
Mitarbeiterhandbuch

Zimmerreinigung



Herzlich Willkommen,

wir freuen uns, dass Sie ab sofort zu unserem Team gehören!

Alle haben wir ein gemeinsames Ziel: unsere Gäste sollen sich bei uns wohlfühlen, dieses Haus wieder besuchen und uns weiterempfehlen.

Ein zuverlässiger Service eines jeden Mitarbeiters ist ausschlaggebend für eine freundliche und gastliche Atmosphäre.

Diese Broschüre soll dazu beitragen, Sie zu informieren, zu unterstützen, Ihnen Richtlinien vorzugeben und Fragen zu beantworten - kurzum die Broschüre ist ein Leitfaden durch Ihren Arbeitstag.

Wir sind sicher, dass Sie sich schnell in unser Team einarbeiten. Mit einem Lächeln und einem netten Gruß tragen auch Sie entscheidend zu einem guten Betriebsklima bei.

Sollten Sie weitere Fragen haben oder Probleme auftauchen, wenden Sie sich bitte an uns.

Mit freundlichen Grüßen

Familie Gemmer

Inhaltsverzeichnis

1. Hotelinformation

2. Allgemeine Regeln

3. Verhaltensweisen

4. Täglicher Arbeitsablauf

5. Arbeitsabläufe

- 6.1. Fundsachen
- 6.2. Reparaturen
- 6.3. Gästewäsche
- 6.4. Gästekommentare (Karten)
- 6.5. Grüne Karte
- 6.6. Rote Karte
- 6.7. Beschädigung von Hotel- oder Gästeeigentum
- 6.8. Handhabung der Etagenschlüssel

6. Zimmerreinigung Schritt für Schritt

7. Zimmerstandards

- 8.1. Schlafbereich
- 8.2. Badezimmer
- 8.3. VIP Bestückung

8. Bestückung des Service-Wagens

9. Reinigungsmittel und Material

- 10.1. Auflistung der Mittel und Materialien
- 10.2. Sicherheitsdatenblätter

10. Bleibezimmer

1. Hotelinformation

Name des Hotels: Hotel-Restaurant „Landgasthof Gemmer“

Anzahl der Zimmer: 16 Komfortzimmer im Hotelneubau
6 Business-Zimmer im Haupthaus

Anzahl der Etagen: 3 im Hotelneubau
2 im Haupthaus

Tagungs- und Familienräume: Backstube
Kaminzimmer
Wintergarten
Raum Einrich
Raum Limes

Frühstück:	Montags bis Freitags	06:30 – 09:00 Uhr	im Restaurant
	Sa/So/Feiertags	08:00 – 10:30 Uhr	im Restaurant

Direktor: Klaus Gemmer
Hausdame: Janette Gemmer

2. Allgemeine Regeln

Dienstplan

Einsichtnahme an der Rezeption

Wünsche für freie Tage bzw. Urlaub bitte frühzeitig mitteilen

Krankheit

Sollten Sie nicht zur Arbeit erscheinen können, informieren Sie uns bitte bis 08.00 Uhr unter folgender Telefonnummer 06486/91000

Pause

Gemäß Arbeitszeitgesetz ist nach 6 Stunden eine Pause von mindestens 30 Minuten einzulegen. Die Mitarbeiter sind für die Einhaltung der Pausenzeiten selbst verantwortlich.

Telefongespräche dürfen ausschließlich in den Pausen geführt werden.

Smartphone darf ausschließlich in den Pausen benutzt werden.

Verpflegung

Wasser, Kaffee und Essen können in der Küche nachgefragt werden.

Rauchen

Im Hotel ist Rauchverbot. Für das Personal ist das Rauchen in den Pausen am Personaleingang erlaubt.

