

Housekeeping / Etagen Grundlagen

Aufgaben:

Die Housekeeping Abteilung ist verantwortlich für die Sauberkeit vielen Abteilungen im Haus.

1. Gästezimmer / ist in der Regel der größte Anteil
2. Hotelbar, Hotelhalle, Restaurant, Frühstücksraum, Bankettabteilung, Gästetoiletten
3. Freizeit und Fitnessbereich
4. Hallenbad, Sauna,
5. Treppen, Flure, Aufzüge, Garderobe
6. Ev. Wirtschaftsräume hinter den Kulissen, Außenanlagen



Im Etagenbereich hat man zu allen Zeiten Kontakt mit dem Kunden. Aus diesem Grund ist darauf zu achten das Sie sich immer so präsentieren das es auf den Kunden positiv wirkt.

Uniform / Präsentation / Persönliche Hygiene

- Haare: _____
- Gesicht: _____
- Schmuck: _____
- Uniform: _____
- Strümpfe: _____
- Schuhe: _____

Zu beachten
• Persönliche Hygiene ist unerlässlich!
• Täglich duschen!
• Täglich eine frische Uniform anziehen!
• Deodorant benutzen!
• Falls After Shave/Parfüm verwendet wird, nur äußerst dezent auftragen!

Etagen Grundlagen

Arbeitsmaterialien / Zimmerbeispiele	Notizen
	<ul style="list-style-type: none">
	<p>Arbeitsmaterial/ Beispiele</p> <ul style="list-style-type: none">
	
	
	
	

Hotelzimmerreinigung Reihenfolge - Zimmerreinigung Checkliste - die Arbeiten im Überblick

1. Betreten des Zimmers

Klopfen, ...“Housekeeping“, Klopfen, öffnen, wenn Gast im Zimmer „Entschuldigung, wann darf ich Ihr Zimmer reinigen?“

2. Öffnen des Fensters

Warum? Zur Belüftung des Zimmers

3. Entfernen des Mülls

Entleeren der Aschenbecher, Entfernen allen Mülls im Zimmer, leere Flaschen, schmutzige Gläser und Aschenbecher zum Einweichen ins Waschbecken, nach Entleeren Mülleimer und Reinigungsmaterial ins Bad stellen

Warum? Zimmer lässt sich einfacher reinigen, wenn nichts im Weg ist.

4. Entfernen der Schmutzwäsche

Stück für Stück, warum? damit keine Gegenstände des Gastes aus Versehen eingewickelt werden, **Schmutzwäsche sofort in Wäschesack, warum?** damit kein Unfall durch Wäsche am Boden und übersichtliches Arbeiten

Nach Entsorgung der Schmutzwäsche sämtliche frische Wäsche mit ins Zimmer nehmen, warum? Zeitersparnis durch effektives Arbeiten

5. Betten beziehen

Betten hervorziehen, Matratzenschoner glatt streichen, warum? Bequemlichkeit des Gastes, da keine Falten (wenn schmutzig wechseln)

Laken auflegen mit Mittelbruch nach oben, warum? Präsentation!

Laken straff unter Matratze ziehen und Ecken ordentlich falten

Duvet, Kissen ordentlich einziehen und auflegen, wichtig! Duvet und Kissen sind komplett geschützt, Ecken korrekt eingezogen, Duvet endet mit Fußende der Matratze, Kissen mit dem Kopfende, Tagesdecke ordentlich auflegen, wichtig! Muster beachten, darf nicht am Boden aufliegen, warum? Verschmutzung (in Bleibezimmern Bett aufschlagen, Pyjama drapieren)

6. Vorreinigen der Toilette

spülen, Reinigungsmittel gründlich einbürsten, wichtig! unter Rand, in Abflussbiegung, warum? hier finden vorrangig Ablagerungen statt einwirken lassen, **warum?** Mittel braucht Einwirkzeit, um Bakterien abzutöten und hartnäckigen Schmutz zu lösen

7. Reinigen Dusche / Badewanne

Wände und Wanne mit Wasser absprühen, warum? Reinigungsmittel wirkt besser mit Wasser, lässt sich besser verteilen

Mit Schwamm und Reinigungsmittel komplett einseifen, wichtig! Bei Reinigungsvorgängen wirken Wasser, chemische Wirkstoffe und mechanische Kräfte

mit Wasser gründlich abspülen, warum? keine Rückstände von Reinigungsmitteln mit Leder trocknen, warum? Leder nehmen Wasser auf und sind effektiver als Lappen, Leder können immer wieder ausgedrückt werden.

Armaturen nach Bedarf mit Tuch polieren, warum? Präsentation vermittelt dem Gast einen ersten positiven Eindruck

wichtig! Stöpsel, Abfluss, Seifenschale und Spender nicht vergessen

8. Reinigen der Toilette

nochmals gründlich ausbürsten, warum? abgelöste Ablagerungen entfernen, spülen
Brille, Deckel und Becken mit Schwamm und Reinigungsmittel abseifen, abwaschen, mit
Leder trocken wischen, wenn nötig polieren
wichtig! Becken auch außen reinigen, Ecken an Halterungen nicht vergessen

