

บทที่ 5
การทำความสะอาดห้องพักรักษา
(Cleaning a Guest Room)

- ✓ ชนิดของห้องพัก
- ✓ หลักการทำความสะอาดห้องพักและห้องน้ำ
- ✓ การเตรียมรถเข็นของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก
- ✓ การเข้าห้องพัก
- ✓ การทำความสะอาดห้องพัก
- ✓ ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ
- ✓ ขั้นตอนการทำเตียง
- ✓ การเปิดเตียง

HO 305

49

HO 305

49

การทำความสะอาดห้องพักแขก ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของแผนกแม่บ้าน และมีผลต่อรายได้ของโรงแรมโดยตรง เราจะเรียกพนักงานในตำแหน่งนี้ว่า Room Attendant หรือ Room Maid/Boy หรือพนักงานทำความสะอาดห้องพัก แต่ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จะเรียนรู้ถึงวิธีการเข้าทำความสะอาดในห้องพัก แขนงนั้น พนักงานทำความสะอาดห้องพักจึงควรมีความรู้บ้างเกี่ยวกับห้องพักด้วย

✓ ชนิดของห้องพัก

ชนิดของห้องพักในโรงแรม ซึ่งแบ่งเป็นหลักใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ห้องพักเดี่ยว (Single Room)

เป็นห้องที่มีเตียงนอนเตียงเดียว มีห้องน้ำภายในห้องและอุปกรณ์ของใช้ภายในห้องสำหรับคน ๆ เดียว แต่ปัจจุบันโรงแรมจะไม่ค่อยมีห้องลักษณะนี้ขายให้กับแขก แต่จะเป็นห้องพักคู่แทน แต่เวลาขายสามารถขายเป็นห้องเดี่ยวได้ด้วยเหตุผลทางธุรกิจ

2. ห้องพักคู่ (Double Room)

เป็นห้องพักสำหรับสองคน มีเตียงนอนสองเตียง ห้องน้ำภายในห้องกว้างกว่าห้องพักเดี่ยว อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ จัดไว้สำหรับสองคน มีชุดรับแขกเล็ก ๆ ตู้เสื้อผ้า และมินิบาร์ซึ่งห้องพักคู่จะมีสองชนิด ซึ่งแตกต่างกันเพียงเรื่องของเตียงนอนเท่านั้น อย่างอื่นไม่ว่าจะเป็นของใช้หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องจะเหมือนกันหมด

2.1 ห้องพักคู่ชนิดเดี่ยวที่สามารถนอนได้ 2 คน จะเป็นขนาด King Size 180 X 180 ซม. (Double Bedded Room)

2.2 ห้องพักคู่ชนิดเตียงเดี่ยว 2 เตียง หมายถึง ภายในห้องจะมีเตียงสำหรับนอนคนเดียว 2 เตียง โดยเตียงจะวางแยกกัน มีโต๊ะหัวเตียงวางอยู่ตรงกลาง

โรงแรมสามารถขายห้องพักแบบนี้เป็นห้องพักเดี่ยว โดยคิดราคาคนเดียว

3. ห้องพักสำหรับ 3 คน (Triple room)

เป็นห้องพักแบบ 3 คน ส่วนมากจะไม่ค่อยมี โรงแรมจะใช้ห้องคู่ และเพิ่มเตียงเสริม (Extra Bed) อีก 1 เตียง ซึ่งเตียงเสริมจะเป็นเตียงพับได้ สะดวกในการเคลื่อนย้าย อัตราค่าห้องพักคิดเป็น 3 คน

4. ห้องชุด (Suite)

เป็นห้องพักที่ประกอบด้วยห้องหลายห้อง เช่น ห้องนอน ห้องรับแขก ห้องนั่งเล่น ภายในห้องชุดจะมีประตูเชื่อมระหว่างกัน (Connecting Door) ซึ่งบางครั้งอาจตัดแปลงเป็นห้องพัก 2 ห้องได้ถ้าจำเป็น เป็นห้องพักที่เพิ่มความสะดวกสบายให้กับแขกมากกว่าห้องพักแบบอื่น ๆ อุปกรณ์ของใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มีครบ เช่น ห้องครัวขนาดเล็ก เครื่องเสียง โทรทัศน์ โต๊ะเขียนหนังสือ เครื่องเป่าผม ฯลฯ รวมทั้งบาร์ขนาดย่อม ใช้สำหรับพัก 1 - 2 คน อัตราค่าห้องพักจะแพงกว่าแบบอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและมาตรฐานของโรงแรม การออกแบบตกแต่งห้องชุดในแต่ละห้องภายในโรงแรมเดียวกัน จะแตกต่างกันออกไป และมักมีการตั้งชื่อห้องชุดเหล่านี้ด้วย เช่น Royal Suite, Ming Suite, Presidential Suite เป็นต้น

