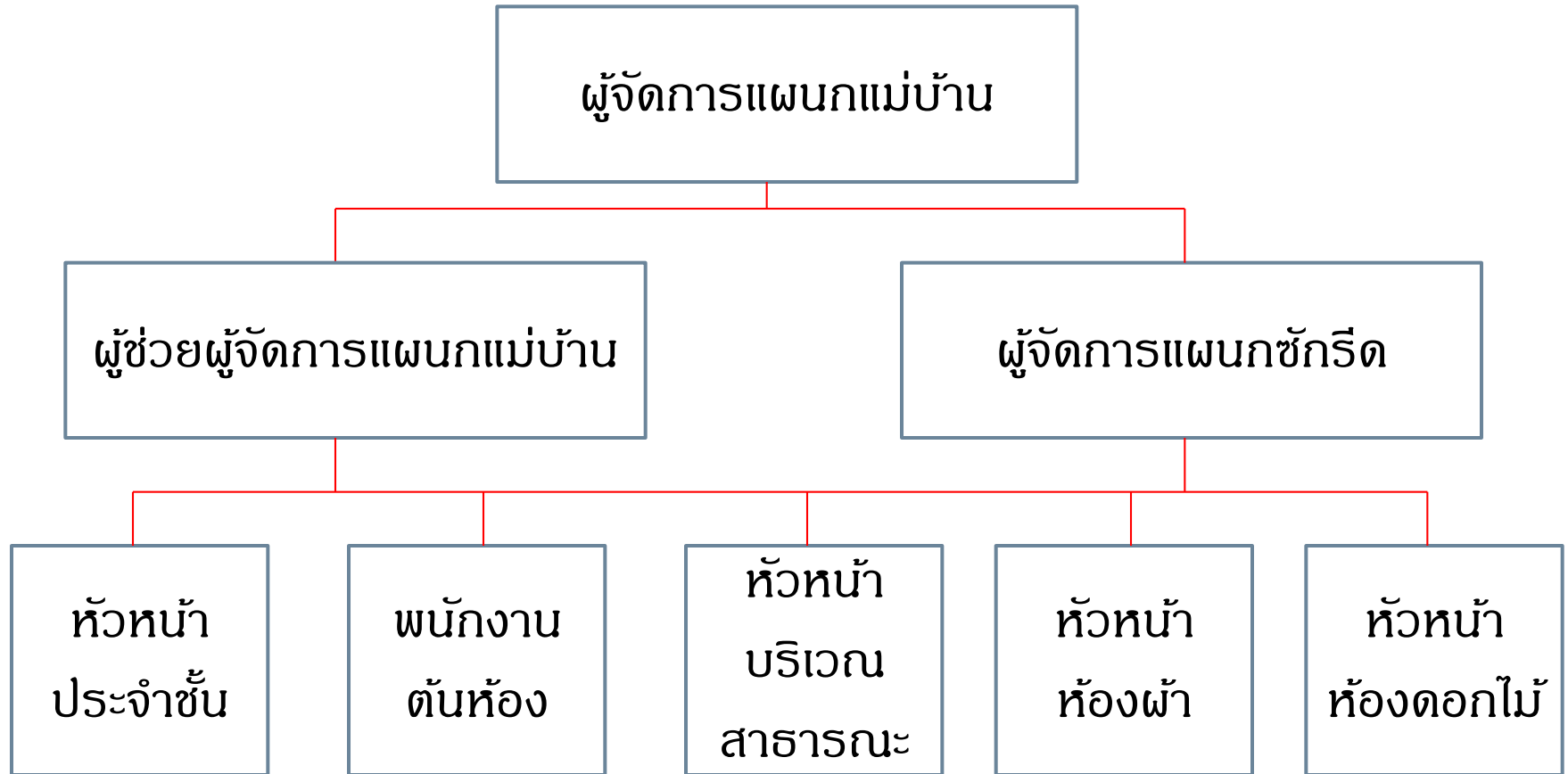


การจัดการงานแม่บ้าน



โครงสร้างการบริหารงานแผนกแม่บ้าน



แนวคิดการจัดการงานแม่บ้าน

- แผนกแม่บ้านมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลทำความสะอาดทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน
- มีผู้อำนวยการหรือผู้บริหารฝ่ายแม่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบด้านการวางแผนต่าง ๆ การควบคุมงานประมาณ การจัดการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- มีหัวหน้าพนักงานทำความสะอาดในส่วนต่าง ๆ
- หัวหน้าพนักงานทำความสะอาดทั่วไป รับผิดชอบในพื้นที่ทั่วไปของโรงเรียน
- หัวหน้าพนักงานทำความสะอาดห้องพักรับรองรับผิดชอบในส่วนของห้องพัก

งานทำความสะอาดห้องพัก

- เป็นงานหลักที่สำคัญของแผนกแม่บ้าน
- ควบคุมการทำงานโดยหัวหน้าประจำชั้น (Floor Supervisor)
- มีพนักงานทำความสะอาดเป็นพนักงานหญิง (Room Maid) หรือ พนักงานชาย (Room Boy)
- เรียกรวม ๆ ว่า Room Attendants

งานบริเวณสาธารณะ

- เป็นบริเวณที่นอกเหนือไปจากห้องพักแขก ห้องครัว และสำนักงานของแผนกต่าง ๆ ได้แก่ Lobby Lift ห้องน้ำ ห้องจัดเลี้ยง บริเวณโถงทางเดิน บ้านดำในบริเวณโรงแรม ลานจอดรถ สระว่ายน้ำ สวน
- ควบคุมการทำงานโดยหัวหน้าแผนกบริเวณสาธารณะ (Public Area Supervisor) และมีพนักงานในแผนก คือ พนักงานทำความสะอาดทั่วไป (Cleaner) พนักงานขอของทั่วไป (House Man) พนักงานรักษาความปลอดภัย (Life Guard) และพนักงานสระน้ำ (Pool Attendant)