3. Verhaltensweisen

JA

- + Freundlich, höflich
- + Gäste und Kollegen immer grüßen
- + Gästewünsche unmittelbar an Hausdame weiterleiten
- + Gästebeschwerden immer weiterleiten
- + Fundsachen immer abgeben
- + Korrektes Anklopfen vor Betreten des Gästezimmers
- + Privatsphäre des Gastes respektieren
- + Zimmertüre beim Reinigen offen lassen
- + In Bleibezimmern Licht, Heizung, Klimaanlage, die der Gast eingestellt hat, belassen
- + Unfälle oder Sicherheitsrisiken sofort melden
- + Zerbrochene Gegenstände oder suspektete Dinge in Gästezimmern sofort melden

NEIN

- Schlüssel verleihen oder für andere Personen Zimmer öffnen
- Zimmer ohne vorheriges Klopfen betreten
- Gast stören, wenn „Bitte nicht stören Karte“ an der Tür
- Handtücher zum Reinigen benutzen
- Zerrissene, verschmutzte Wäsche verwenden
- Im belegten Zimmer
 - Gegenstände des Gastes verlegen
 - Telefon benutzen
 - Geld mitnehmen
 - Gästegegenstände benutzen
- Verlassen des Arbeitsbereiches ohne Genehmigung
- 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

Rufschädigendes Verhalten kann keinesfalls toleriert werden und hat disziplinarische Maßnahmen zur Folge.

4. Täglicher Arbeitsablauf / Reinigungspersonal

1. Melden im Büro/Frühstücksraum
2. Entgegennahme der Zimmerliste und der Schlüssel
3. Holen des Reinigungsmaterials
 - Sicherstellen, dass das Material vollständig ist
4. Kontrolle des Treppenhauses und des Eingangs
 - Aschenbecher, Türen etc.
5. Housekeepingwagen und Staubsauger prüfen
 - Die Wagen werden nach zugeteilter Sektion benutzt
 - Vollständigkeit des Materials überprüfen
 - Wäschesack befestigen
 - Mülltüten befestigen
 - Staubsauger prüfen
6. Zimmerreinigung
 - gemäß der festgelegten Standards
 - siehe 'Systematische Zimmerreinigung'
7. Zimmerliste
 - nach Beendigung der Reinigung werden die Zimmer abgehakt
 - Vermerk, ob Bleibe oder Abreise, Personenzahl
 - Vermerk über technische Mängel
8. Treppenhaus
 - sind alle Zimmer und Flure gereinigt, muss das Treppenhaus gereinigt werden
 - saugen
 - Türen, Spiegel, Bilder reinigen
9. Staubsauger
 - entleeren, sauber machen, wegräumen
 - gegebenenfalls Beutel wechseln
10. Etagenoffice
 - Regale sauber machen
 - Müll entfernen
 - Boden wischen/saugen

11. Schmutzwäsche, Müll entsorgen
 - gemäß den vom Haus festgelegten Standards
 - Schmutzwäsche in Container
 - Pfandflaschen in vorgesehene Behälter
 - Restmüll in grauen Müllcontainer (Beutel entleeren und wegwerfen)
 - Plastikmüll in gelbe Tonne

12. Wagen auffüllen
 - gemäß den festgelegten Standards- siehe Punkt 9

13. Hausdame kontaktieren
 - erledigte Arbeiten müssen kontrolliert werden

14. Reinigungsmaterial abliefern
 - vollständig, in ordentlichem Zustand
 - Lappen ausgewaschen

15. Schlüssel und Listen abliefern
 - Kontrolle, ob Zimmeranzahl korrekt

5. Arbeitsabläufe

Fundsachen

- Fundsachen werden umgehend der Hausdame gemeldet.
- Der Zimmerreiniger legt die Fundsache in einen Wäschesack und vermerkt die Zimmernummer, Datum, den Artikel sowie den Namen des Finders.
- Fundsachen werden in der Pause bzw. bei Dienstende der Hausdame übergeben.
- Wertgegenstände (Schmuck, Geld, Papiere) werden sofort der Hausdame übergeben.

Reparaturen

- Technische Mängel in den Zimmern und im gesamten Gästebereich müssen umgehend der Hausdame mitgeteilt werden.
- Gleichzeitig wird ein Vermerk auf der Zimmerliste gemacht.
- Dringende Reparaturarbeiten werden gemeldet.