✓ หลักการทำความสะอาดห้องพักแขกและห้องน้ำ

การทำความสะอาดห้องพักแขกนั้น ถือเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดอันดับแรกของธุรกิจโรงแรม เพราะนั่นคือสินค้าที่นำไปขายให้แก่แขก เทคนิคและหลักในการทำความสะอาดห้องพักแขกนั้นมีความแตกต่างกันจากโรงแรมไปยังอีกโรงแรมหนึ่ง อย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์สำหรับพนักงานทำความสะอาดห้องพักควรกระทำ ดังนี้

- พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานอื่นควรใช้ลิฟท์ขนส่ง (Service elevator) เท่านั้น และไม่ใช้ลิฟท์ที่ใช้สำหรับบริการแขกโดยเด็ดขาด
- ไม่ควรอนุญาตให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักเปิดประตูห้องพักแขกให้กับผู้ใด ควรแจ้งห้องผ้าหรือแผนกบริการส่วนหน้าและให้พนักงานยกกระเป๋า นำกุญแจห้องพักมาให้ หรือแจ้งแขกด้วยความสุภาพ ให้ติดต่อกับแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อขอกุญแจ
- ไม่อนุญาตให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักใช้โทรศัพท์ในห้องพักแขก
- ไม่อนุญาตให้พนักงานทำความสะอาดห้องพัก ใช้ห้องน้ำในห้องพักแขก
- พนักงานฯ สูบบุหรี่หรือรับประทานอาหารได้ หรือไม่ในขณะทำงาน ให้ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารโรงแรมนั้น ๆ

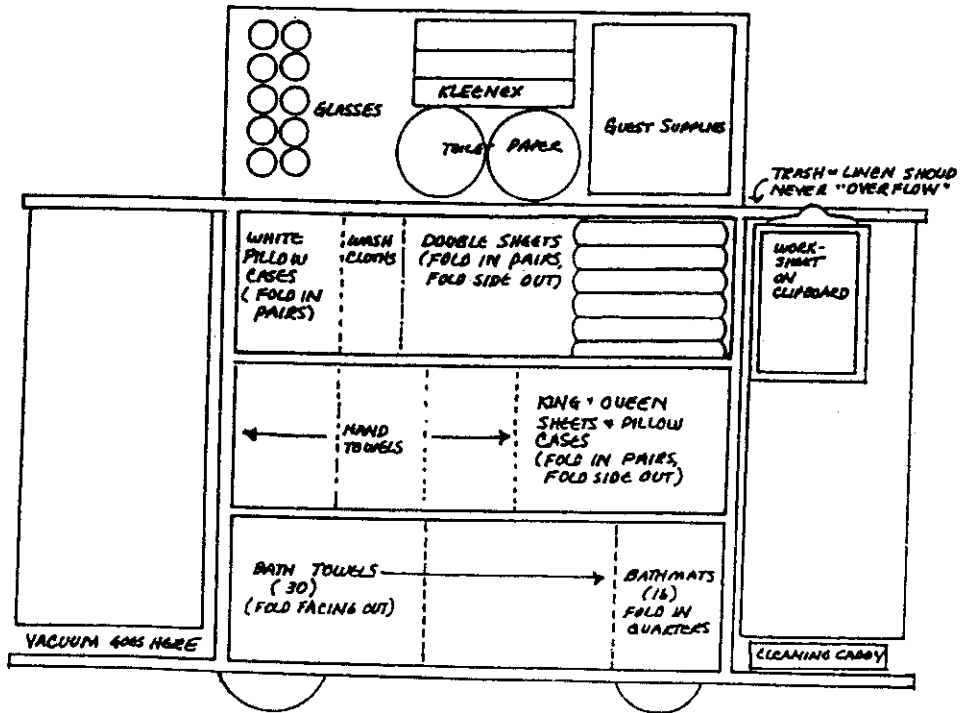
– ไม่ใช่ผ้าที่ใช้บริการแขก เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน มาใช้ในการทำความสะอาดหรือเช็ดฝุ่น
นอกจากนี้ อาจการสร้างกฎเกณฑ์เพิ่มเติมหรือลดลง ขึ้นอยู่กับผู้จัดการ
แผนกแม่บ้านจะสามารถกำหนดขึ้นเอง