- ปัจจุบันโรงแรมนิยมจ้างบริษัทรักษาความสะอาดจากภายนอกมาทำความสะอาดบริเวณสาธารณะเนื่องจากประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าการจ้างพนักงานของโรงแรม

งานห้องผ้า

- ควบคุมการทำงานโดยหัวหน้าห้องปัก (Linen Supervisor)
- พนักงานที่ปฏิบัติงานในห้องผ้า ได้แก่ พนักงานห้องผ้า (Linen Attendant) พนักงานเย็บผ้า (Seam Stress) และช่างตัดเสื้อ (Dress Maker)
- มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดเก็บ ดูแล และควบคุมผ้าต่าง ๆ ให้เรียบร้อยและสะดวกต่อการบริการแขก
- ตัวอย่างผ้าที่ต้องดูแล เช่น ผ้าที่ใช้ในห้องอาหาร ผ้าปูที่นอน

งานห้องซักรีด

- ควบคุมการทำงานโดยหัวหน้าห้องซักรีด (laundry Supervisor)
- พนักงานที่ปฏิบัติงานในแผนนี้ ได้แก่ พนักงานซักผ้า (Washer) พนักงานอบผ้า (Dryer) พนักงานรีดผ้า (Presser) และพนักงานรับส่งผ้า (Valet Boy)
- บางโรงแรมอาจจะใช้วิธีการส่งร้านหรือโรงงานซักรีดภายนอกเพื่อประหยัดการจ้างบุคลากรเข้าทำงาน แต่จะมีข้อเสียคืออาจจะเกิดความล่าช้าและไม่สะดวกเกิดขึ้น

งานพนักงานต้นห้อง

- มักเรียกทับศัพท์ว่า Butler เป็นงานที่เหมือนหัวหน้าคนรับใช้ของต่างประเทศ
- จะต้องเป็นคนที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เก็บข้อมูลรายละเอียดของแขกว่า ชอบหรือไม่ชอบอะไร
- สำหรับประเทศไทยมักจะมีตำแหน่ง Butler เฉพาะโรงแรมระดับ 5 ดาว เช่น โรงแรมโอเรียนเต็ล

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานในแผนกแม่บ้าน



ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper)