Gästewäsche

- Sollten Sie Gästewäsche finden, die für die Reinigung bereit liegt, informieren Sie bitte sofort die Hausdame.

Gästekommentare

- sind bei Dienstende der Hausdame zu übergeben. Die Gästekommentare werden schriftlich von der Direktion beantwortet.

Grüne Karte

- Bitte reinigen Sie diese Zimmer zuerst, damit der Gast bei Rückkehr in sein Zimmer nicht gestört werden muss.

Rote Karte

- Diese Gäste dürfen nicht gestört werden. Bitte reinigen Sie alle anderen Zimmer zuerst.
- Informieren Sie die Hausdame um 13:00 Uhr über alle Roten Karten. Sie wird Ihnen weitere Anweisung geben.

Beschädigung von Hotel- oder Gästeeigentum

- Beschädigungen während der Arbeit können immer einmal passieren. Es ist wichtig, dass Sie umgehend Ihre Hausdame informieren.

Handhabung von Etagenschlüsseln

- Sie erhalten bei Dienstbeginn den Etagenschlüssel.
- Schlüssel dürfen auf keinen Fall verliehen werden.
- Es darf weder Gästen noch Personal Türen geöffnet werden.
- Erklärung für den Gast: Aus Sicherheitsgründen dürfen wir keine Türen öffnen. Die Rezeption hilft ihnen jedoch gerne weiter.
- Schlüssel sind nach Beendigung der Dienstzeit zurückzugeben.

6. Zimmerreinigung Abreise /Schritt für Schritt

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 und schmutzige Gläser zum Reinigen sammeln*
- *Mülleimer auswischen*

4. Entfernen der Schmutzwäsche

- Stück für Stück, damit keine Gegenstände des Gastes aus Versehen eingewickelt werden.
- Schmutzwäsche sofort in Wäschewagen,
- Anschließend sämtliche frische Wäsche mit ins Zimmer nehmen

5. Betten beziehen

- *Matratzenschoner glatt streichen*
 - *wenn schmutzig wechseln und ins Haupthaus zum Waschen bringen*
 - *nicht in Schmutzwäschecontainer!*
- Laken auflegen mit Mittelbruch nach oben,
- Laken straff unter Matratze ziehen und Ecken ordentlich falten.
- Bettdecke und Kissen ordentlich einziehen und auflegen (Ecken richtig einziehen!)
- Bettdecke endet mit Fußende der Matratze und seitlich ca. 10 cm
- Kissen endet mit dem Kopfende.
- Plaid und Dekokissen ordentlich auflegen

6. Vorreinigen der Toilette

- Spülen
- Reinigungsmittel gründlich einbürsten
- einwirken lassen,

wichtig: *Unter den Rand und in die Abflussbiegung,*
warum? *Hier finden vorrangig Ablagerungen statt
Mittel braucht Einwirkzeit, um Bakterien abzutöten und hartnäckigen
Schmutz zu lösen.*

7. Reinigung Dusche / Badewanne

- Wände und Wanne mit Wasser absprühen,

warum? *Reinigungsmittel wirkt besser mit Wasser, lässt sich besser verteilen.*

- Mit Reinigungsmittel komplett einseifen, evtl. mit Schwamm nacharbeiten,

wichtig: *Bei Reinigungsvorgängen wirken Wasser, chemische Wirkstoffe und
mechanische Kräfte*

- mit Wasser gründlich abspülen, trocknen und nachpolieren

warum? *Zur Vermeidung von Rückständen des Reinigungsmittels*

- Armaturen mit Tuch polieren

wichtig: *Stöpsel, Abfluss, Seifenschale und Spender nicht vergessen*

8. Reinigung der Toilette

- nochmals gründlich ausbürsten und *abspülen*

warum? *Zur Entfernung der Ablagerungen*

- 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 und komplette Toilettenbürste nicht vergessen*

9. Reinigen aller Wände, Armaturen, Einrichtungsgegenstände

wichtig: *Systematisch im Uhrzeigersinn arbeiten, um nichts zu vergessen*

- Griff- und Spritzspuren an Tür und Rahmen entfernen
- Handtuchhalter, Toilettenrollenhalter, Hygienebeutelhalter, Toilettenspülung (gefährlicher Bakterienherd!), Haartrockner, Kleenexhalterung, alle Wände, Kosmetikspiegel, Regale, Mülleimer säubern, auch außen und polieren.