✓ การเตรียมรถเข็นของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

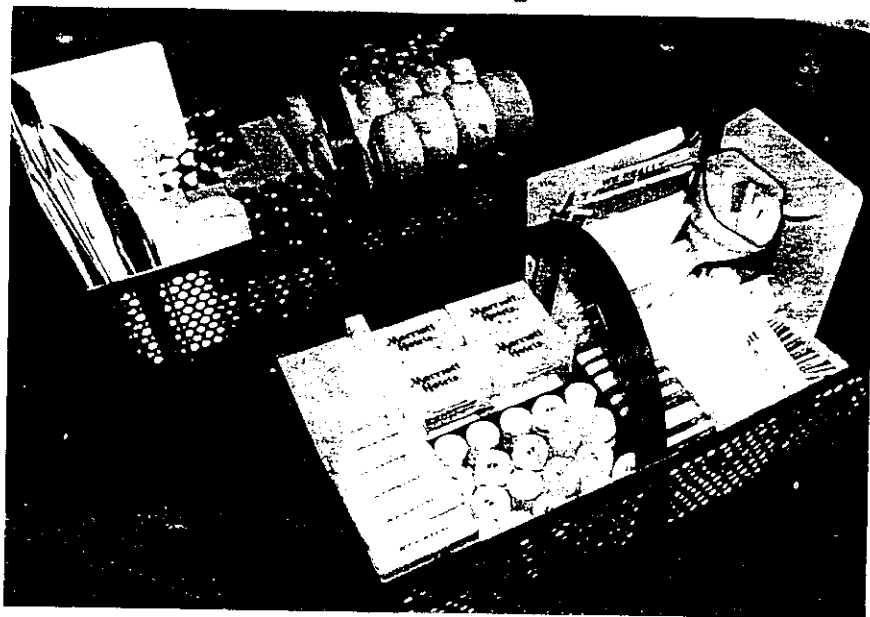
รถเข็นพนักงานทำความสะอาด เป็นสิ่งที่บรรจุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดห้องพักทั้งหมด รวมทั้งเศษขยะ ผ้าสะอาดและผ้าที่ใช้แล้วจากห้องพักแขก ในขณะที่พนักงานกำลังทำความสะอาดห้อง รถเข็นจะจอดอยู่หน้าประตูห้องพักนั้น ๆ ซึ่งแขกและบุคคลอื่น ๆ ที่ผ่านไปมาบนชั้นของห้องพักจะมองเห็นสภาพรถเข็นตลอดเวลา ดังนั้น รถเข็นของพนักงานจึงต้องได้รับการดูแลเกี่ยวกับความสะอาดและจัดวางอุปกรณ์ทำความสะอาดพร้อมสิ่งของอื่น ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา ตามปกติหลังจากพนักงานทำความสะอาดเสร็จในแต่ละวัน ก่อนออกเวรกลับบ้าน จะนำรถเข็นมาจอดไว้บนห้องเก็บของของแต่ละชั้น (Pantry room) และพนักงานต้องจัดเตรียมรถใหม่เพื่อพร้อมที่จะนำออกไปทำงานได้เลยในวันรุ่งขึ้น ซึ่งการจัดเตรียมรถควรทำตามขั้นตอนดังนี้

1. นำของใช้และอุปกรณ์การทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างให้สะอาด
2. นำผ้าสะอาด เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน เป็นต้น ที่เหลือจากการทำงานออกมาวางคืนบนชั้นวางผ้า และนำผ้าที่ใช้แล้วใส่ลงตะกร้าสำหรับส่งซัก
3. เทขยะที่เก็บมาจากห้องพัก พร้อมรวบรวมกระดาษหนังสือพิมพ์และนิตยสารออกจากรถให้หมด
4. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางของภายในรถให้สะอาด
5. ชั้นที่วางผ้าในรถ ควรมีการดาษขาวสะอาดปูรองพื้น เพื่อกันสนิมจากรถและสิ่งสกปรกอื่น ๆ (ถ้ากระดาษที่รองพื้นสกปรกหรือขาดควรเปลี่ยนใหม่)

6. จัดวางอุปกรณ์ของใช้แขก เช่น สบู่ แชมพู หมวกอาบน้ำ เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบโดยแยกจากอุปกรณ์ทำความสะอาด ถ้าของใช้หมดหรือพร่องให้ใส่ หรือจัดเพิ่มให้ครบเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละวัน
7. น้ำยาทำความสะอาดทุกชนิด ควรแบ่งใส่กระบอกฉีดให้พอใช้ต่อการทำงานของแต่ละวัน ควรเขียนป้ายบอกชัดเจนว่าชนิดไหนเป็นน้ำยาอะไร ถ้าภาชนะสกปรกควรล้างทำความสะอาดด้วย
8. จัดผ้าแต่ละประเภทใส่รถเข็น ให้มีจำนวนเพียงพอสำหรับการทำงานในแต่ละวัน
9. จัดวางอุปกรณ์ทำความสะอาดให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการหยิบใช้
10. ถูใส่ชยะและถูที่ใส่ผ้าใช้แล้ว ถ้าสกปรกมากหรือมีราขึ้น ให้เปลี่ยนถูใหม่หรือส่งซักให้สะอาด
11. ไม่นำอาหารหรือขนมวางไว้ในรถ เพื่อป้องกันความสกปรกและไม่ให้เป็นที่อยู่ของพวกแมลง
12. หมั่นหยอดน้ำมันที่ล้อรถเสมอ ล้อจะได้ไม่ฝืดหรือติดขัดเวลาเข็นรถ
13. ส่วนประกอบของรถที่เป็นโลหะ ควรเช็ดให้ขึ้นเงา
14. ควรใช้ผ้าที่ไม่ใช้แล้วและสะอาด คลุมรถกันฝุ่น หลังจากเตรียมรถเสร็จ