- เป็นผู้บริหารจัดการดูแลควบคุมการทำงานในแผนกแม่บ้านทั้งหมด โดยจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญและมักเป็นผู้มีประสบการณ์ ผ่านการทำงานในแผนกแม่บ้านเป็นอย่างดี

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Assistant Executive Housekeeper)

- เป็นตำแหน่งรองจากผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
- รับผิดชอบงานเต็มรูปแบบเวลาที่ผู้จัดการแผนกแม่บ้านไม่อยู่ หรือลาหยุด

ผู้จัดการห้องซักรีด (Laundry Manager)

- เป็นตำแหน่งรองจากผู้จัดการแผนกแม่บ้านทำหน้าที่ช่วยเหลือผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
- ผู้จัดการห้องซักรีดที่รายงานโดยตรงต่อผู้จัดการแผนกแม่บ้าน



ตำแหน่งหน้าที่ระดับหัวหน้างาน

- Floor Supervisor
- Public Area Supervisor
- Linen Supervisor
- Florist Supervisor
- Butler

ตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติการ

- Room Maid
- House Man
- Cleaner
- Linen attendant
- Seamstress/Sewing Girl
- Washer
- Florist
- Handyman
- Gardener

คุณสมบัติและแนวปฏิบัติที่ดีของ พนักงานในแผนกแม่บ้าน



เจตคติที่ดีต่อการทำงานบริการ

- จะต้องทำงานอย่างเต็มศักยภาพและมีความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ
- ต้องทำงานด้วยความตั้งใจหรือเบื่อหน่าย
- ต้องมีความศรัทธาในอาชีพและมีความรู้สึกที่ดีต่อภาระงานที่ตนได้รับมอบหมาย

มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

- มีสุขภาพและบุคลิกภาพที่ดี
- มีความรู้และประสบการณ์ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี
- มีทักษะในการสื่อสาร
- มีความรู้ภาษาอังกฤษ
- มีความเชื่อมั่นในตนเองและยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น

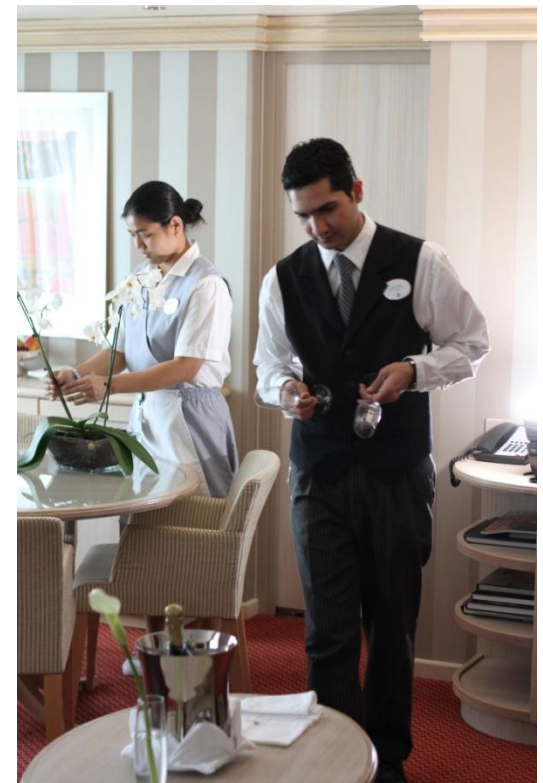
ความสะอาดเรียบร้อยของร่างกาย

- พนักงานควรสำรวจตัวเองให้พร้อมตั้งแต่เส้นผมจรดรองเท้า



มีกิจกรรมมารยาทที่ดี

- ❑ มีกิจริยาจากาสุภาพและไพเราะต่อแขกที่มาใช้บริการในโรงแรม
- ❑ ยกย่องให้เกียรติแขกเสมอ
- ❑ หลีกเลียงการโต้เถียงกับแขก
- ❑ ไม่แสดงกิริยาท่าทางล้อเลียนหรือหัวเราะแขก
- ❑ มีสัมมาคารวะ



