

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
Федерального государственного  
автономного учреждения  
«Оздоровительный комплекс  
«Клязьма»  
Управления делами

Президента Российской Федерации



М.Ю. Мамонов  
2019 год



**БАЗОВЫЕ ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
ФГАУ «ОК «Клязьма»  
*(наименование организации)*  
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ  
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

(извлечение)

**ОГЛАВЛЕНИЕ**

Введение	3
Термины и определения	4
Внешний вид и нормы поведения сотрудников оздоровительного комплекса	13
Базовый операционный стандарт качества оказания услуг службой приема и размещения оздоровительного комплекса	14
Базовый операционный стандарт качества оказания услуг службой содержания номерного фонда оздоровительного комплекса	46
Базовый операционный стандарт качества оказания услуг службой питания оздоровительного комплекса	66
Базовый операционный стандарт качества оказания услуг службой благоустройства территории оздоровительного комплекса	79

## **Введение**

Настоящие базовые операционные стандарты качества оказания услуг Оздоровительного комплекса «Клязьма» Управления делами Президента Российской Федерации (далее – Оздоровительный комплекс, Стандарты), разработаны с целью повышения качества предоставляемых услуг и уровня потребительской лояльности за счет внедрения лучших технологий обслуживания, поддержания постоянства неизменного качества и соответствия ожиданиям гостей.

Стандарты направлены на повышение эффективности деятельности и конкурентоспособности Оздоровительного комплекса за счет роста качества услуг и сервиса, формирования единого подхода в создании турпродукта, применения профессиональной терминологии и принципов взаимоотношения с гостями.

Система Стандартов охватывает основной вектор и бизнес процессы в сфере оказания услуг по направлениям деятельности: «Прием и размещение гостей», «Содержание номерного фонда», «Предоставление услуг питания», «Благоустройство территории» учитывая обобщенный многолетний практический опыт деятельности оздоровительных комплексов Управления делами Президента Российской Федерации

Деятельность Оздоровительного комплекса строится на основе требований действующего законодательства Российской Федерации, правил оказания гостиничных услуг в Российской Федерации, государственной системы классификации гостиниц и иных средств размещения, международных гостиничных правил, Стандартов, внутренних корпоративных правил Оздоровительного комплекса и другое.

Качество услуг, предоставляемых Оздоровительным комплексом, будет в том числе способствовать реализации концепции эмоционально-насыщенного образа жизни и включать в себя: ежедневное умеренное здоровое питание и достаточное употребление чистой воды; сбалансированный сон; соблюдение гигиенических процедур; здоровые привычки (отсутствие пристрастия к алкоголю, наркотикам, табакокурению); физическую активность, благоприятное эмоционально-психологическое состояние, участие в программах активного отдыха, установление добрых межличностных отношений в семьях и трудовых коллективах, бережное отношение к окружающей природной среде.

С целью соответствия международным стандартам Оздоровительный комплекс использует в работе международную терминологию на русском и английском языках, а также при необходимости дополнительно на языках его основной клиентуры.

## Термины и определения.

В Стандартах используются следующие термины и определения:

Администратор/ Receptionist	- сотрудник Оздоровительного комплекса, работающий за стойкой его службы приема и размещения, выполняющий основные бизнес процессы, в том числе расчеты с гостями за проживание и дополнительные услуги;
Акт об ущербе	- первичный документ Оздоровительного комплекса, являющийся безусловным письменным доказательством причиненного повреждения/поломки;
Анкета Гостя	- внутренний документ (бланк), содержащий вопросы гостю о качестве услуг Оздоровительного комплекса, который размещается в каждом его номере;
АСУ/ PMS (Property Management System)	- автоматизированная система управления основными бизнес-процессами в Оздоровительном комплексе: движением номерного фонда, ведением расчетов, информационным обеспечением менеджмента и другое, в зависимости от функционала системы;
АХС	- административно-хозяйственная служба Оздоровительного комплекса;
Базовый тариф/ Rack Rate	- опубликованный публичный тариф на проживание в Оздоровительном комплексе по видам гостиничного продукта и являющийся максимально возможным в ее ценовой структуре;
Бизнес-процесс	- совокупность взаимосвязанных мероприятий или работ в Оздоровительном комплексе, направленных на создание определённого продукта или услуги;
Бюро находок	- условное наименование отдельного закрытого помещения для хранения забытых и найденных вещей;
Вечерний сервис/	- подготовка номера ко сну гостя;

