

# HOTELSKO DOMAĆINSTVO



## Housekeeping – Hotelsko domačinstvo

- Soba je osnovni proizvod hotela, a Housekeeping obavlja pripreme tog proizvoda za prodaju.
- Na Housekeepingu često leži ugled celog hotela, ali se na njemu i gube poeni.
- Rad hotelskog odeljenja važan je za čitavu hotelsku mrežu.
- Imati kvalitetnu i dobru sobaricu nekad je možda važnije nego imati dobrog recepcionera.



- Radno vreme hotelskog domaćinstva je 24 sata, s tim da sektor higijene radi 24 sata, dok sektor smeštaja radi od 7 do 22 časova, izuzev vanrednih dešavanja kada po nalogu domaćice hotela sobarice dobijaju i teću smenu da bi se blagovremeno obavile pripremne radnje.

#### Procedura rada u hotelskom domaćinstvu:

- Sve hotelske sobe treba da budu spremljene do 16 časova (dnevno sređivanje)
- Večernji servis u hotelskim sobama treba odraditi u periodu od 18 i 22 časova
- Svi kasni odlasci treba da se srede u drugoj smeni, najkasnije do 22 časova
- Goste ne treba uznemiravati između 22 i 8 časova



## **Prostorije koje čine hotelsko domaćinstvo:**

**Glavna kancelarija**

**Kontrolna soba**

**Vešeraj**

**Prostorija za uniforme**

**Prostorije za domaćinstvo po spratovima**

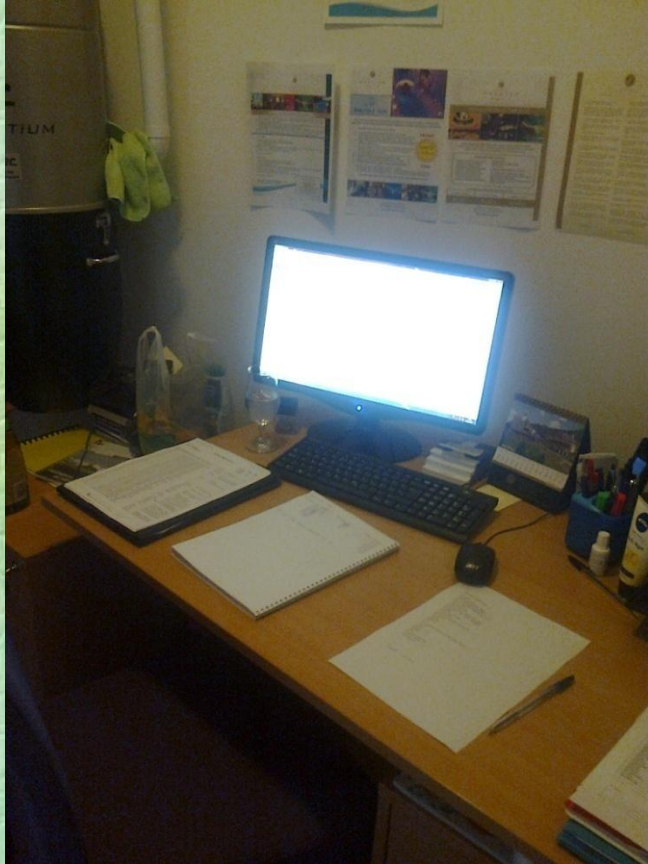
**Krojač**

**Izgubljeno-Nađeno**

**Ostava za opremu za čišćenje (usisivači, mašine za čišćenje podova,  
merdevine)**

**Soba za cveće**

**„Zelena kuća“- za gajenje cveća**







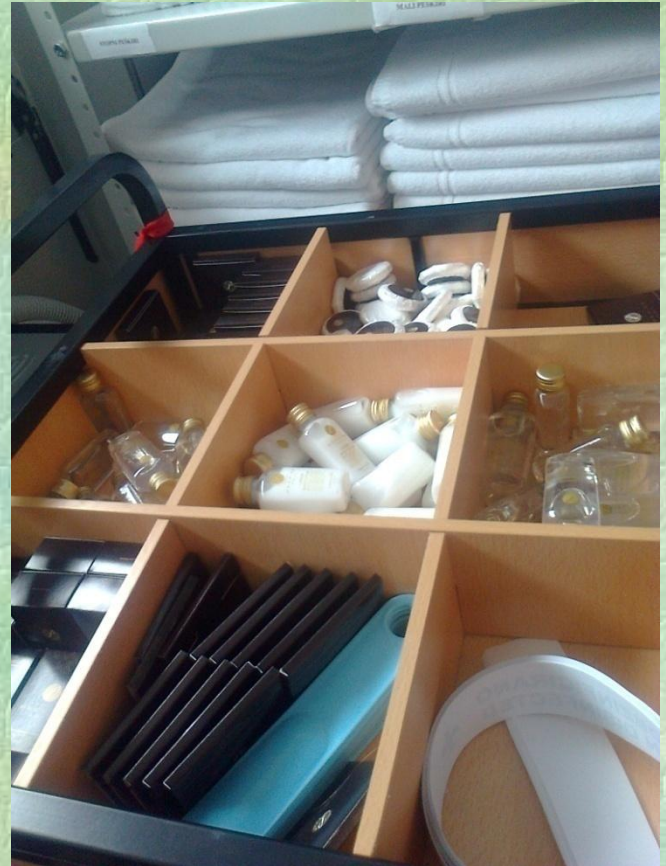












## **Organizaciona struktura sektora hotelskogdomaćinstva:**

**Domaćica hotela**

**Nadzornica soba**

**Sobarica**

**Nadzornica higijene**

**Higijeničarka**

**Radnik na spoljnom održavanju objekta**

**Šef vešeraja**

**Vešerka-peglarka**

**Pomoćni radnik vešeraja**

**Krojačica**



## Domaćica hotela

Osim višeg ili visokog obrazovanja i znanja jezika, domaćica mora imati viši stepen opšte kulture, smisao za estetiku, komunikaciju i ophođenje sa osobljem i gostima. Domaćica organizuje i nadzire rad domaćinstva. Odgovorna je za tačnost izveštaja o zauzetosti kapaciteta, za pripremu soba i ostalih hotelskih jedinica, za postizanje kvaliteta hotelskih usluga na najvišem stepenu, za primenu standarda te za nesmetanu primenu poslovne politike hotela.

Osnovna zaduženja domaćice hotela:

- Upravlja i nadgleda sve aktivnosti u sektoru domaćinstva
- Organizuje i kontroliše rad osoblja i vodi sve vrste evidencija koje su u nadležnosti hotelskog domaćinstva
- Kontaktira sa spoljnim saradnicima i šefovima drugih sektora
- Organizuje generalno spremanje hotela kao i dezinfekciju i deratizaciju
