

6 Inhaltsverzeichnis

Teil 1

Arbeitsbereich der Hausdame

Arbeitsbereich der Hausdamenabteilung	10
Zusammenarbeit mit dem Empfang	12
- Belegungslisten	12
- Ankunftsliste	15
- Zimmerarbeitsplan	16
- VIP-Liste	18
- Belegungsvorschau	19
- Blockierung der Zimmer	20
- Freigabe der gereinigten Zimmer	20
Zusammenarbeit mit der Küche	22
- VIP-Service	22
- Küchenwäsche	22
- Reinigungsmittel	22
Zusammenarbeit mit dem Service	23
- VIP-Service	23
- Tischwäsche	23
- Reinigungsmittel	24
- Reinigungsarbeiten	24
Organigramm	25
Hotelzimmer	28
- Zimmerkategorien	28
- Bettenkategorien	30
- Einrichtung eines Hotelzimmers	31
- Einrichtung des Bades	31
- Einrichtungen des Hotelzimmers	32
- Reklamationskarte	33
- Gästeinformation	33
- Brandschutzkarte	33
- Haftung bei Wertgegenständen	34
- Zimmerpreisaushang	34
- Ausstattung des Balkons	35
- Einrichtung der Appartementküche	35
- Besatz der Minibar	35

Teil 2

Arbeiten der Hausdame

Arbeiten der Hausdame	37
Arbeiten mit dem Etagenpersonal	37
- Wochendienstplan	37
- Urlaubsplanerstellung	38
- Auszubildende im Hausdamenbereich	41
- Zimmer- und Hotelarbeiten	42
- Tagungsräume	42
- Öffentliche Toiletten	42
- Öffentliche Plätze und Räume	42
- Personalbereich	43
Kontrollfunktion	44
- Kontrolle der Hotelzimmer	44
- Allgemeine Zimmerkontrolle	44
- Zimmer-Check-Liste	45
- Dekoration	46

Wäsche	47
- Pflege der Hotelwäsche	47
- Wäsche-Bestandsliste	47
- Ausgabe der Hotelwäsche	48
- Einkaufsvorschläge neuer Wäsche	48
- Erhaltung und Pflege der Einrichtung	48
- Ausgabe und Einsatz von Putz- und Arbeitsmitteln	48
Erstellen von Plänen	49
- Jährlicher Reinigungsplan	49
- Erstellen einer Couvertureliste	50
Allgemeines	51

Teil 3

Wäschelager

Das Wäschelager	54
Das Etagenoffice	56
Der Zimmermädchenwagen	57

Teil 4

Arbeiten des Zimmermädchen

- Zimmerlisten	60
- Zimmertüranhänger	64
- Eintreten ins Gästezimmer	65
- Vorbereitung der Zimmerreinigung	66
- Reinigung des Badezimmers	68
- Hygieneschrank	70
- Betten beziehen	73
- Gästezimmer reinigen	75
- Telefonverzeichnis	76
- Minibar	80
- Schlußarbeiten	81

Teil 5

Couverture

Die Couverture	84
- Vorbereitung des Hotelzimmers zum Abend	84

Teil 6

Gästewäsche/Fundsachen

Die Gästewäsche	88
- Wäscheliste	88
Fundsachen	91
- Fundbuch	91
- Fundausgangsbuch	92
- Gesetzliche Bestimmungen	92

Teil 7

Spezielle Räume im Hotel

– Damenzimmer	94
– VIP-Zimmer	95
– Fürstensuite	97
– Nichtraucherzimmer	98
– Das Büro im Hotelzimmer	98

Teil 8

Brandschutz/Erste Hilfe/EDV

Brandschutz im Hotel	102
– Fluchtwiege	103
– Handhabung eines Feuerlöschers ..	103
– Etagenpläne	104
Erste Hilfe im Hotel	105
– Was bedeutet Erste Hilfe	105
– Schnittverletzung an der Fingerkuppe	105
– Fremdkörper im Auge	106
– Nasenbluten	106
– Ohnmacht	106
– Verschlucken	106
– Verbrennungen	107
EDV auch auf der Etage	108
– Einige Worte zu Basic-Programmen ..	108
Sachwortverzeichnis	109