9. Reinigen aller Wände, Armaturen, Einrichtungsgegenstände

Waschbecken mit Wasser füllen und Reinigungsmittel zugeben, wichtig! systematisch im Uhrzeigersinn arbeiten, warum? um nichts zu vergessen
Griff- und Spritzspuren an Tür und Rahmen entfernen
Handtuchhalter, Toilettenrollenhalter, Hygienebeutelhalter, Toilettenspülung (gefährlicher Bakterienherd!), Haartrockner, Kleenex Halterung, alle Wände, Kosmetikspiegel etc.,
Mülleimer säubern
Gläser und Aschenbecher waschen und polieren

10. Spiegel reinigen

Spiegel mit heißem Wasser abwaschen und mit Gläser Tuch polieren
wichtig! keine Putzmittelreste im Leder, da sonst Streifen
nur in auf- und ab oder links- und rechts- Bewegungen arbeiten

11. Waschbecken reinigen

Becken und Armaturen mit Schwamm und Reinigungsmittel abseifen, mit Wasser abspülen,
mit Leder trocknen und falls nötig polieren
wichtig! Stöpsel und Überlauf nicht vergessen

12. Gästeartikel und Frotteewäsche nachlegen

nach den vom Haus vorgegebenen Standards wichtig! ordentlich gefaltet, **warum?**
Präsentation keine Flecken, Löcher, Risse

13. Fußboden reinigen

Wasser und Reinigungsmittel in Eimer geben, wichtig! nicht zuviel Reinigungsmittel, warum? da sonst Boden klebrig wird, Bodenlappen nass machen und auswinden, zuerst die Ecken mit der Hand auswischen, anschließend die Gesamtfläche mit dem Schrubber und Lappen wischen, wichtig! Vom Inneren des Bades zur Tür hin wischen Vorsicht! nicht zu nass, **warum?** da sonst Flecken bleiben

14. Abstauben des Schlafraums

Systematisches Arbeiten im Uhrzeigersinn, warum? um nichts zu vergessen
Benutzt wird feuchtes Leder und sauberes Tuch, **wichtig!** keine Seifenreste im Leder
Griffspuren an Tür und Rahmen entfernen, Sämtliche Möbel innen und außen, **wichtig!**
Ecken, Schubladen, sämtliche Schalter, Haken, Kabel, Fernseher, Drehgestell, Fernbedienung
alle Lampen, Vorsicht! Glühbirnen nur mit trockenem Lappen
Fensterrahmen, Heizung Stühle und Sessel, **wichtig!** Holzrahmen nicht vergessen, Ritzen
auswischen Telefon, **wichtig!** Hörer nicht vergessen Bilder und Spiegel, Prospektständer,
Fußleisten, evtl. Flecken von Wänden entfernen

15. Nachlegen der Gästeartikel

Fehlende Artikel nachlegen, entsprechend dem vom Haus vorgegebenen Standard
wichtig! Beschädigte Artikel austauschen, Anzahl und Platzierung müssen immer korrekt sein

16. Saugen

Arbeitsablauf: von der hintersten Ecke zur Tür arbeiten, für Ecken und Kanten Bürsten abnehmen und mit Rohr arbeiten. **Wichtig!** Möbel können verrückt werden, um darunter zu saugen Polstermöbel absaugen **Badezimmerboden absaugen, warum?** um restliche Haare zu entfernen, wichtig! Boden darf nicht nass sein Flurabschnitt vor Zimmer mitsaugen Nach dem Saugen Stecker herausziehen und Kabel ordentlich aufrollen, **warum?** Verletzungsgefahr

17. Präsentation

Fenster schließen, Gardinen und Möbel nach Standard arrangieren und mit einem letzten prüfenden Blick die korrekte Präsentation überprüfen

Verhalten das gewünscht ist:	Verhalten das nicht gewünscht ist:
+ Freundlich, höflich	- Schlüssel verleihen oder für andere Personen Zimmer öffnen
+ Gäste und Kollegen immer grüßen	- Zimmer ohne vorheriges Klopfen betreten
+ Gästewünsche immer bis zur Erfüllung verfolgen, wenn nötig Hausdame einschalten	- Gast stören, wenn „Bitte nicht stören Karte“ an der Tür
+ Gästebeschwerden immer weiterleiten	- Handtücher zum Reinigen benutzen
+ Fundsachen immer abgeben	- Zerrissene, verschmutzte Wäsche verwenden
+ Korrektes Anklopfen vor Betreten des Gästezimmers	- Im belegten Zimmer
+ Privatsphäre des Gastes respektieren	- Gegenstände des Gastes verlegen
+ Zimmertüre beim Reinigen offen lassen	- Telefon benutzen
+ In Bleibezimmern Licht, Heizung, Klimaanlage, die der Gast eingestellt hat, belassen	- Geld mitnehmen
+ Unfälle oder Sicherheitsrisiken sofort melden	- Gästegegenstände benutzen
+ Zerbrochene Gegenstände oder suspekten Dinge in Gästezimmern sofort melden	- Verlassen des Arbeitsbereiches ohne Genehmigung der Vorarbeiterin
	- Laute Unterhaltungen im Gästebereich
	- Rauchen im Gästebereich
	- Essen, Kaugummi im Gästebereich
	- Beschädigen des Arbeitsmaterials
	- Fernsehen und Radio hören
	- Zusammenarbeit mit mehreren Reinigern in einem Zimmer
	- Benutzen eines privaten Handys im Gästebereich
	- Essen, Kaugummi im Gästebereich
	- Beschädigen des Arbeitsmaterials
	- Fernsehen und Radio hören

Jeder Mitarbeiter sollte sich bewusst sein,
dass er das Haus in dem er arbeitet repräsentiert

