



NÁMSKEIÐSLÝSINGAR

ÞRIF OG FRÁGANGUR

Hreint og snyrtilegt umhverfi er gestum mikilvægt, það stuðlar að öryggiskennd og trausti á fyrirtækinu. Snyrtimennska og hreinlæti á alltaf við en er sérstaklega mikilvægt þegar að kemur að veitinga- og gistihúsum bæði vegna ímyndar fyrirtækisins og öryggis gesta og starfsfólks. Starfsfólk í þrifum og frágangi á talsverð samskipti við gesti og oft er leita gestir upplýsinga hjá því.

Efnisþættir námskeiða fyrir starfsfólk í þrifum og frágangi og þjálfun þess:

- 1) Persónulegt hreinlæti
 - a) almenn snyrtimennska
 - b) viðeigandi klæðnaður/einkennisfatnaður
 - c) handþvottur og hreinlæti þegar farið er á milli herbergja/svæða
 - d) ofnæmi, ilmvötn og önnur sterk lyktarefni
- 2) Skipulag þrifa
 - a) í hvaða röð skal þrifa og ræsta
 - i) vinnuhagræðing
 - ii) sóttgreinsun og sýklavarnir
 - b) þrifaáætlanir og þrifaskráningar
- 3) Aðferðir við
 - a) þrif og frágangur í almennum rýmum
 - b) þrif og frágangur á herbergjum gesta
 - i) að búa um rúm
 - c) þrif á baðherbergjum
 - i) WC, vaskar, sturtur, baðker
 - d) að skúra, moppa, sópa, þurrka af, þrifa skápa, lofta út, ryksuga
 - e) þrif á mismunandi flötum; flísar, speglar og gler, stál, gólfteppi, dúkar, dýnur, viður, parket
 - f) þrif á lömpum, ljósum, skermum, gluggatjöldum (rimlar, rúllu, screen...), körmum, innstungum,
 - g) alþrif
 - h) viðrun
 - i) frágangur á þvotti og líni
 - j) umhirða á pottaplöntum (ef við á)
 - k) athuga ljósaperur og skipta um ef þarf
 - l) frágangur á blöðum, bókum og öðru efni frá gististað sem kanna að vera á herbergi
- 4) Meðferð ræsti- og hreingerningaefna
 - a) áhrif á umhverfi
 - b) vistvæn notkun
 - c) mögulegar hættur, viðeigandi hlífur
- 5) Meðferð og notkun áhalda og tækja við þrif
- 6) Viðbrögð við óværu (veggjalús, myglusveppur) og grun um sjúkdómasmit
- 7) Trúnaður við gesti, friðhelgi einkalífs
- 8) Árangursrík samskipti og trúverðugleiki
- 9) Þjónusta og þjónustusamskipti
 - a) teymisvinna, samstarf og liðsheild

- b) þarfir ólíkra hópa og þjónusta við þá, menning, trú, þjóðerni, sérþarfir
- c) kvartanir og ábendingar, reglur fyrirtækis, hvert ber að vísa

10) Vinnuvernd og öryggi

- a) líkamsbeiting, líkamsstaða, vinnustellingar, lyftitækni og hjálpartæki
- b) skyndihjálp
- c) viðbrögð við slysum/óhöppum af völdum ræstiefna
- d) öryggisáætlanir fyrirtækisins

11) Stefna, starfsemi og þjónusta viðkomandi fyrirtækis

- a) hlutverk einstakra deilda, samskipti og samvinna