10. Spiegel reinigen

- Kompletten Spiegel mit heißem Wasser abwaschen und mit Gläsertuch polieren.

wichtig: *keine 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 Tuch trocknen und polieren,
- Armaturen polieren.

wichtig: *Untere Seite der Armatur, Stöpsel und Überlauf nicht vergessen*

12. Gästeartikel und Frotteewäsche nachlegen

nach den vom Haus vorgegebenen Standards

wichtig: *ordentlich falten*

13. Fußboden reinigen

- Wasser und Reinigungsmittel in Eimer geben,

wichtig: *nicht zu viel Reinigungsmittel, da sonst der 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 Bads zur Tür hin wischen.
nicht zu nass, da sonst Flecken entstehen*

14. Abstauben des Schlafraums

- Systematisches Arbeiten im Uhrzeigersinn,
- Griffspuren an Tür und Rahmen entfernen.
- Sämtliche Möbel innen und außen, Ecken, Schubladen, sämtliche Schalter, Haken, Kabel, Fernseher, Fernbedienung, alle Lampen, Fensterrahmen, Stühle und Sessel, Telefon
- Bilder und Spiegel, Prospektständer, Fußleisten, evtl. Flecken von Wänden entfernen

wichtig: *keine Seifenreste im Tuch.*

Vorsicht! *Glühbirnen nur mit trockenem Lappen,*

15. Saugen

- von der hintersten Ecke zur Tür arbeiten, für Ecken und Kanten Bürsten abnehmen und mit Rohr arbeiten
- Polstermöbel absaugen
- Badezimmerboden absaugen,

wichtig: *Möbel können verrückt werden, um darunter zu saugen,
Boden darf nicht nass sein,
Flurabschnitt vor Zimmer mitsaugen.*

Nach dem Saugen Stecker herausziehen und Kabel ordentlich aufrollen,

16. Zimmer verlassen

- Winter: Fenster schließen
- Sommer: Balkontür auf Kipp
- Gardinen und Möbel nach Standard arrangieren und mit einem letzten prüfenden Blick die korrekte Präsentation überprüfen
- Hauptschalter aus

Zimmer-Standard 301 – 325 (Neubau)

Schrank innen

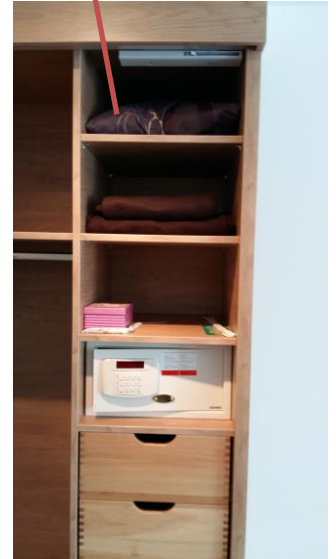


2 Wolldecken

5-6 Kleiderbügel in einer Richtung und auf die Seite Richtung Spiegel zusammenschieben

1 x Notfallkästchen,
1 Wäschebeutel,
1 Schuhanzieher und
1 Schild "bitte nicht stören"

Bei Einzelbelegung, Dekokissen in oberes Fach im Schrank legen.



Schreibtisch-Fernsehanlage

Fernbedienung unter Fernseher legen



Auf Schreibtisch-
unterlage: Ho-
telinformation,
Erklärung zum W-
Lan und Fernseh-
sendeliste

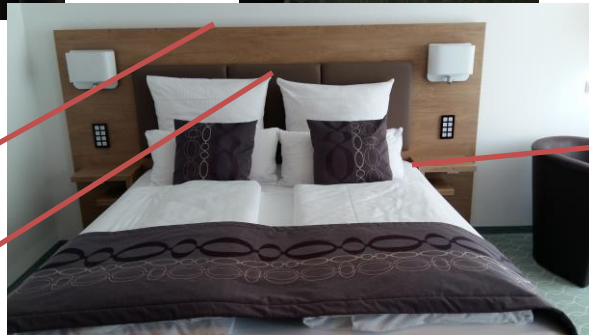
Holzseite des Hockers in Richtung Bett, kann man dann besser anpacken. Hocker ca. 10 cm unter Schreibtisch hervorsehen lassen.

