

บทที่ 10
งานปลีกย่อยของแผนกแม่บ้าน

- ✓ ความหมายของงานปลีกย่อย
- ✓ ประเภทของงานปลีกย่อยในแผนกแม่บ้าน

HO 305

131

HO 305

131

✓ ความหมายของงานปลีกย่อย

งานปลีกย่อย หมายถึง งานที่มีความสำคัญรองมาจากงานหลักที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องทำเป็นประจำทุกวัน งานปลีกย่อยส่วนใหญ่เป็นงานที่ไม่ได้ทำทุกวัน ฉะนั้น พนักงานทำความสะอาดห้องพักจึงต้องให้ความสนใจ และควรเรียนรู้ขั้นตอนของงานให้ถูกต้อง และต้องมีความละเอียดรอบคอบกับงานที่ได้ทำด้วย เพื่อป้องกันความผิดพลาด หรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น ในที่นี้จะกล่าวถึงงานปลีกย่อยเฉพาะที่สำคัญเท่านั้น

✓ ประเภทของงานปลีกย่อยในแผนกแม่บ้าน

1. การเติมน้ำใส่กระติก

ปกติในห้องพักแขกจะมีกระติกน้ำสำหรับแขก พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรล้างกระติกให้สะอาด โดยเฉพาะบริเวณด้านบนซึ่งเป็นที่เทน้ำออก น้ำที่ใส่ควรเป็นน้ำดื่มที่สะอาด และควรเติมให้เรียบร้อยก่อนที่แขกจะเข้าพัก ในทุกวันที่พนักงานเข้าไปทำความสะอาดช่วงที่มีแขกพักอยู่ ให้เทน้ำเก่าออกและเติมน้ำใหม่ให้เต็มกระติกทุกครั้ง

2. การจัดหมอนและผ้าห่มเพิ่ม

กรณีที่แขกต้องการหมอนและผ้าห่มเพิ่ม พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะนำหมอนและผ้าห่ม ซึ่งอยู่ในถุงพลาสติกวางอยู่บนชั้นในตู้เสื้อผ้า มาใส่ผ้ารองหมอนและปลอกหมอน พร้อมวางไว้ที่หัวเตียง ส่วนผ้าห่มจะนำมาพับเรียบร้อยวางอยู่ปลายเตียง ในช่วงที่แขกพักอยู่ หมอนและผ้าห่มยังคงจัดวางไว้เหมือนเดิม เมื่อแขกออกไปแล้วพนักงานจะเก็บหมอนและผ้าห่มไว้ที่เดิม ในบางโรงแรมไม่ได้วางหมอนและผ้าห่มไว้ในห้องพัก พนักงานทำความสะอาดสามารถเบิกได้จากห้องผ้า แล้วนำมาจัดเตรียมวางไว้ให้พร้อม เมื่อแขกออกไปแล้ว ให้นำเอาหมอนและผ้าห่มส่งคืนห้องผ้า

3. การใส่ไม้กระดานรองเตียง

ไม้กระดานรองเตียง (Bed Board) เป็นไม้อัดอย่างหนา มีขนาดเท่ากับเตียงและที่นอนแขกจะให้ใส่ไว้ใต้ที่นอน สาเหตุจากที่นอนนึ่มเกินไป พนักงานควรเช็คทำความสะอาด

สะอาดไม้กระดานก่อน แล้วนำไปวางไว้ตรงกลางระหว่างที่นอนและตัวเตียง หลังจากนั้น จะปูผ้าปูที่นอนทับโดยไม่ให้เห็นไม้กระดาน เมื่อแขกออกจึงเอาไม้กระดานรองเตียงออก

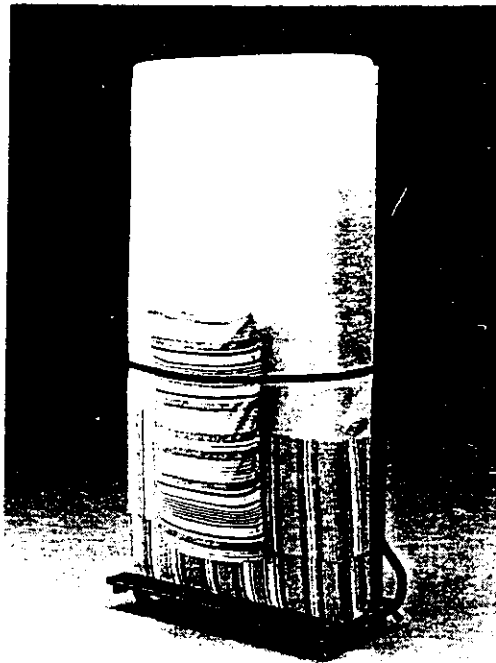
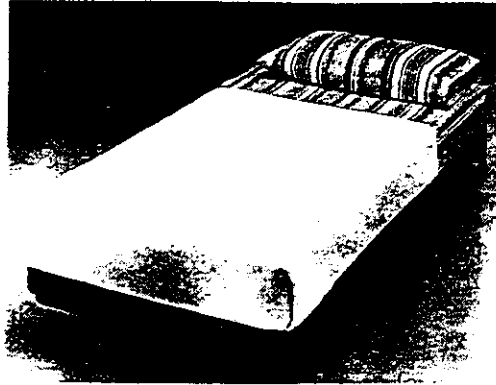
4. การจัดเตียงเด็ก