การปฏิบัติงานเป็นพนักงานแม่บ้านที่ดี

- ตรงต่อเวลา
- เคารพและปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ที่โรงแรมกำหนดไว้
- ห้ามเคลื่อนย้ายหรือหยิบของใช้มาลองสวมใส่หรือทดลองเป็นอันขาด
- เป็นผู้สังเกต
- มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- มีความสามัคคี
- มีความขยัน
- มีความรอบคอบ
- มีความภาคภูมิใจในสถานที่ทำงานและพยายามสร้างชื่อเสียงและรักษา
มาตรฐานให้มั่นคง
- รับฟังข้อติและคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา

ความหมายของความสกปรกในธุรกิจโรงแรม

- สิ่งที่ทำให้พื้นผิววัสดุทั่วไปมีจุดบกพร่อง ต่างพร้อย ไม่สะอาดบริสุทธิ์

ประเภทของความสกปรก

- ฝุ่น
- คราบสกปรก
- รอยเปื้อน
- รอยหมองคล้ำ

เครื่องมือและอุปกรณ์ทำความสะอาด



เครื่องดูดฝุ่นกำลังแรงสูง

- Retriever Machine
- สำหรับดูดฝุ่นพื้นที่กว้าง เช่น ห้องจัดเลี้ยง ห้องโถง เพื่อประหยัดเวลา

www.siamhw.com



เครื่องเก็บขยะและดูดฝุ่นในเครื่องเดียวกัน

- Walk Behind Sweeper
- เหมาะกับการใช้งานบริเวณที่จอดรถ



เครื่องดูดความชื้น

- Dehumidifier
- ใช้ดูดความชื้นในที่ต่าง ๆ เช่น ห้องสวิต หรือที่มีความชื้น



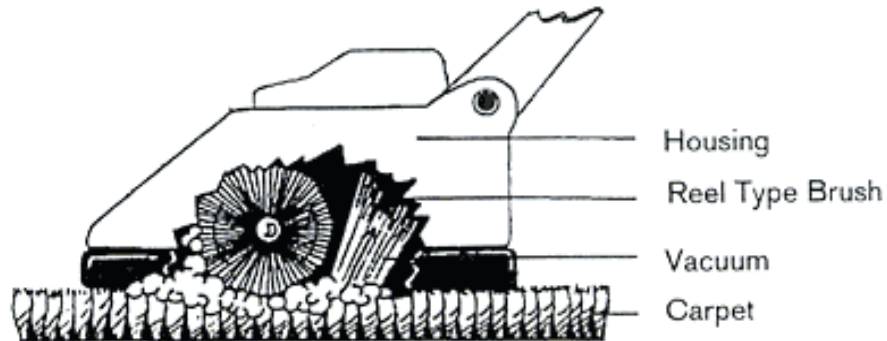
เครื่องทำความชื้น

- Humidifier
- ใช้สำหรับแขกที่ต้องการอยู่กับอากาศชื้น เช่น นักร้องที่รอที่จะแสดงคอนเสิร์ต



เครื่องซักพรมด้วยโฟม

- Dry Foam Machine
- ใช้เวลาน้อยในการทำให้พรมแห้งหลังการซัก



เครื่องเป่าลม

- Blower Machine
- ใช้ช่วยในการเป่าลมหลังการลงพื้น ชักพรบหรือที่ที่ต้องการให้พื้นแห้งเร็ว



เครื่องปั่นเงารอบสูง

- Hi Speed Floor Polishing Machine
- ใช้ปั่นเงาในพื้นที่กว้าง เช่น ใน Lobby



เครื่องขัดพื้น

- Floor Scrubbing Machine
- ใช้ขัดพื้น เช่น พื้นกระเบื้องยาง เซรามิกหรือแกรนิต



เครื่องซักเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นผ้า

- Fabric Shampoo Machine
- ใช้ซักโซฟา เก้าอี้ หรือ เกือบจุดพรมที่สกปรกเป็นพื้นที่เล็ก ๆ