รูปภาพที่ 5-1 การวางของใช้ประเภทต่าง ๆ ในรถเข็นแม่บ้านของ Radisson Hotel ณ เมืองเซนต์ปอล รัฐมิชิแกน สหรัฐอเมริกา



รูปภาพที่ 5-2 ตัวอย่างตะกร้าชั้นบนรถเข็นของ Los Angeles Marriott Airport Hotel

MAIDS CART PROPER SET-UP

- 1 - Hangers
- 2 - Dust mop
- 3 - Glass rack & clean glasses
- 4 - Plastic liners & blue paper towels
- 5 - Bucket with literature
- 6 - Ash trays
- 7 - Ice tubs
- 8 - Caddy tray
- 9 - Bottles
- 10 - Johnny mop
- 11 - Matches & toilet strips
- 12 - Soap and sanitary bags
- 13 - Bath towels
- 14 - Light bulbs
- 15 - Hand towels

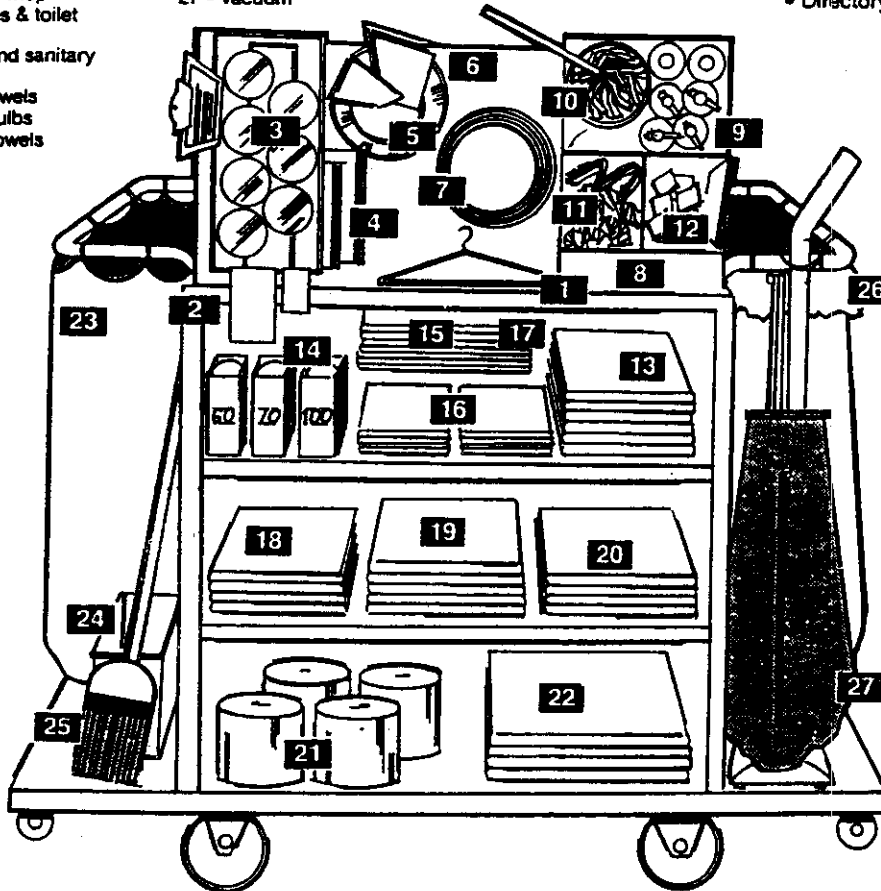
- 16 - Wash clothes
- 17 - Bath mats
- 18 - Twins/Green
- 19 - Pillow cases
- 20 - Double/Black
- 21 - Toilet tissues
- 22 - Queen/Red
- 23 - Dry dirty linen
- 24 - Wastebasket
- 25 - Small broom
- 26 - Trash bag & liner
- 27 - Vacuum

CADDY

- Emulso #1 Bowl cleaner
- Emulso #2
- Window cleaner
- Degreaser
- Lysol
- Freshener
- Johnny mop
- Scrubber

BUCKET WITH LITERATURE

- Picture of Sixpence Inn
- Shower hooks
- Curtain hooks
- Pencil
- Tooth brush
- Rate card
- We would like to know card
- Directory



รูปภาพที่ 5-3 ภาพแสดงตำแหน่งการวางของใช้ต่าง ๆ บนรถเข็นแม่บ้านของโรงแรม Sixpence Inn ซึ่งเป็นโรงแรมระดับประหยัดและมีของใช้ต่าง ๆ ไม่มากนัก

✓ การเข้าห้องพักแขก

การเข้าห้องพักแขกจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เช่น เข้าไปทำความสะอาด เสิร์ฟอาหาร หรือนำผ้าจากห้องซักรีดมาให้ พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องพยายามที่จะไม่ทำความรำคาญ หรือรบกวนแขก โดยเฉพาะห้องที่แขวนป้าย “ห้ามรบกวน” หรือ ดับเบิ้ลล็อก พนักงานจะไม่เข้าไปทำความสะอาด ยกเว้นถ้าเวลาล่าช้ามาก ประมาณป้าย สองครั้งถึงป้ายสามโมง แขกยังแขวนป้าย “ห้ามรบกวน” อยู่ ต้องแจ้งให้หัวหน้าประจำ ชั้น (Supervisor) ทราบ พร้อมกับโทรศัพท์เข้าไปถาม

