

# Zaniedbana służba pięter



Karol Weber

„Do Housekeepingu? Sprzątać? A po co?” Takie pytania słyszałem od kolegów z pracy w recepcji, a nawet i rodziny, kiedy dekadę temu aplikowałem na stanowisko, jak to się ładnie nazywało – room attendant, w hotelu sieci Four Seasons w Wielkiej Brytanii. Dla mnie to był naturalny, kolejny etap ścieżki rozwoju zawodowego. Bez tego etapu moje doświadczenie i wiedza o funkcjonowaniu hotelu byłyby znacznie uboższe.

mania czystości, standardów kontaktu z gościem, czy bardzo istotnych zasad bezpieczeństwa pracy i mienia gości.

W czasie wizyt w hotelach i rozmów z paniami pokojowymi zauważam brak umiejętności profesjonalnego kontaktu z gościem, reakcji na zażalenia, brak podstawowej wiedzy na temat atutów i usług obiektu. To wpływa na negatywne postrzeganie tych pracowników. Jest to przejaw przede wszystkim zaniedbań ze strony dyrekcji.

Panie pokojowe często sprawiają wrażenie, jakby się bały kontaktu z gościem. Szkolenia to nie tylko przekazywanie wiedzy, to także kształtowanie właściwych postaw pracowników względem gości i firmy. Nie można zapominać o inspektorach pięter, u których należy kształtować umiejętności organizacji pracy i zarządzania podległymi pracownikami. Powinni oni spędzić parę dni w recepcji, aby zapoznać się ze specyfiką pracy, bo przecież recepcja i służba pięter to najbliższej współpracujące ze sobą działy.

## BŁĘDY W ORGANIZACJI

W wielu obiektach, nawet w hotelach wyższych kategorii, można spotkać się z brakiem należytego nadzoru i dezorganizacją pracy, gdzie pokojowe pracują intuicyjnie, co niestety przekłada się na stan utrzymania czystości. To z kolei przekłada się na zwiększone koszty wymiany wyposażenia pokoi.

Nie planuje się kalendarza okresowych zadań doczyszczania pokoi, na które zazwyczaj brakuje czasu przy codziennej pracy. Takie kalendarze powinny obejmować zadania wykonywane raz w miesiącu lub kilka razy w roku. Nie planuje się odpowiedniego grafiku pracy, przez co zdarza się, że jedna osoba sprząta za mało pokoi. Liczba pokoi do posprzątania powinna zależeć od standardu obiektu i wyposażenia pokoi. W większości hoteli przyjmuje się, że średni czas sprzątania pokoju na czysto wynosi 30 minut, co daje 15 pokoi dziennie. Tam gdzie pracowałem przyjęte było, aby

**P**raca w tym dziale nie jest postrzegana pozytywnie, często także przez inne działy hotelu, a pracowników uważa się za mało kompetentnych. Bo to przecież „tylko sprząkanie”. Niestety takie podejście wykazuje niekiedy sama dyrekcja, dając tym samym niedobry przykład.

W większości obiektów to działy służby pięter stanowią najliczniejszą grupę personelu, mają do zagospodarowania wysokie środki z budżetu, a ich praca stanowi spore wyzwanie organizacyjne. Nie można zapominać, że panie pokojowe (w Polsce ta praca nadal jest wykonywana tylko przez kobiety) i inspektorzy pięter to przecież pracownicy tzw. frontowi, mający kontakt z gośćmi, a więc bezpośrednio muszą rozwiązywać ich problemy.

## POKOJOWE TEŻ REPREZENTUJĄ HOTEL

Rola, jaką pełni służba pięter ma ogromny wpływ na funkcjonowanie hotelu. Utrzymanie czystości jest tak samo ważne jak praca innych działów. Stan przygotowania pokoju i jego codziennej obsługi jest jednym z głównych czynników mających wpływ na poziom satysfakcji gości, a tym samym zysk firmy. Potrzebna jest wykwalifikowana kadra na każdym szczeblu, która będzie pozytywnie wpływać na wizerunek tej pracy.

Wiele się mówi o potrzebie szkoleń recepcjonistów. Słusznie. Szkoli się kelnerów, jednak o pracownikach służby pięter często się zapomina, twierdząc że to strata czasu i pieniędzy. Niesłusznie! Ta grupa ma również duże potrzeby szkoleniowe, zwłaszcza w niesieciowych obiektach, gdzie często brakuje procedur utrzy-

ta liczba nie przekraczała 10 pokoi, a to właśnie ze względu na standard i wyposażenie pokoi. Ale rzeczywistość jest inna. Nie wykonuje się regularnych inwentaryzacji wyposażenia pokoi. Nie planuje się w rocznym budżecie wydatków na regularne naprawy i remonty. Czy w Państwa obiektach dyrekcja dokonuje regularnych inspekcji losowo wybranych pokoi? Znam przykład 5-gwiazdkowego hotelu średniej wielkości, w którym za stan utrzymania czystości obiektu odpowiadał kierownik...gastronomii. W tym obiekcie nikt nie sprawdzał stanu przygotowania pokoi.

### RECEPCJI ŁATWO ZMIENIĆ POKÓJ

Często podawany argument tłumaczący nieprawidłowości jest brak czasu czy niewystarczająca liczba pracowników. Jest w tym sporo racji, ale czy to ma oznaczać, że dyrekcja nie będzie sobie stawiała celu właściwej organizacji pracy, wysokiej jakości świadczonych usług, doskonalenia umiejętności personelu? Widoczny jest brak wzajemnego zrozumienia, poszanowania pracy, komunikacji i pracy zespołowej. Recepcji bez problemu przychodzi zmiana przydzielonego wcześniej i przygotowanego już pokoju na inny, jak to często bywa, z powodu nie czytania uwag w rezerwacji i życzeń gości. Nie zdają sobie sprawy, że takie zmiany potrafią mocno dezorganizować pracę par pokojowych. Oczywiście nie mam na myśli tutaj niespodziewanych sytuacji, w których taka potrzeba wyniknęła w trakcie meldowania gościa.