เครื่องดูดฝุ่นแห้งแบบกลม

- Dry Vacuum Cleaner
- ใช้ดูดฝุ่นในห้องพักแขกที่มีพื้นที่ไม่มากนัก



เครื่องฟอกอากาศ

- Ozonizer Machine
- เป็นเครื่องที่ทำงานอย่างเดียวกัน ใช้เชื้อแบคทีเรีย และสร้างโอโซน
- ใช้ในที่อับชื้น เหม็นเชื้อรา และมีกลิ่นไม่พึงประสงค์



ป้ายเตือนระวังอันตราย

- Caution signs
- ใช้เตือนแขกผู้สัญจรไปมาให้ระวังอันตรายในขณะปฏิบัติงาน



ประเภทของสารเคมีและการใช้สารเคมีทำ ความสะอาด



ประเภทของสารเคมีและการนำไปใช้งาน

- สารที่มีข้อมูลบ่งชี้เฉพาะกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อร่างกายหรือไม่เป็นอันตราย
- สารเคมีที่นำมาใช้ในโรงแรมแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
- สารเคมีที่ละลายในน้ำได้ เช่น น้ำยาล้างห้องน้ำ สบู่
- สารเคมีที่ละลายในน้ำไม่ได้ เช่น ครีมขัดโลหะ

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้

- สารลดแรงตึงผิวหน้า (Surfactant) คือ สารเคมีที่เป็นส่วนผสมของน้ำยาทำความสะอาดพื้นผิว การขจัดรอยเปื้อนที่มีน้ำมันเป็นองค์ประกอบ คือ ขจัดคราบน้ำมันออกจากพื้นผิวและหลีกเลี่ยงไม่ให้พื้นผิวส่วนอื่นเปื้อนคราบน้ำมัน โดยการละลายน้ำมันปนสารทำความสะอาดเพื่อขจัดคราบด้วยการใช้น้ำไหลผ่าน

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- สบู่ คือ สารเคมีทำความสะอาดที่มีสถานความเป็นต่าง ช่วยลดแรงตึงผิว มีฟองเป็นส่วนช่วยในการทำทำความสะอาด
- สบู่สามารถแยกน้ำมันและดราบสกปรกออกจากกันทันที เป็นสารที่มีการปนเปื้อนของแบคทีเรียและเชื้อจุลินทรีย์ในปริมาณที่จำกัด

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- **เคมีทำความสะอาดเอนกประสงค์ (Multipurpose Cleaners)**
เป็นผลิตภัณฑ์ทำความสะอาดเอนกประสงค์ซึ่งสามารถกำจัดคราบโคลนและน้ำมันบนผนังและพื้นได้ดี

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- สารฟอกขาวผสมคลอรีน (Chlorinated Bleaches) เป็นสารช่วยเพิ่มพลังการทำความสะอาด มีประสิทธิภาพในการช่วยเพิ่มออกซิเจนซึ่งจะช่วยขจัดคราบสกปรก ที่เกิดจากอินทรีย์เคมี เช่น น้ำมัน ไขมันที่เกิดจากอาหาร
- สารฟอกขาวที่รู้จักกันดีคือ โซเดียมไฮโปคลอไรด์

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- เคมีที่เป็นฟอง (Foam Cleaners) เหมาะสำหรับทำความสะอาด อะไหล่หรือ ผ้าบุต่าง ๆ ที่ไม่สามารถถอดซักได้ หรือไม่สามารถใช้น้ำทำความสะอาดได้ ซึ่งเสี่ยงต่อการอัปซัน
- เคมีโฟมเป็นตัวจับสิ่งสกปรกเมื่อโฟมแห้งตัวลงพร้อมกับสิ่งสกปรกหรือผงฝุ่น พนักงานก็สามารถใช้เครื่องดูดฝุ่นหรือใช้แปรงขัดพื้นเพื่อทำความสะอาด

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- เคมีที่ใช้ทำความสะอาดเครื่องสุขภัณฑ์ (lavatory Cleaners)
เคมีภัณฑ์ที่มีฤทธิ์เป็นกรดสามารถใช้ดักจับรอยเปื้อนใน
ห้องน้ำ ท่อเหล็กที่ถูกรัดกร่อน ซึ่งอาจจะเกิดจากความเค็ม
ของน้ำ รอยสนิม หรือรอยทองแดง
- ควรใช้คู่กับน้ำยาเคมีฆ่าเชื้อ โดยการทำความสะอาดคนละ
รอบเนื่องจากมีสารผสมพื้นฐานที่มีปฏิกิริยาต่อกัน