วิธีการเข้าห้องพักแขกมีดังนี้ คือ ควรดูว่าแขกแขวนป้าย “ห้ามรบกวน” หรือ ดับเบิ้ลล็อกประตูหรือเปล่า เมื่อไม่มีป้าย ให้เคาะประตูด้วยข้อนิ้ว 2 - 3 ครั้ง (ห้ามใช้กุญแจเคาะประตูเด็ดขาด) พร้อมบอกทันทีว่า “แผนกแม่บ้าน” รอจังหวะให้แขก ตอบ (อาจใช้วิธีนับในใจ 1 - 10) ถ้าไม่มีเสียงตอบให้ เคาะประตูอีกครั้ง แล้วไขกุญแจ พร้อมเปิดประตูเบา ๆ เพราะถ้าแขกคล่องโซ่ไว้และพนักงานทำความสะอาดห้องเปิดโดยไม่ระวังจะเกิดเสียงดัง เป็นการรบกวนแขก เนื่องจากแขกอาจนอนหลับอยู่ หากพบว่า แขกยังอยู่ในห้องพักและตื่นอยู่ ให้ขอโทษแขกที่รบกวนและสอบถามแขกว่าสะดวกที่จะให้ พนักงานยกกลับมาทำความสะอาดเมื่อใด ในกรณีที่แขกอยู่ในห้องน้ำ ให้รีบปิดประตูอย่าง นุ่มนวลและถอยออกมาทันที

✓ การทำความสะอาดห้องพักแขก

ในโรงแรมส่วนใหญ่ การทำความสะอาดห้องพักจะเริ่มต้น เมื่อพนักงานฯ เริ่มเข้าทำงานและเปลี่ยนชุดยูนิฟอร์ม จากนั้นจะไปรายงานตัวที่ห้องผ้าหรือสำนักงาน แผนกแม่บ้าน เพื่อรายงานตัวและรับมอบงานที่ต้องกระทำในวันนั้น ๆ รวมทั้งรับกุญแจ ห้องพักที่ต้องทำความสะอาด ในบางกรณีหากไม่มีการมอบงานจากสำนักงานแผนก แม่บ้าน พนักงานฯอาจจะรับมอบงานจากหัวหน้าประจำชั้น (Floor Supervisor) แทน

พนักงานฯ จะเติมอุปกรณ์และผ้าที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้เพียงพอ สำหรับการงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ผ้า ของใช้สำหรับแขก กระดาษชำระ กระดาษเช็ดหน้า ชุดเครื่องเขียน รายการอาหารที่บริการบนห้องพัก น้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาด (ขึ้นอยู่กับมาตรฐานของแต่ละโรงแรม) จากนั้น จะนำรถเข็นมาวางหน้า ประตูห้องพักที่จะทำความสะอาด ควรเน้นเรื่องความเป็นส่วนตัวของแขกให้มากที่สุด นี้

คือสาเหตุที่ก่อนเริ่มลงมือทำความสะอาดจะมีการจัดลำดับห้องพักที่จะทำความสะอาดก่อน และหลัง เพื่อป้องกันการรบกวนแขกในกรณีที่แขกยังไม่ออกไปจากห้องพักหรือ check out ดังนี้

1. ห้องพักรที่ร้องขอในการทำความสะอาด หรือ ห้องที่แขวนป้าย “make up room”
2. ห้องที่แขก check out แล้วและมีการจองห้องพักจากแขกคนต่อไปในรูปแบบเป็นกลุ่ม
3. ห้องที่แขก check out
4. ห้องที่มีแขกเข้าพักอยู่
5. ห้องพักรที่มีกำหนดว่าจะ check out แต่แขกยังอยู่ (เฉพาะในกรณีที่ไม่มีห้องอื่นให้ทำความสะอาด)

- ขั้นตอนในการตรวจสอบจำนวนห้องพักที่แขกเข้าพัก

หลังจากพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ได้เข้าไปในห้องพักเรียบร้อยแล้ว (ให้กระทำตามขั้นตอนของการเข้าห้องพักแขก) ให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักกระทำตามขั้นตอนและมาตรฐานของการทำงานที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปพนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในแบบฟอร์มรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก เกี่ยวกับสภาพของห้องพัก จำนวนแขกที่เข้าพักจริงว่ามีจำนวนกี่คน (สังเกตจากการใช้เตียงและสัมภาระต่าง ๆ) ในกรณีที่แขกยังอยู่ในห้องพักหรือแขวนป้าย “ห้ามรบกวน” หรือ “Do not disturb” ต้องบันทึกลงในใบรายงานการทำงานด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ควรมีการตรวจสอบสภาพห้องพักที่แท้จริงกับในใบรายงานสภาพห้องพักที่ได้รับมาจากแผนกบริการส่วนหน้าว่า ตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ และรายงานสิ่งผิดปกติให้หัวหน้าประจำชั้นทราบ