## Turn down service

Гостевой цикл/  
Guest cycle

- последовательное повторение процесса обслуживания гостя: от первого контакта с персоналом до выезда и нового заезда (подготовка к заселению (pre check-in), регистрация (check-in), заключение договора (registration card), оплата услуг (payment of hotel services), обслуживание в период проживания (staying status service), продление проживания (extension of stay), подготовка к выезду (pre check-out), выезд (check-out), ведение истории гостя (guest profile history).

Гостеприимство

- комплекс мер, направленный на максимальное удовлетворение потребностей и желаний гостей;

Гостиничный  
продукт/  
Hotel Product

- совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности Оздоровительного комплекса по предоставлению гостям благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности;

Гость/  
Guest

- лицо, правомерно находящееся на территории Оздоровительного комплекса, пользующееся его услугами в установленном порядке;

Гость с  
ограниченными  
возможностями/  
Disabled Guest

- лицо с ограниченными возможностями, требующее особого внимания со стороны персонала и создания особых условий его обслуживания в Оздоровительном комплексе;

Группа Гостей/  
Group of guests

- группа лиц, в количестве не менее 10 человек, имеющих одинаковые параметры проживания: единую дату прибытия, убытия, срок проживания и план питания;

Групповые тарифы/  
Group Rates

- тарифы для проживания групп гостей;

Дезинфекционные  
средства  
(дез.средства)

- специальные химические вещества с определенным составом, используемые для обеззараживания поверхностей и предметов окружающей среды;

Дресс-код/ dress code	- требования к внешнему виду сотрудников Оздоровительного комплекса, для которых не установлен стандарт униформы;
Зона встречи и размещения гостей/ Reception zone	- внутренняя часть холла, в которой происходит встреча и размещение гостей;
Идентификация продукта	- установление соответствия наименований продукта, указанных на маркировке и/или в сопроводительных документах, и предъявляемым к ним требованиям;
Информационный счет/ Guest Folio	- информация о подлежащих к оплате расходах гостя;
Кассовый чек/ Cash Voucher	- фискальный документ, подтверждающий оплату информационного счета наличными денежными средствами или банковской картой;
Категории тарифных планов/ Rate category	- сформированные по видам гостиничного продукта и маркетинговым критериям группы применяемых тарифов на проживание;
Книга жалоб и предложений	- специальный журнал, относящийся к бланкам строгой отчетности, оформленный в установленном порядке и предназначенный для внесения гостями жалоб, предложений, обращений и отзывов;
Комплексное питание	- питание по предварительной заявке и заранее заказанному меню, в которое входит определенный ассортимент блюд и напитков, утвержденный внутренним распорядительным актом Оздоровительного комплекса;
Контейнер	- стандартная металлическая емкость для сбора отходов объемом 0,75-1,5 куб. метра;
Корпоративные тарифы/ Corporate Rates	- тарифы для бронирования от компаний, с которыми заключены договоры на определенный объем продаж (за исключением групп);
Лист выезда/	- список выехавших гостей;

## Departure list

Лист ожидания/  
Wait list

- список гостей, образовавшийся в связи с отсутствием свободных номеров, желающих поселиться при условии появления такой возможности;

Лобби/  
Lobby

- центральный холл объекта размещения;