Fensteranlage:

- Übergardinen hinter Schreibtisch bis an Türausschnitt ziehen, in der Mitte um vordere Ecke drapieren und hinter Sitzecke ganz in Ecke ziehen. Nachsehen, ob Flecken auf Übergardinen.

Weißer Gardinen in der 2. Etage hinter Sitzecke öffnen und im EG und der 1. Etage schließen.

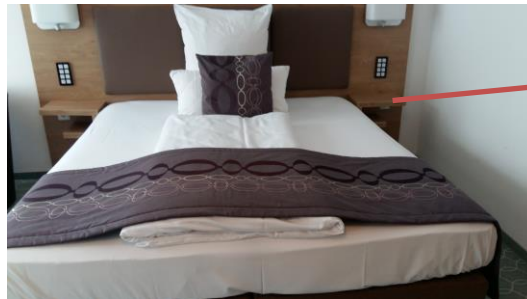




Staubwischen hinter
Kissen und hinter
Bettenanlage

Im 2. Stock Vor-
sicht hinter Bett-
anlage LED-Band

Doppelzimmer: Bett-
decke und Kissen
ca. 10 cm vom Rand
auflegen



Einzelzimmer: Bett-
decke und Kissen
mittig auflegen

Badezimmer



Spiegel poliert? Bitte von neben nochmals überprüfen. Auch Rand vom Spiegel überprüfen

Wasserhahn steht gerade über Auslauf. Ist auch unter dem Wasserhahn sauber? Spiegelt in Auslauf!!!

Überlauf im Waschbecken sauber?

Badvorleger über Waschbecken legen und in Schublade einlemmen, damit die Schublade ein wenig geöffnet ist. Warum? Gäste haben des öfteren Ablagefläche gesucht und die Schublade nicht gefunden.

Ablage neben Waschtisch



Ablage sauber und neu aufgefüllt. Zahnputz-

Da der Fönaufsatz immer abfällt, bitte abmachen und auf Glasablage ablegen

Fön und Halterung sauber. Keine Fingerabdrücke oder sonstige Verunreinigungen

Toilettenpapierhalterung poliert innen und außen, toilettenpapier gefaltet
Toilette poliert. Halterung von Ersatzrolle und Toilettenbürste nicht



Dusche alles poliert.
Glasabtrennung o.k. Dusch-
kopf an der Stange bis
ganz nach unten ziehen und
mit der Oberseite zur Ba-
dezimmertür drehen.

17. Allgemeine Regeln

- Benutzung von Tüchern mit Farbkodierung
 - rot - Toilette
 - blau - Badezimmer
 - gelb - Abstauben oder Staubtuch.
 - Grünes Poliertuch - Zum Polieren von Armaturen, Spiegeln und Duschatrennung,
- niemals leer laufen, immer versuchen, Wege zu planen
- körperschonendes Arbeiten, z.B. richtiges Bücken, Tragen, Heben
- immer auf sauberen, einwandfreien Zustand der Wäsche achten
- frische Wäsche aus der Wäscherei, die beim Beziehen schon verschmutzt ist, in rote Säcke füllen

7. Zimmerstandards

8.1 Schlafbereich

Schreibtisch: Senderliste, WLAN und Hotelinformation

8.2. Badezimmer

Einzelzimmer: 1 Badetuch, 1 Handtuch, 1 Vorleger, 1 Shampoo, 1 Duschgel, 1 Bodylotion

Doppelzimmer: 2 Badetücher, 2 Handtücher, 1 Vorleger, 1 Shampoo, 1 Duschgel, 1 Bodylotion

Schubladen überprüfen ob noch genug Kosmetiktücher und Hygienebeutel vorhanden sind

Toilettenpapier und Ersatzrolle

8. Bestückung des Service-Wagens

Der Zustand des Wagens sagt viel über die Arbeitsweise des Reinigungspersonals aus und ist mitbestimmend für den Eindruck, den der Gast vom Hotel bekommt.

