

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0233



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Šablona:	III/2	č. materiálu:	VY_32_INOVACE_2017
----------	-------	---------------	--------------------

Jméno autora:	Jana Štrossová
Třída/ročník:	IV.
Datum vytvoření:	2. 9. 2013

Tematická oblast:	Hotelnictví
Předmět:	Hotelový provoz
Výstižný popis způsobu využití, případně metodické pokyny:	Učební list umístěný na internetových stránkách školy, který nahrazuje učebnici
Klíčová slova:	Práce hotelové hospodyně a pokojské
Druh učebního materiálu:	Učební list

## **Hotelová hospodyně**

Podřízená šéfovi ubytovacího úseku, nadřízená pokojských.

Pracuje s hotelovým programem – veškeré informace o obsazenosti hotelu, o ubytovaných hostech, odjíždějících, najíždějících, VIP hostech, hostech se zvláštním režimem (např. vozičkáři) a hostech se zvláštními požadavky.

Vzdělání- středoškolské v oboru, schopnost vést kolektiv, znalost cizích jazyků.

### **Pracovní náplň:**

- ručí za bezproblémový chod ubytovací části hotelu
- má perfektní přehled a informace týkající se hostů ( recepce, vrátnice, guest relation) - spolupracuje s šéfem etáží – treatmenty
- rozepisuje směny pokojských. Ručí za kvalitu a rychlost jejich práce (dělá namátkové kontroly)
- ručí za svěřené prostředky a hospodaření s nimi (čistící prostředky, přístroje, prádlo)
- podílí se na snižování nákladů hotelu a ekologické chování personálu (zelené hoteliérství)
- má přehled o stavu hotelových pokojů, spolupracuje s technickým oddělením
- má pod sebou hotelového zřízence (stěhuje nábytek, dělá těžkou práci, kterou pokojské nezvládnou).
- sleduje průběžný stav úklidu hotelových pokojů.

### **Pro recepci označuje v počítači:**

- neuklizený pokoj – červená barva
- pokoj, který se právě uklízí – oranžová barva
- pokoj, který je uklizen – zelená barva
- pokoj, který musí být vyřazen ( nefungující topení apod.) - černá barva

## **Pokojská**

Podřízená hotelové hospodyně.

Vzdělání – není určeno. Účastní se různých školení týkajících se úklidu a používání čistících prostředků a různých čistících zařízení. Školit může hotelová hospodyně, nebo zástupci firmy kteří prezentují svůj výrobek. Je vítána znalost cizích jazyků (často jsou pokojskými studenti, kteří si tímto způsobem přivydělávají).

Každá pokojská má určené poschodí a počet pokojů na úklid (kolem osmi na jednu směnu).

Musí mít přehled o vybavení hotelového pokoje.

### **Pracovní náplň:**

- má přehled o hostech – odjíždějící, najíždějící, bydlící
- přednostně uklízí pokoje najíždějících hostů, dále odjíždějících hostů které nejsou předem zabukovány a poslední uklízí pokoje dále bydlících hostů
- uklízí chodby a výtahy (tuto činnost v některých hotelích má na starost najmutá úklidová agentura)

### **Postup úklidových prací:**

- den předem si vybaví pomocný vozík (kosmetika na doplnění koupelny, prádlo, úklidové prostředky, drobnosti na doplnění např. šití, pantofle, dopisní papíry, informační letáky do mapy)
- vlastní univerzální klíč od hotelových pokojů – tzv. generál (magnetická karta)
- po otevření pokoje nejprve zkontroluje vybavení pokoje- ručí za veškeré vybavení a inventář (krádeže).

-dále postupuje logicky tak, aby úklid proběhl co nejrychleji – svlékne a povlékne postel, vyluxuje, otře prach a postupuje od nejzadnější části až ke koupelně a vchodové chodbě  
-po uklizení nahlásí hotelové hospodyni že pokoj je uklizen. Ta ho označí do počítače jako uklizený (zelená barva).

-pokud hotel nemá samostatnou funkci tzv. minibaristy, doplňují pokojské minibar. Vedou evidenci doplněného zboží jak hostům, tak pro sklad. Nápoje a doplňkový sortiment má v tom případě na starost hotelová hospodyně, nebo etážový číšník (pokud v hotelu tuto službu poskytujeme – povinné pro hotely od čtyř hvězdiček nahoru)

-pokojské mohou uklízet i přilehlé prostory hotelových pokojů (chodby a výtahy). Některé hotely mají na tuto službu najaté úklidové agentury.

-pokojské vybavují jednotlivé pokoje VIP hostů příslušnými prezenty. Informace dostává hotelová hospodyně od oddělení guest relation . Pokojské si tyto pozornosti pro hosty vyzvednou u etážového číšníka a v kuchyni. Vše je evidováno (pokojská má žádanky).