Мастер-ключ/  
Master key

- пластиковый ключ-карта, чип или другой электронный носитель (если в номерах и помещениях на этажах объекта размещения установлены электронные замки) или специальный механический ключ, обеспечивающие доступ уполномоченного и имеющего соответствующее право персонала во все номера или их часть (блок) для проведения плановой уборки, технического обслуживания и прочее;

Музыкальное оформление/  
Sound Design

- специально подобранное в соответствии со стандартом гостиничного продукта музыкальное сопровождение в лобби;

Нежелательный Гость/  
Black list Guest

- гость, нарушающий установленные в Оздоровительном комплексе правила проживания и находящийся в «черном списке», формируемым Оздоровительным комплексом;

Обслуживание в номерах/Room service

- вид питания, при котором обслуживание происходит непосредственно в номере гостя в соответствии с утвержденным меню в установленном порядке;

Обслуживание по меню/A la Carte

- вид питания, когда выбор блюд происходит в соответствии с утвержденным меню в установленном порядке, при этом стоимость каждого блюда и напитка фиксирована;

Объект размещения/  
Hotel

- находящееся на территории Оздоровительного комплекса коллективное средство размещения гостиничного или специализированного типа;

Ожидаемый лист выезда/  
Expected

- список гостей на выезд;

## Departure list

Ожидаемый список прибытия гостей/ Expected arrival list	- ожидаемый список прибытия гостей;
Офис Службы приема и размещения/ Back Office	- служебное помещение службы приема и размещения, предназначенное для выполнения бизнес процессов, не требующих личного контакта с гостем;
Очень важный Гость/ VIP Guest	- гость с высоким социальным статусом;
Первый Визит/ First Visit)	- пребывание гостя в первый раз;
Пергола	- легкое решетчатое сооружение из дерева или металла в виде беседки, галереи или навеса, используется как «зеленый тоннель», переход между площадками или архитектурными объектами;
План питания/ Board type (Meal Plan)	- план питания гостя, включенный в тариф на проживание;
Побудка	- услуга, предоставляемая по просьбе гостя в виде напоминания о времени суток;
Повторный Визит/ Returned Guest	- пребывание гостя во второй раз;
Постоянный Гость/Loyalty Guest	- лояльный Гость, пребывающий в третий и более раз;
Потенциальный Гость/ Potential Guest	- лицо, обратившееся в Оздоровительный комплекс (позвонивший, написавший, пришедший) и имеющее намерение воспользоваться его услугами;
Правила проживания/ Accommodation Rules	- порядок проживания гостей в Объекте размещения;
Приоритетный Гость/ Priority Guest	- гость, на которого нужно обратить особое внимание (останавливается в номерах высшей категории, публичный человек, гость, проживающий по линии государственного заказа и др.);



Профайл Гостя/ Guest Profile	- учетная запись с информацией о госте в автоматизированной системе управления базами данных, содержащая информацию о персональных данных гостя, количестве приездов, предпочтениях и пр.;
Профайл Компании/ Company Profile	- учетная запись с информацией о компании в автоматизированной системе управления базами данных, содержащая информацию о реквизитах компании и объеме оказанных услуг;
Путевка/ Voucher	- утвержденный Министерством финансов РФ унифицированный бланк строгой отчетности, подтверждающий право гостя на получение оздоровительных услуг (проживание, питание, дополнительные услуги) в Оздоровительном комплексе и обязательства гостя или стороны, приобретающей путевку на его имя, оплатить входящие в стоимость путевки услуги;
Рабочий ключ	- магнитный ключ-вездеход или железный ключ для доступа в номерной фонд;
Регистрационная карта/ Registration card	- заключенный на основе публичной оферты и/или корпоративного договора между гостем и Оздоровительным комплексом срочный договор на оказание услуг проживания;
Рум сервис/ Room service	- служба обслуживания в номерах Объекта размещения;
Сервировка	- подготовка стола к завтраку, обеду, ужину, банкету, фуршету, кофе брейку, включающая в себя расстановку в определенном порядке всех необходимых для организации приема пищи предметов: скатертей, посуды, приборов, стекла, салфеток и так далее;
Сервис	- особый вид деятельности Оздоровительного комплекса, направленный на удовлетворение потребностей гостя путем оказания услуг;
Служба питания	- подразделение Оздоровительного комплекса, обеспечивающее организацию всех видов питания, в том числе кейтеринговых услуг;

