá za svěřené magnetické karty,
- zodpovídá za správnou evidenci všech předepsaných listin, týkajících se ubytovací činnosti hotelu, a to v souladu s předpisy hotelu.

## Uklízečka:

---

- odpovídá za čistoty toalet, veřejných prostor, výtahů, chodeb a skladů,
- úklid přidělených pokojů nebo provedení jiných speciálních úklidových prací zadaných patrovou hospodyní tak, aby byly splněny vysoké požadavky na čistotu hotelu
- zajišťuje všem hotelovým hostům dobrý servis a zároveň bezpečné příjemné prostředí.

# Druhy úklidů

---

1. úklid v pokoji hosta, který odjel – základní,
2. úklid v pokoji zůstávajícího hosta,
3. denní úklid,
4. večerní příprava pokoje,
5. generální úklid.