เตียงเด็ก (Baby Cot) เป็นบริการที่ทางโรงแรมบริการให้กับแขกผู้มาพัก โดยไม่คิดเงิน พนักงานแผนกต้อนรับจะเป็นผู้แจ้งให้แผนกแม่บ้านทราบ ถ้าแขกต้องการ ดังนั้น พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องเช็ดทำความสะอาดเตียง ตรวจสอบที่นอน เตรียม ผ้าห่ม หมอน และผ้าปูสำหรับเตียงเด็ก นำไปจัดเตรียมปูให้พร้อมก่อนที่แขกจะเข้าพัก ควรมีผ้าปูกันเด็กบัสสวาระที่นอนด้วย เมื่อปูเสร็จเรียบร้อยจะวางเตียงเด็กไว้ด้านริมระเบียบง หน้าต่าง และเพิ่มผ้าทุกชนิดที่ใช้ในห้องน้ำอย่างละ 1 ผืน ยกเว้นผ้าเช็ดเท้า รวมทั้งเขียน บันทึกรายงานการทำงานประจำชั้นด้วยว่าห้องใดเสริมเตียงเด็ก

เวลาทำความสะอาดห้องพักในช่วงที่แขกพักอยู่ พนักงานควรตรวจสอบว่าที่ นอนมีกลิ่นบัสสวาระหรือไม่ ถ้ามีควรเปลี่ยนที่นอนใหม่หรือนำไปผึ่งแดด

5. การจัดเตียงเสริม

เตียงเสริม (Extra bed) เป็นเตียงเสริมพิเศษเสริมสำหรับแขก 3 คน และไม่ ต้องการเปิดห้องเพิ่ม เพราะราคาเตียงเสริมถูกกว่าการเปิดห้องเพิ่มอีก 1 ห้อง พนักงานทำ ความสะอาดจะนำเตียงมาปูภายในห้อง วิธีการปูและจำนวนผ้าที่ใช้ปูเหมือนกับเตียงใหญ่ ส่วนการจัดวางเตียงจะวางอยู่ริมระเบียบงหน้าต่างเหมือนเตียงเด็ก อุปกรณ์ของใช้มากขึ้น และผ้าในห้องน้ำต้องใส่เพิ่ม เช่น แก้วน้ำ สบู่ ผ้าทุกชนิด ยกเว้นผ้าเช็ดเท้า ถ้าแขกในห้อง เป็นผู้หญิงมากกว่า 1 คน ควรเพิ่มหมวกอาบน้ำสำหรับคลุมผมด้วย ในการทำความสะอาด ห้องทุกชั้นให้บันทึกว่า ใส่เตียงเสริมลงในใบบันทึกรายงานประจำวันด้วย



รูปภาพที่ 10 - 1 เตียงเสริมในโรงแรม

6. การเปลี่ยนน้ำในแจกันดอกไม้

ส่วนใหญ่ ห้องพักแขกในโรงแรมจะมีแจกันดอกไม้วางอยู่ โดยพนักงานจัดดอกไม้จะจัดวางไว้ทุกห้อง และในแต่ละวัน พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรเป็นผู้ดูแลเกี่ยวกับแจกันดอกไม้ โดยขณะที่เข้าไปทำห้องให้พนักงานเปลี่ยนน้ำในแจกัน และควรตัดก้านดอกออกเล็กน้อย เพื่อน้ำจะได้ดูดซึมเข้าไปในก้านดอกอีก แต่ถ้าดอกไม้ในแจกันสมควรเปลี่ยนใหม่ได้แล้ว พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรยกออกจากห้องพักแขก และขอแจกันใหม่จากพนักงานจัดดอกไม้

7. การดูแลต้นไม้ภายในห้องพัก

พนักงานทำความสะอาดห้องพักควรเอาใจใส่ดูแลต้นไม้ที่วางอยู่ในห้องพักแขก หรือริมระเบียงหน้าต่าง เช่น ไม้ไม้ควรได้รับการเช็ดทำความสะอาดอย่างง่าย โดยการใช้น้ำหรือผ้าทำความสะอาดชุบน้ำหมาด ๆ เช็ดทีละใบ และควรสังเกตว่าต้นไม้บางต้นสมควรจะเปลี่ยนต้นใหม่แทนหรือยัง ทั้งนี้ ให้รายงานหัวหน้าประจำชั้น และคนสวนจะเป็นผู้จัดการเปลี่ยนให้

8. การเป็นพี่เลี้ยงเด็ก

การเป็นพี่เลี้ยงเด็ก (Babysitting) จะเกิดขึ้นในกรณีแขกที่มาพักต้องการให้ทางโรงแรมช่วยหาพี่เลี้ยงเด็กในช่วงกลางคืน ทางโรงแรมคิดค่าจ้างในการเลี้ยงเป็นชั่วโมงราคาขึ้นอยู่กับแต่ละโรงแรม ผู้ที่จะมาเป็นพี่เลี้ยงเด็กได้ต้องเป็นพนักงานทำความสะอาดห้องพักที่รับผิดชอบห้องพักของแขกที่มาพักนั้น และต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าแผนกแม่บ้านด้วย เวลาเลี้ยงเด็กให้เลี้ยงอยู่ภายในห้องพักเท่านั้น เมื่อพ่อแม่เด็กกลับมา ควรรายงานสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับเด็ก ในขณะที่เลี้ยงว่าปกติหรือไม่