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- เคมิพอกสำหรับขัดเงา เหมาะสำหรับเฟอร์นิเจอร์ที่เป็นไม้เก่า จะช่วยเคลือบรอยแตกบนพื้นผิวและจะทำให้วัสดุเป็นเงาเหมือนของใหม่

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- น้ำยาขัดเคลือบพื้น ใช้สำหรับปกป้องพื้นผิวของพื้นให้สวยงามดูดี ขจัดสิ่งสกปรกและของเหลว และทำให้พื้นไม่ลื่นจนเกินไป และง่ายต่อการทำความสะอาด

ตัวอย่างสารเคมีที่นำมาใช้ (ต่อ)

- เคมิสำหรับเคลือบพื้นและเคมีสำหรับลอกพื้น มีวัตถุประสงค์ประสงค์เพื่อปกป้องจากสิ่งสกปรก แบคทีเรีย และของเหลวต่าง ๆ

ขั้นตอนก่อนการทำความสะอาดห้องพักแขก



แนวคิด

- การทำความสะอาดห้องพักแขกถือว่าเป็นหัวใจสำคัญที่สุดของ
โรงแรม
- พนักงานทำความสะอาดนิยมเรียกว่า Room Maid / Room
Attendant
- มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพักทุกวัน
- พนักงานจะต้องมีการเตรียมการก่อนเข้าไปทำความสะอาดห้องพัก
แขก

1. เตรียมรถสำหรับทำความสะอาดและผ้าต่าง ๆ ที่ต้องใช้

- Bed Sheet
- Pillow Case
- Bath Towel
- Hand Towel
- Face Towel
- Bath Mat
- Bathrobe Slippers
- Amenities
 - Soap
 - Shower Gel
 - Shampoo/Conditioner
 - Body Lotion
 - Shower Cap
 - Razor
 - Nail File
 - Cotton Wool/Cotton Buds
 - Talc Powder
 - Mouth Wash

2. เตรียมเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำความสะอาด

- ถังมือยาง
- แป้นขัดด้วยมือ
- ไม้ม็อบถูพื้นพร้อมถังซักล้าง
- ผ้าเช็ดฝุ่น
- ไม้กวาดอ่อน / ที่ตัดพง
- เครื่องดูดฝุ่น



3. เตรียมน้ำยาเคมีในการทำความสะอาด

- ❑ ควรเลือกใช้เคมีที่ไม่เป็นอันตรายกับสิ่งแวดล้อม
- ❑ น้ำยาอเนกประสงค์จะเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด เช่น น้ำยากล้างจานล้างแก้ว น้ำยากล้างห้องน้ำ น้ำยาล้างโถส้วม น้ำยาเช็ดเฟอร์นิเจอร์ชนิดน้ำ แอลกอฮอล์สำหรับทำความสะอาดโทรศัพท์



ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องนอนของแขก



แนวคิด

- ❑ โดยปกติพนักงานทำความสะอาดจะเข้ามาทำความสะอาดห้องพักของแขกเมื่อแขกได้ทำการ Check Out ออกจากโรงแรม
- ❑ การแจ้งจากแขกว่าประสงค์ต้องการให้ทำความสะอาดห้องพัก
- ❑ เฉลี่ยเวลาในการทำความสะอาดประมาณ 45 นาที ถึง 1.30 ชม. ต่อพนักง. 1 คน
- ❑ โดยทั่วไปจะเป็นแม่บ้านรอบเช้าเป็นผู้รับผิดชอบ



ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

- ก่อนเข้าทำความสะอาดต้องขออนุญาตแขกไม่ว่าห้องจะว่างหรือไม่ ว่าง โดยการเคาะประตู 3 ครั้ง ถ้าไม่มีเสียงตอบรับจากแขกให้เปิดประตูเบา ๆ เข้าไปทำความสะอาด
- ทำความสะอาดห้องที่แขกแขวนป้ายให้ทำความสะอาดห้อง (Please Make Up Room) ให้เปิดประตูห้องและแขวนป้าย Room Attendant ขณะทำความสะอาด
- ถ้าแขกแขวนป้ายห้ามรบกวน (Do Not Disturb) อย่าปล่อยห้องไว้ โดยไม่ได้ทำความสะอาดข้ามวัน