Um organisiert und zielsicher zu arbeiten, ist es äußerst wichtig, den Servicewagen stets ordentlich und richtig bestückt zu halten.

Material für Abreisezimmer

Servicewagen:

Wäsche (ordentlich gefaltet in den Fächern)		Gästeartikel	
Laken groß	6	Duschgel	20
Laken klein	2	Bodylotion	20
Kopfkissenbezüge	12	Schampoo	20
Kopfkissenbezüge klein	12	Zahnputzgläser	12
Handtücher	12	Fachinger Wasser 0,5	6
Duschtücher	12	Dazu Gläser	12
Badevorleger	6	Kleenex	2
		Toilettenpapier	6

Putzlappen

Putzeimer

Tragekorb

Tuch rot (Toilette)

Tuch gelb und grün (Glas, Abstauben)

Tuch blau (Badezimmer)

Großes grünes Polierruch für Glas und Spiegel

Schwamm

Sanitärreiniger

Allzweckreiniger

Glasreiniger

Müllbeutel

*Wäschesack ordentlich und sauber befestigt

* Mülltüten und –container ordentlich befestigt (Mülltrennung beachten)

Wagen für Schmutzwäsche

Staubsauger

Wagen und Staubsauger für Abreise stehen im Erdgeschoss-Abstellraum



Servicewagen Bleibezimmer

Material für Bleibezimmer

Servicewagen:

Wäsche (ordentlich gefaltet in den Fächern)		Gästeartikel	
Handtücher	5	Zahnputzgläser	10
Duschtücher	5	Fachinger Wasser 0,5	5
Badevorlager	3	Dazu Gläser	6

Putzlappen

Putzeimer

Tragekorb

Tuch rot (Toilette)

Tuch gelb und grün (Glas, Abstauben)

Tuch blau (Badezimmer)

Großes grünes Polierruch für Glas und Spiegel

Schwamm

Sanitärreiniger

Allzweckreiniger

Glasreiniger

Müllbeutel

*Wäschesack ordentlich und sauber befestigt

* Mülltüten und –container ordentlich befestigt (Mülltrennung beachten)

Staubsauger

Servicewagen und Staubsauger für Bleibzimmer stehen im 1. Stock



Auflistung der Arbeitsmittel und Materialien

Das zur Verfügung gestellte Material muss pfleglich behandelt und gemäß den Vorgaben verwendet werden.

Arbeitsmaterial

Staubsauger

Putzlappen

Putzeimer

Tragekorb

Tuch rot (Toilette)

Tuch gelb und grün (Glas, Abstauben)

Tuch blau(Badezimmer)

Großes grünes Poliertuch für Glas und Spiegel

Schwamm

Gläsertücher

Sanitärreiniger

Allzweckreiniger

Glasreiniger

Duftspray

10. Bleibezimmer

- Lüften,
- Müll entsorgen,
- Aschenbecher auf Balkon säubern
- Betten machen,
- Pyjama ordentlich zusammenlegen und unter Bettdecke legen
- Badezimmer säubern
- Wenn Handtücher auf Boden, bitte wechseln und neue auflegen
- Saugen
- Prüfen, ob alles o.k.

Schlussbemerkung:

Wenn alles erledigt ist Servicewagen und Wäschewagen sowie Wäsche im Bügelzimmer im Haupthaus auffüllen, sodass bei Arbeitsantritt am nächsten Tag alles vorhanden ist.

Alle benutzten Lappen zum Waschen an die Waschmaschine im Haupthaus

Schmutzige Gläser und Glas-Pfandflaschen ins Restaurant bringen

Einweg-Pfandflaschen in den Behälter am Liefereingang