Служба приема и размещения/ Front Office	- подразделение Оздоровительного комплекса, выполняющее в рамках возложенных функциональных обязанностей бизнес процессы гостевого цикла: регистрация, обслуживание в период проживания, ведение расчетов с гостями за проживание и дополнительные услуги, оформление выезда, ведение истории гостя и др.;
Служба содержания номерного фонда	- подразделение Оздоровительного комплекса, выполняющее в рамках возложенных функциональных обязанностей бизнес процессы, связанные с содержанием и эксплуатации номеров;
Смет	- грунтовые наносы, пыль, опавшие листья;
Спецодежда	- одежда, используемая для предотвращения или уменьшения негативного воздействия на работников Оздоровительного комплекса, деятельность которых связана с вредными и (или) опасными условиями труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением;
Список гостей/ Guest list	- список проживающих гостей;
Старший администратор/ Reception Chief	- руководитель дежурной смены администраторов Оздоровительного комплекса;
Стойка приема и размещения/ Front Desk	- расположенная в зоне встречи и размещения гостей контактная стойка службы приема и размещения, предназначенная для выполнения бизнес-процессов, требующих личного контакта с гостем;
Супервайзер	- старший смены горничных службы содержания номерного фонда;
Счет на оплату за утраченное имущество	- документ Оздоровительного комплекса на основании прейскуранта цен на товарно-материальные ценности;
Счет-фактура/ Invoice	- документ, подтверждающий оплату по безналичному расчету за оказанные

Оздоровительным комплексом услуги;

Тарифная политика/ Rate policy	- система ценообразования, применяемая в Оздоровительном комплексе согласно маркетинговой политики;
Тарифный план/ Room rate	- утвержденные тарифы за проживание, утвержденные на определенный срок, условия их применения, а также включенные в стоимость дополнительные услуги;
Тарифы Государственного заказа/ Government Rates	- тарифы на проживание, утвержденные в установленном порядке Управлением делами Президента Российской Федерации;
Тарифы длительного проживания/ Long stay Rates	- тарифы при условии долгосрочного (свыше 90 ночей) проживания;
Твердые коммунальные отходы (ТКО)	- отходы, образующиеся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами (остатки сырья, материалов, полуфабрикатов, иных изделий или продуктов), а также товары, утратившие свои потребительские свойства в процессе их использования физическими лицами в жилых помещениях в целях удовлетворения личных и бытовых нужд;
Тип гостиничного продукта/ Hotel Product Type	- вид деятельности Объекта размещения по предоставлению услуг проживания в соответствии с Общероссийским Классификатором услуг населению;
Объект питания	- место оказания услуг общественного питания на территории Оздоровительного комплекса;
Трельяж и шпалера	- легкие деревянные или металлические конструкции в виде решетки для озеленения вьющимися или опирающимися растениями, могут использоваться для организации уголков тихого отдыха, укрытия от солнца, ограждения площадок, технических устройств и сооружений;
Униформа	- одинаковая по стилю, цвету и ткани специальная служебная одежда работников Оздоровительного

комплекса для создания единого облика корпоративной группы;

- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| Цветочницы, вазоны, контейнеры | - небольшие емкости с растительным грунтом, в которые высаживаются цветочные растения, в том числе выполняющие роль ограничительных конструкций;   |
| Ценные вещи                    | - ценные бумаги, банковские карты, драгоценные металлы и камни, наличные деньги, иные драгоценные вещи и другие ценности, в том числе документы;   |
| Шведский стол                  | - это способ сервировки, заключающийся в подаче ассортимента блюд, из которых гости самостоятельно выбирают блюда согласно своему вкусу и предпочтениям, происходящий на отдельно подготовленном столе или на специальной сервировочной линии; |
| Швейцар-посыльный/<br>Bell Boy | - работник службы приема и размещения в зоне размещения, отвечающий за встречу, сопровождение гостей к стойке регистрации, в номер и поднос багажа.  |