ขอย้ำอีกครั้งว่า วิธีการทำความสะอาดห้องพักแขกในโรงแรมต่าง ๆ มีหลายแบบหลายวิธี ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีวิธีการไม่เหมือนกัน เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานของโรงแรมนั้น แต่หลักการปฏิบัติส่วนใหญ่จะเหมือนกันส่วนมาก เพื่อให้งานเป็นระเบียบและไม่สับสนในการทำความสะอาดห้องพักแขก ควรจะทำงานเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. รับใบรายงานสภาพห้องพักจากห้องทำงานของแผนกแม่บ้าน พร้อมเบิกกุญแจห้องพัก

2. จัดเตรียมรถทำงานและอุปกรณ์ของใช้ในการทำความสะอาดให้ครบ ตรวจสอบสถานะของห้องพักและเรียงลำดับการเข้าทำความสะอาด
3. นำรถทำงานไปยังห้องพัก โดยจอดรถให้ขวางประตูห้อง เพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าไปในห้อง
4. ก่อนเข้าไปในห้องพักแขก เคาะประตูห้องพักก่อน เมื่อแน่ใจว่าแขกไม่อยู่ในห้อง จึงไขกุญแจเปิดประตู พร้อมแขวนป้าย “เมดทำห้อง” (Make up room หรือ Maid in room) ไว้หน้าห้องด้วย
5. เปิดไฟทุกดวง เพื่อตรวจสอบหลอดไฟว่าชำรุดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบความสะอาด แล้วปิดไฟ ในกรณีที่บางห้องแสงสว่างไม่เพียงพอจะเปิดไฟทำห้องได้ และปรับอุณหภูมิของห้องจากเครื่องปรับอากาศ
6. รูดม่านเปิด บางแห่งจะให้เปิดหน้าต่าง เพื่อให้อากาศถ่ายเท
7. เก็บเสื้อผ้าของแขกที่ถอดวางไว้ตามที่ต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ เตียงนอน ฯลฯ พับเก็บให้เรียบร้อย
8. เก็บแก้วน้ำ และที่เชียบูหรีไปไว้ในห้องน้ำ (ตรวจสอบถ้วยหรือดับสนิทหรือไม่ให้เทถ้วยหรือลงถังขยะ ห้ามทิ้งลงในโถชักโครกเด็ดขาด)
9. ตรวจสอบทรัพย์สินของแขกว่า แขกลืมอะไรหรือเปล่า และตรวจสอบทรัพย์สินของโรงแรมด้วย
10. เก็บผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม ถอดปลอกหมอนที่ใช้แล้วออก โดยดึงออกจากเตียงที่ละผืน เพื่อตรวจสอบว่าแขกลืมของไว้ที่เตียงหรือเปล่า
11. นำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนที่ใช้แล้ว รวมทั้งผ้าในห้องน้ำ และถังขยะไปใส่ในรถ
12. นำตะกร้าที่ใส่อุปกรณ์ทำความสะอาดภายในห้องน้ำ มาวางไว้หน้าห้องน้ำ และนำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนใหม่ วางไว้บนเตียง
13. ทำความสะอาดห้องน้ำ (ดูขั้นตอนการทำทำความสะอาดห้องน้ำ) ในบางโรงแรมจะล้างห้องน้ำให้เสร็จเรียบร้อย จึงจะทำเตียง เพราะต้องการให้ที่นอนได้พัก และให้อากาศหมุนเวียน ยกเว้นกรณีที่ห้องพักนั้นมีแขกอยู่ และแขกให้ทำห้องจะปูเตียงทันที
14. ปูเตียง (วิธีการทำเตียงดูในหัวข้อต่อไป)

15. เช็ดฝุ่นตามเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ รวมทั้งหัวเตียง
16. เช็ดกระจก
17. ใส่อุปกรณ์ของใช้ภายในห้องให้ครบ และจัดวางให้ตรงตามตำแหน่งที่
แผนกแม่บ้านกำหนด
18. ดูดฝุ่น และจัดโต๊ะข้างเตียง โต๊ะเครื่องแป้ง แก้วอีรับแขกให้เรียบร้อย
พร้อมตรวจสอบการทำงานของวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ฯลฯ
19. ดึงผ้า màn ปิด ในกรณีที่เปิดหน้าต่าง ควรปิดหน้าต่างให้เรียบร้อย
20. สำนวญดูความเรียบร้อยทั้งหมดอีกครั้ง
21. ปิดไฟ
22. ปิดประตู ทำความสะอาดลูกบิดประตูและประตูด้านหน้า

โดยทั่วไปแล้ว พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะทำทำความสะอาดห้องพักแยก
ต่อห้อง ใช้เวลาประมาณ 20 นาที แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้ห้องด้วย บางกรณีที่ห้อง
สกปรกมาก อาจต้องใช้เวลามากขึ้น