Recepcjonista przyjmujący rezerwację często ignoruje standard pytania gościa o orientacyjną godzinę przyjazdu. Taka informacja bardzo ułatwia zaplanowanie pracy i przygotowanie pokoju na czas. W konsekwencji wpływa to także na zadowolenie gościa i mniej problemów dla samego recepcjonisty. Każdy pracownik recepcji, choć i innym pracownikom też by się to przydało, powinien w ramach szkoleń wstępnych spędzić przynajmniej jeden dzień wykonując pracę housekeeperów. Takie doświadczenie powinno nauczyć zrozumienia dla współpracowników i ich pracy.

### JAK TO SIĘ ROBI W FOUR SEASONS

W hotelach Four Seasons, choć jest to już także praktykowane w innych renomowanych sieciach, wyraża się wdzięczność pracownikom utrzymania czystości poprzez coroczne akcje o nazwie Housekeeping Appreciation Week. W czasie tygodniowej celebracji organizowane są wyprzedaże nieużywanego asortymentu, z których pieniądze przekazywane są na cel charytatywny; konkursy i różne zawody, także z udziałem kadry managerskiej hotelu, np. ścienie łóżek, czy prasowanie uniformów na czas. Sporo jest przy tym śmiechu i integracji współpracowników. Ostatniego dnia do udekorowanej stolówki wszyscy zaproszeni są na poczęstunek, na który składają się także słodkości przygotowane przez pracowników. Chciałoby się takie przedsięwzięcia zobaczyć w polskich hotelach.

Innym pozytywnym przykładem jest współpraca w myśl zasady „wszystkie ręce na pokład”. W dniach wysokiej frekwencji, z licznymi wyjazdami i przyjazdami, kadra kierownicza hotelu zakasuje rękawy i pomaga we wstępnym sprzątaniu pokoi, wyrzuca śmieci

i ściąga brudną pościel w zwolnionych pokojach, co skraca czas ich przygotowania dla kolejnych gości. Przede wszystkim jest to sygnał, że wszyscy stanowią zespół i można na siebie liczyć. Jakże częste są jednak sytuacje, w których trudno nam jest podnieść papiera z podłogi, myśląc że to przecież nie nasza praca.

Pracownicy służby pięt, tak jak i pozostałe grupy pracowników, oczekują motywacji i satysfakcji z dobrze wykonywanej pracy. Jedną z form motywacji, której sam doświadczyłem, był awans na tzw. self-checking room attendant, po którym nikt nie musiał sprawdzać pokoju przed jego wynajęciem. Spotkałem się kiedyś także z dość nietypową formą motywacji, powiązaną z oszczędnością wody i energii. Firma założyła sobie w danym

roku za cel oszczędność wydatków na media. Do jego realizacji potrzebowała także udziału swoich pracowników. Część zaoszczędzonych w ten sposób pieniędzy podzieliła między nich.

### JAK WYNAGRADZAĆ I MOTYWOWAĆ

Skoro mowa o pieniądzach. Zawsze mi było trudno zrozumieć, dlaczego pensje pracowników utrzymania czystości są na szarym końcu listy płac. Przez niższy prestiż pracy i wymagane kwalifikacje? To ciężka fizyczna praca i jeśli oczekujemy należytego jej wykonywania, zgodnie z procedurami i standardami, należy się godziwa płaca. Lepsze wynagrodzenie to również sygnał, że w tej pracy jest miejsce dla ludzi ambitnych i pracowitych. Niestety, praca ta jest postrzegana marginalnie i skierowana do osób nisko wykształconych. A jest tak ze względu na oferowane warunki pracy, które mają być wytłumaczeniem dla tego stanu rzeczy.

Kilka miesięcy temu w amerykańskich hotelach sieci Marriott wprowadzono w pokojach specjalne koperty, zachęcając gości do pozostawiania w nich napiwków dla par pokojowych. W efekcie podniosły się głosy oburzenia, że dyrekcja zamiast nakłaniać gości do zostawiania napiwków, powinna podnieść niskie pensje pracownikom. A jak wielu z Państwa zostawia napiwki na szafce nocnej po pobycie w hotelu? Temat napiwków jest tu jednak tylko tematem pobocznym. Nie twierdę, że należałoby zrównać zasadnicze pensje pracownikom, ale należy stosować dodatkowe formy wynagradzania, np. uzależnione od wyników pracy poszczególnych pracowników.

W służbie pięt można się realizować zawodowo, nie tylko na kierowniczym stanowisku. O tym jednak decyduje styl zarządzania personelem i całym działem. Miałem szczęście pracować z kierownikami, liderami, którzy nadawali tej pracy właściwą rangę. W czasie prowadzonych szkoleń poznaję pracowników energicznych i zaangażowanych, którzy chcieliby wiedzieć więcej i lepiej, jak należy wykonywać swoją pracę oraz mają pomysły i uwagi. Trzeba zaopatrzyć ich w wiedzę i właściwy sprzęt do pracy oraz aktywnie słuchać.

Docenienie pracy służby pięt i poświęcenie jej należytej uwagi to oznaka profesjonalizmu branży i trend, który powinien na stałe zagościć w polskim hotelarstwie. •

**Karol Weber. Inspektor Hotelowy, autor bloga [enjoyyourstay.pl](#)**