## **Внешний вид и нормы поведения сотрудников оздоровительного комплекса**

Сотрудники Оздоровительного комплекса должны быть дружелюбными, вежливыми, внимательными, готовыми помочь и в целом вызывать доверие со стороны Гостя, что является неотъемлемой частью в поведении каждого работника Объекта размещения.

Доверие к сотруднику – доверие к Оздоровительному комплексу.

Фирменный стиль и деловая репутация являются ключевыми компетенциями персонала Оздоровительного комплекса. Внешний вид и индивидуальность также важны, как и владение профессиональными навыками. Соблюдение правил фирменного дресс-кода в виде униформы установленного образца является обязательным требованием к персоналу Оздоровительного комплекса. Каждый сотрудник своим внешним видом должен соответствовать фирменному стилю и поддерживать высокий имидж Оздоровительного комплекса.

Согласно установленным внутренним правилам униформа (дресс-код) обязательны в рабочее время в большинстве подразделений Оздоровительного комплекса (служба приема и размещения, служба содержания номерного фонда, служба питания, служба благоустройства территории и другие). Униформа должна всегда быть чистой и выглаженной. Носить униформу во внерабочее время категорически запрещается.

Сотрудник Оздоровительного комплекса при общении с Гостями и коллегами руководствуются следующими правилами невербальной коммуникации:

глаза – разговаривая с Гостем, поддерживается зрительный контакт для того, чтобы показать, что сотрудник заинтересован и внимателен к тому, о чём идёт речь;

улыбка – используется для того, чтобы выглядеть дружелюбным и открытым;

прямая спина – способствует выглядеть энергичным, уверенным и всегда готовым помочь;

открытые ладони – применяется во избежание использования пальцев рук;

не допускается использование вредных привычек – кусать ногти, дергать волосы, чесаться и тому подобное.

Запрещается в присутствии Гостей:

использование личных мобильных устройств и гаджетов на рабочем месте и в гостевых зонах;

курение в общественных местах.

жевание жевательную резинку и других средства.

В случае наличия татуировок, пирсинга, а также ран и ссадин на открытых частях тела, они должны быть скрыты от Гостей приемлемыми способами.

**БАЗОВЫЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
СЛУЖБОЙ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ  
ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА  
«Клязьма»  
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**I. Особенности внешнего вида и телефонного этикета  
Службы приема и размещения**

- 1.1. Требования к униформе сотрудников СПиР
- 1.2. Требования к внешнему виду сотрудниц стойки приема и размещения гостей (FrontDesk)
- 1.3. Требования к внешнему виду сотрудников Стойки
- 1.4. Телефонный этикет
- 1.5. Правила ответов персонала в зависимости от вида звонка и времени суток

**II. Стойка приема и размещения гостей СПиР**

- 2.1. Требования к расположению Стойки
- 2.2. Требования к атмосфере зоны встречи и размещения Гостей
- 2.3. Требования к дизайну Стойки
- 2.4. Требования к оснащению поверхности Стойки, контактной зоны и оформлению фоновой стены
- 2.5. Требования к внутреннему оснащению рабочих мест СПиР
- 2.6. Карточка проживающих Гостей/Room Rack
- 2.7. Требования к документообороту на Стойке
- 2.8. Информационное наполнение фирменного настольного носителя типа «Шерпа»
- 2.9. Информационное сопровождение работы сотрудников СПиР