- Analizira i prati troškove sektora domaćinstva
- Vršiti blagovremeno trebovanje potrošnog materijala i vodi računa o efikasnom i ekonomičnom korišćenju istog



## **Nadzornica soba:**

- Organizuje rad i rukovodi smeštajnim delom hotela
- Organizuje i kontroliše rad sobarica
- Nadgleda i kontroliše sve sobe da li su uredno i u skladu sa propisima nameštene
- Daje domaćici hotela i recepciji izveštaj o popunjenosti soba
- Vodi računa o popunjenosti spratnih magacina materijalom potrebnim za rad sobarica
- Komunicira sa vešerajom o potrebi rublja za rad
- Vodi računa o potrošnom materijalu
- Pomaže svom osoblju u procesu rada



## Sobarica:

- Svakodnevo vrši spremanje hotelskih soba po direktnom nalogu domaćice hotela, standard odnosno norma sobarica u hotelu sa pet zvezdica iznosi od 14 do 16 soba, vreme koje je potrebno da se servisira jedna hotelska soba iznosi u proseku od 25 do 30 minuta
- Vrši evidenciju koliko je u toku dana postavljeno hotelske kozmetike i ostalog potrošnog materijala po sobama
- Vrši pripremne aktivnosti na svom spratu, odnosno iznosi dovoljan broj posteljine i peškira u trokadero predviđen za namenu odlaganja istih
- Vrši blagovremeno popunjavanje kolica sobarica sa potrošnim materijalom i hotelskom kozmetikom
- Zadužena je direktno za higijenu hodnika ispred samih soba, prozora po hodnicima
- Vrši i transport prljavog rublja do večeraja nakon završetka rada na sobama
- Po nalogu domaćice hotela obavlja i ostale zadatke koji su vezani za održavanje higijene u celom hotelu



## **Nadzornica higijene:**

- Organizuje proces spremanja javnih prostora u hotelu
- Nadgleda i kontroliše rad radnika u sektoru higijene
- Redovno obilazi sve javne prostore u hotelu, proverava tehniku ispravnosti sve opreme
- Vodi računa o potrošnom materijalu

## **Higijeničarka:**

- Zadužena je za svakodnevno čišćenje i održavanje higijene u javnim prostorima hotela po zadatom standardu i po nalogu domaćice hotela (osnovno pravilo je da ujutro restoran i recepcija moraju da se očiste pre početka cirkulacije gostiju kroz hotel)
- U toku smene redovno obilazi i čisti javne toalete, liftove, stepeništa, recepciju, restoran prema nakon završetka doručka i ručka
- Redovno obilazi i čisti wellness centar
- Po nalogu domaćice hotela radi i čišćenje u neposrednoj blizini hotela
- Po nalogu domaćice obavlja naloge neposredno vezane za higijenu hotela

## **Šef vešeraja:**

- Organizuje rad u sektoru vešeraja
- Nadgleda i kontroliše procese rada u vešeraju
- Vodi sve vrste pisanih evidencija u vešeraju
- Vodi računa o efikasnosti sektora vešeraja