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

- ❑ คอยสังเกตเมื่อมีเหตุการณ์ผิดปกติ เช่น แยกหลบหนีออกจากโรงแรม หรือมีคนแปลกหน้าขึ้นมาให้แจ้งผู้เกี่ยวข้องทันที
- ❑ ขณะปฏิบัติงานไม่ควรพูดคุยโดยไม่จำเป็น โดยเฉพาะหน้าห้องหรือต่อหน้าแขก หากจำเป็นควรพูดเบา ๆ
- ❑ เมื่อเริ่มทำความสะอาดให้เปิดไฟทุกดวงเพื่อตรวจสอบว่าชำรุดหรือไม่ และปิดไฟเฉพาะที่ที่ต้องการแสงสว่าง
- ❑ เปิดม่าน เพื่อรับแสงสว่าง หรือเปิดหน้าต่างให้มีการถ่ายเทอากาศ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

- ❑ เก็บเสื้อผ้าของแขกที่วางอยู่ตามมุมต่าง ๆ ให้เป็นที่เรียบร้อย
- ❑ เก็บที่เชียบูหรี เทพงลงในตระกร้าผงหรือถังขยะ ห้ามเทลงชักโครกเด็ดขาด และนำที่เชียบูหรีไปล้าง
- ❑ ตรวจสอบว่าแขกลืมทรัพย์สินหรือไม่หรือแขกทำให้ทรัพย์สินของโรงแรมมีความเสียหาย
- ❑ ตรวจสอบการใช้บริการ Mini bar และเก็บขยะไปทิ้งในถุงที่รถเข็นอุปกรณ์ การทิ้งขยะให้หยิบที่ละชั้นเพื่อกันของมีค่าของแขกตกหล่นติดไปกับเศษขยะ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ต่อ)

- หากพบเศษกระดาษที่จดเบอร์โทรศัพท์ให้เก็บแยกไว้เพื่อแยกจะตามหาทีหลัง
- หากพบตัวเครื่องบินที่ไม่ใช้แล้วให้เก็บไว้ก่อน เพราะบางประเทศสามารถเก็บไปใช้ในการลดหย่อนภาษี
- ทำความสะอาดเตียงนอน
- ทำความสะอาดเช็ดฝุ่นโดยเริ่มตามเข็มนาฬิกา
- ทำความสะอาดโทรศัพท์โดยใช้แอลกอฮอล์เช็ด
- หลังจากทำความสะอาดห้องน้ำให้เก็บของใช้ของแขกให้เรียบร้อย

ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ



ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ

- ใช้แผ่นขัดด้วยมือ ขนาด 8x10 เซนติเมตร เพื่อป้องกันการกระเด็นของน้ำยา
- กดชักโครกก่อน 1 ครั้งและเทน้ำยาใส่เพื่อฆ่าเชื้อโรคทิ้งไว้สักพักเพื่อให้น้ำยาทำปฏิกิริยา
- ทำความสะอาดอ่างล้างหน้า โดยรอบ
- จัดของบน Counter อ่างล้างหน้าให้เรียบร้อยแล้วนำผ้าสะอาดมาเช็ด

ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ (ต่อ)

- ทำความสะอาดม่านห้องน้ำโดยพาดบนราว และทำความสะอาดอ่างอาบน้ำ (ถ้ามี)
- ทำความสะอาดโถสุขภัณฑ์โดยใส่ถุงมือป้องกัน
- ล้างอ่างล้างหน้า และพื้นห้องน้ำให้แห้ง ทำความสะอาดกระจกเงา
- จัดวางชุดผ้าเช็ดตัวชนิดต่าง ๆ ให้เรียบร้อย

ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องนอนของแขกรอบเตียง



ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องนอนของแขกรอบดึก

- ❑ เคาะห้องเพื่อขออนุญาตเปิดเตียง (Turn Down Service)
- ❑ พับผ้าคลุมเตียงหรือคาดเตียงไปไว้ใต้ที่วางกระเป๋า
- ❑ เปิดเตียง 45 องศา หรือ 90 องศา
- ❑ ตบหมอนฟู ให้เข้าที่
- ❑ จัดรายการอาหารเช้า บนหมอน หรือ Chocolate
- ❑ ตรวจสอบความเรียบร้อยและปิดไฟ ยกเว้นไฟทางเข้าประตู
- ❑ ถ้ามีแขกขอ Check Out ในตอนกลางคืน พนง. ต้องรีบทำความสะอาดทันที

ขั้นตอนการทำความสะอาดพื้นที่ส่วนอื่นนอกห้องพักแขก



การทำความสะอาดพื้นที่ส่วนหน้าของโรงแรม

- พื้นที่ส่วนหน้าของโรงแรมเป็นจุดที่จะได้รับคำติชมได้มากที่สุด ซึ่งได้แก่ Lobby, Balcony, ห้องอาหาร. โถงทางเดิน
- พื้นที่ส่วนหน้าของโรงแรมจะต้องสะอาดอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นการประเมินผลการทำงานและความใส่ใจของแผนกแม่บ้านของโรงแรม

การทำความสะดวกห้องโถง

- การทำความสะดวก Lobby มือจับประตู ระเบียง ต้องทำความสะดวกเป็นประจำ
- กรณีที่ฝนตก ต้องวางพรมหรือผ้าเช็ดเท้าไว้ที่หน้าทางเข้าและต้องคอยเช็ดถูบ่อย ๆ
- ที่เชียบูหรี ต้องคอยเททิ้ง เพื่อให้สะดวกเสมอ
- ขจัดกลิ่นไม่พึงประสงค์
- เช็ดฝุ่นเฟอร์นิเจอร์ทุกชิ้นและรอยนิ้วมือ
- ทำความสะดวกพรม

การทำความสะอาดลิฟต์และบันได

- ต้องทำความสะอาดดูแลรักษาสภาพการใช้งานของลิฟต์
- มีพรมสำรองปูพื้นในลิฟต์ และเปลี่ยนนำมาทำความสะอาด
- ทำความสะอาดปุ่มกดด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรคเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้

การทำ ความสะอาดห้องอาหาร

- ❑ แผนกแม่บ้านจะทำ ความสะอาดห้องอาหารก่อนที่จะเปิดให้บริการ เช่น การดูดฝุ่น เช็ดฝุ่นที่ผนังห้อง
- ❑ ส่วนงานภายในครัวจะเป็นหน้าที่ของ Steward เป็นผู้ทำ ความสะอาด
- ❑ เมื่อเปิดบริการพนักงานในห้องอาหารจะเป็นผู้ช่วยกันดูแลเรื่องความสะอาด

การทำความสะอาดห้องประชุมและห้องจัดเลี้ยง

- เมื่อการจัดเลี้ยงเสร็จสิ้น พนักงานทำความสะอาดจะเข้าไปเก็บกวาดเศษอาหาร เก็บโต๊ะและเก้าอี้ ทำความสะอาดพรม เก็บจุดพรม และดูดฝุ่น
- งานที่ควรทำจัดตารางทำความสะอาดเป็นระยะ ๆ คือ การซักพรม ด้วยเครื่องซักพรม การทำความสะอาดหลอดไฟและเปลี่ยนหลอดไฟที่โคมระย้า
- การทำความสะอาดส่วนใหญ่มักจะเป็นหน้าที่ของพนักงานในกะกลางคืน ใช้เวลาทำความสะอาดประมาณ 7-8 ชม

การทำทำความสะอาดพื้นที่ส่วนอื่นของโรงแรม

- โดยปกติจะทำความสะอาดในช่วงเวลากลางคืน เพื่อหลีกเลี่ยงการรบกวนแขก
- เช่น ล้างสระว่ายน้ำ ทำความสะอาดลานจอดรถ ชักพรม ห้องน้ำ บริเวณ Lobby