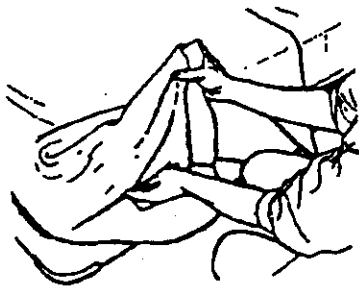
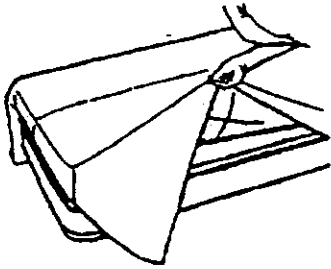
✓ ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ

1. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็น เพื่อความสะดวกและประหยัด
เวลา
2. กวาดพื้นให้สะอาด เศษสกปรกที่ติดอยู่บนพื้นให้หลุดออก
3. เทถึงผงและเศษกระดาษ ตรวจสอบหลอดไฟ จัดการเปลี่ยนหลอดที่
ชำรุด
4. ตรวจสอบกล่องใส่กระดาษ กล่องสบู่เหลว เต็มให้เต็มแล้วเช็ดทำความสะอาด
สะอาด ด้วยน้ำยาทำความสะอาดทั่วไป
5. ทำความสะอาดรอยเปื้อน ตามฝาผนัง ประตู
6. เช็ดกระจก
7. ทำความสะอาดอ่างล้างมือ
8. ทำความสะอาดโถชักโครก
9. เช็ดพื้น

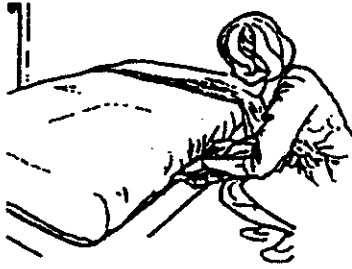


รูปภาพที่ 5-4 และ 5-5 การทำความสะอาดห้องน้ำ

✓ ขั้นตอนการทำเตียง



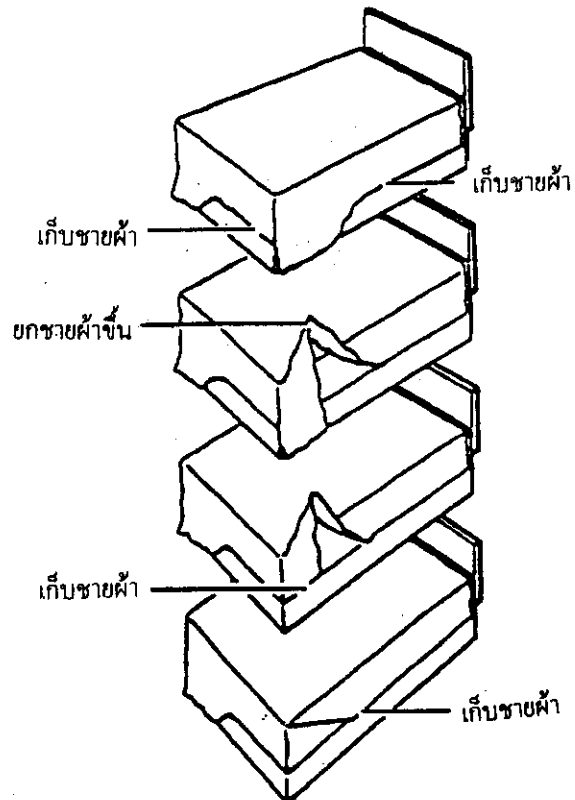
1. ดึงผ้าปูเตียงที่ใช้แล้วออกจากเตียง (ดึงที่ละผืน) และให้เบาะที่นอนได้อากาศได้ถ่ายเท
2. หมุนหรือกลับเบาะที่นอนตามกำหนด
3. เปลี่ยนผ้ารองกันเปื้อน
4. วางผ้าปูเตียงผืนแรกบนเตียง โดยให้วางด้านตะเข็บผ้าที่ถูกต้องขึ้นด้านบน ใช้รอยริตกลางผ้าเป็นจุดกึ่งกลาง และเก็บชายผ้าทั้งหมดสี่ด้าน การเก็บมุมและชายผ้ากระทำโดยวิธีการดังนี้
 - ยกปลายผ้าประมาณ 10 นิ้วบริเวณด้านข้างเตียงขึ้น
 - สอดมุมผ้าที่เหลือเข้ามุม
 - ปล่อยชายผ้าลง
 - สอดผ้าที่ปล่อยลงมา พร้อมทั้งทำเป็นมุม 45° หรือ 90°
5. วางผ้าปูเตียงผืนบนสุดและให้ด้านตะเข็บผิดอยู่ด้านบน โดยใช้รอยริตกลางผ้าเป็นจุดกึ่งกลาง และวางในตำแหน่งเกินจาก ด้านบนของที่นอน ประมาณ 4 นิ้ว
6. เก็บมุมผ้าทั้งสองด้านที่ปลายเตียง
7. วางผ้าห่มที่บริเวณเท่ากับด้านบนสุดของที่นอน
8. รวบผ้าปูเตียงและผ้าห่มเข้าด้วยกัน และเก็บมุมที่ท้ายเตียง
9. ดลบบผ้าปูเตียงผืนบนสุดส่วนที่เกินจากด้านบนของที่นอนมาบนผ้าห่ม