## **Vešerka/Peglarka:**

- Svakodnevno vrši pranje i peglanje posteljine, restoranskog i wellness rublja po nalogu i organizaciji domaćice hotela, prateći popunjenost i dešavanja u hotelu prioritet stavljaju na stvari koje se više koriste taj dan, pa po tom standardu uvek prvo rade restoransko rublje jer se koristi tri puta dnevno minimum za tri obroka a ponekad i više puta u zavisnosti od termina obroka koji su dogovoreni taj dan
- Zadužena su direktno za održavanje higijene vešeraja, sortiranje i slaganje rublja na police
- Redovno vode evidenciju koliko je čega oprano taj dan, broja uključenih mašina i utroška sredstava za pranje



## **Radnik na spoljnom održavanju objekta:**

- Svako jutro i nekoliko puta u toku dana obilazi i čisti hotelski parking i neposrednu okolinu hotela
- Po nalogu domaćice vrši teže fizičke poslove u domaćinstvu (premeštanja nameštaja, visinski radovi)
- Po nalogu domaćice hotela vrši održavanje, zalivanje i prehranu spoljnog zelenila
- Zadužen je za redovno i blagovremeno održavanje higijene u garažama hotela, kao i za pranje automobila gostima na zahtel
- Zadužen je za iznošenje smeća i pranje spoljnih kanti i kontejnera

## Vrste evidencija u sektoru hotelskog domaćinstva:

- Dnevna evidencija prisustva na radu
- Mesečna evidencija prisustva na radu
- Radna knjiga ili knjiga primopredaje smena
- Vip lista (specifičnosti koje su vezane za dolazak vip gostiju)
- Evidencija za izgubljeno nađeno
- Evidencija o privremenom čuvanju gostinjskih stvari
- Kontrolne ček liste
- Evidencija pohvala i kazni
- Dnevna evidencija mini bara
- Mesečna evidencija mini bara
- Pismeni radni nalozi tehničkoj službi
- Higjenska lista
- Evidencija utrošenog materijala
- Korespodencija sa nabavnom službom

## Standardi rada večernjeg servisa:

- Izračiti sobu
- Izbaciti smeće
- Zameniti korišćene peškire, bade mantile i papuče
- Otvoriti i namestiti krevet za spavanje
- Daljinski upravljač staviti na noćni stočić
- Kartu za doručak staviti na noćni stočić
- Papuče postaviti pored kreveta
- Navući draperije
- Ostaviti upaljene noćne lampe
- Dopuniti toalet papir





## Sezonski poslovi domaćinstva su:

- Pranje tepiha
- Pranje zavesa
- Pranje ćebadi
- Pranje prozora
- Dezinfekcija i deratizacija



## Najčešći spoljni saradnici sektora domaćinstva:

- Cvećare (nabavka rezanog i živog cveća i dekorativni elementi)
- Rasadnici (nabavka sadnica ukrasnog bilja za spoljno uređenje hotela)
- Tepih servis (pranje tvrdih i mekih podova)
- Hemijske čistionice (hemijsko čišćenje gostinjskog rublja i uniformi zaposlenih)
- Proizvođači hotelske kozmetike
- Proizvođači i distributeri profesionalne hotelske hemije
- Veletrgovine (nabavka sredstava za rad poput krpa, sunđera i sl.)
- Daroteke (nabavka dekorativnih elemenata)



## **Svaka hotelska soba treba da ima sledeću opremu i inventar:**

- Špijunka na vratima
- Sigurnosno zaključavanje
- Protivpožarna lista
- Natpis ne uznemiravaj i pospremiti sobu
- Krevet (onaj broj koji odgovara tipu sobe)
- Noćni ormarići sa lampom i telefonom
- Pisaći sto (notes i olovka)
- Stolica
- Garnituru za sedenje (pepeljara ukoliko je pušačka soba)
- Ormar odgovarajuće veličine prema tipu sobe (sa po 5 vešalica po gostu)
- Dve liste za vešeraj i dve kese za veš
- Bagažer ili mesto za odlaganje prtljaga
- Ogledalo
- Sliku
- Kantu za odlaganje smeća
- Ugradni frižider za mini bar
- Ugradni sef



## Hotelsko sobno kupatilo:

- Kada
- Lavabo
- Wc šolja
- Bide
- Fen
- Oglledalo
- Kozmetičko ogledalo



## U svaku smeštajnu jedinicu se postavlja sledeći standard:

- Dva peškira za kupanje po gostu
- Dva peškira za lice po gostu
- Jedan stopni peškir za pod
- Jedan bade mantil po gostu
- Jedan par papuča po gostu
- Jedna kašika za cipele
- Jedan sunđer za cipele
- Jedan set za šivenje
- Jedna kesa za veš po gostu
- Jedan šampon po gostu
- Jedan gel za tuširanje po gostu
- Jedno melko za telo po gostu
- Jedan sapun po gostu
- Jedan higijenski set
- Jedna kapa za tuširanje po gostu
- Dve čaše po gostu



**U svakoj sobi mora da postoji kompendijum sa bitnim informacijama o hotelu koji treba da sadrži sledeće:**

- Cenovnik smeštaja
- Cenovnik Mini bara
- Cenovnik vešeraja
- Inventarna lista
- Spisak tv kanala
- Prospekt hotela
- Spisak telefonskih lokala u hotelu
- Kućni red
- Cenovnik telefonskih poziva
- Anketa
- Room service meni
- Cenovnik štete