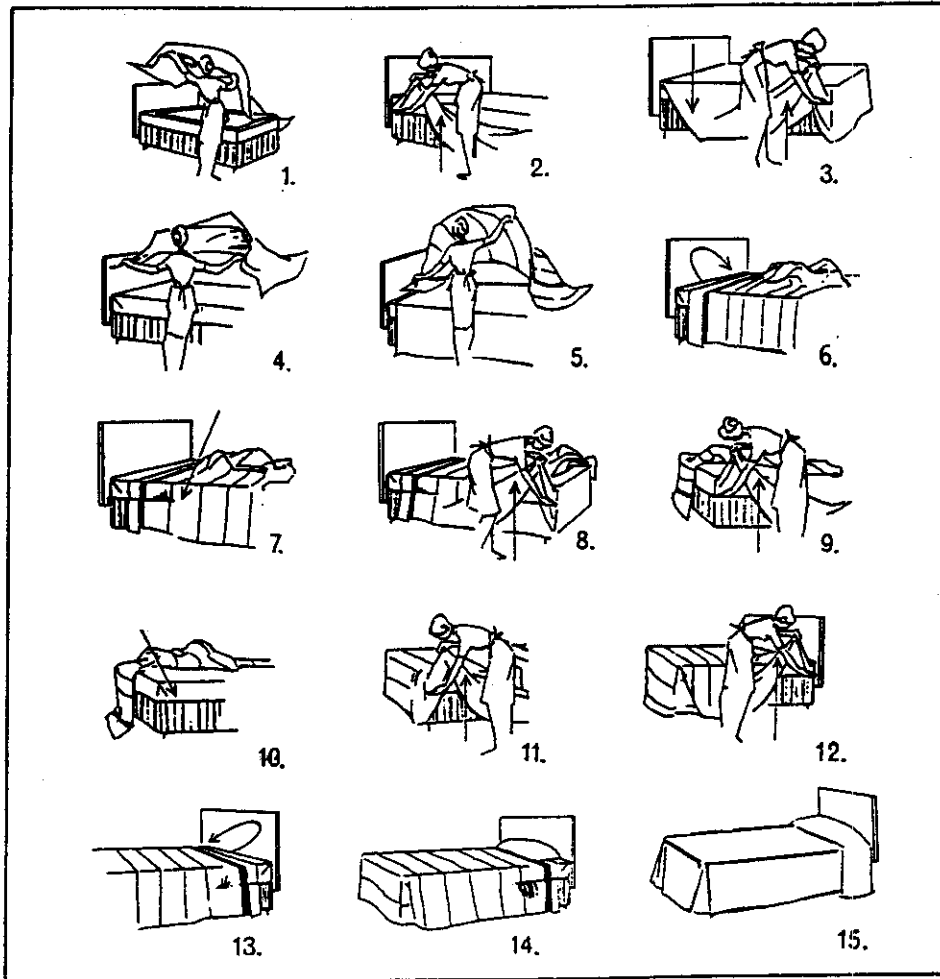
10. พับผ้าปูเตียงผืนแรก และผ้าห่มด้วยกันลงมา เพื่อให้เหลือสำหรับวางหมอน
11. เก็บชายผ้าด้านข้างเตียงทั้งหมด
12. ใส่ปลอกหมอน



13. วางหมอนลงบนหัวเตียง และให้ด้านปากของหมอนหันออกจากประตูห้อง
14. วางผ้าห่มบนเตียงและให้ปลายีห้อยอยู่บริเวณปลายเตียง
15. คลุมผ้าคลุมเตียง และตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง



รูปภาพที่ 5-6 ขั้นตอนการเก็บมมเตียง



รูปภาพที่ 5-7 ขั้นตอนการทำเตียงที่แสดงไว้ในหนังสือ "The Correct Maid"

✓ การเปิดเตียง (Night service หรือ Night Turn Down)

การเปิดเตียงจะทำทุกวันสำหรับทุกห้องที่มีแขกเข้าพัก หรือในกรณีที่แขกร้องขอมา มักจะเป็นการบริการสำหรับโรงแรมในระดับหรูหรา ในช่วงเวลาประมาณ 17.00 - 21.00 น. ถ้าเป็นห้องแขกพักคนเดียว จะเปิดเตียงด้านติดกับห้องน้ำ เพื่อ

90° และ 45° ทั้งสองแบบมีวิธีการเปิดเหมือนกัน ต่างที่มุมของผ้าที่จะพับเท่านั้น ขั้นตอนการเปิดเตียงให้ศึกษาจากการสาริตจากการปฏิบัติจริง