2.10. Прочее оснащение

2.11. ОтзывыGuestей

### **III. Поселение Гостя**

3.1. Подготовка к заселению/Precheck-in

3.2. Регистрация/Check-in

3.3. Регистрация по предварительному бронированию

3.4. Регистрация без предварительного бронирования/Walkin guest

3.5. Регистрация группы Guestей

3.6. Регистрация лиц (детей), не достигших 14 лет

3.7. Особенности оплаты

3.8. Предоставление информации

### **IV. Регистрационная карта/Договор на проживание**

4.1. Общие положения

4.2. Требования к документам, удостоверяющим личность Guestей

4.3. Регистрационная карта и ее содержание

### **V. Процедура оплаты (основы кассовой дисциплины)**

5.1. Формы оплаты

5.2. Формы расчетов с Guestями (физическими лицами)

5.3. Формы расчетов с Guestями (юридическими лицами)

5.4. Финансовая дисциплина

5.5. Оплата в наличной форме на Стойке

5.6. Ведение счетов проживающих Guestей/ Guestfolio

5.7. Учетные документы

5.8. Кассовая и финансовая дисциплина на Стойке

5.9. Операции на счете Гостя/Guestfolio в PMS

5.10. Оформление путевок

5.11. Оформление возвратов денежных средств

5.12. Порядок закрытия смены

## **VI. Побудка/Wake upservice**

6.1. Виды побудок

6.2. Общие правила побудки

6.3. Процедура побудки

## **VII. Продление проживания в номере**

7.1. Общие положения

7.2. Виды продления проживания в номер

7.3. Действия сотрудников СПиР при обращении Гостя с просьбой о продлении проживания в номере

7.4. Действия сотрудников СПиР при отсутствии номеров необходимой категории

## **VIII. Выезд Гостя/Check-out**

8.1. Общие положения

8.2. Подготовка к процедуре выезда Гостя

8.3. Оформление выезда индивидуального Гостя

8.4. Оформление выезда группы Гостей

8.5. Оформление выезда Гостя от туристической компании

8.6. Порядок работы со спорными начислениями

## **IX. Предоставление услуги по хранению багажа. Багажная комната**



- 9.1. Общие положения
- 9.2. Схема организации Багажной комнаты
- 9.3. Правила приема багажа на хранение
- 9.4. Меры предосторожности при приеме багажа
- 9.5. Процедура выдачи багажа
- 9.6. Действия сотрудников Объекта размещения при утере багажной бирки

## **X. Статусы Гостей. Работа с VIP Гостями**

- 10.1. Общие положения
- 10.2. Уровень статуса Гостя по отношению к Объекту размещения
- 10.3. Уровень Гостя по социальному статусу
- 10.4. Уровень специальных статусов Гостя
- 10.5. Определение уровня Гостя по социальному статусу
- 10.6. Организация знаков внимания Гостям
- 10.7. Организация обслуживания и учета Гостей по статусам
- 10.8. Обслуживание и организация взаимодействия подразделений в Объекте размещения

## **XI. Организация работы с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами Гостей**

- 11.1. Общие положения
- 11.2. Регистрация и учет жалоб и предложений Гостей
- 11.3. Действия сотрудников СПиР при получении жалобы или предложения Гостя, полученной в устной форме
- 11.4. Действия сотрудников СПиР при получении жалобы или предложения Гостя в Книге жалоб и предложений
- 11.5. Организация работы с жалобами и предложениями,

оставленными в Книге отзывов и предложений

- 11.6. Организация работы с жалобами и предложениями, оставленными Гостями в сети Интернет
- 11.7. Рекомендации по работе с жалобами и предложениями Гостей

## **XII. Презентация номера Гостю**

- 12.1. Общие положения
- 12.2. Правила презентации номера Гостю

## **XIII. Взаимодействие СПиР с другими подразделениями**

- 13.1. Общие положения
- 13.2. Принципы взаимодействия
- 13.3. Базовые элементы предмета взаимодействия
- 13.4. Типовые предметы взаимодействия в разрезе подразделений Оздоровительного комплекса

## **I. Особенности внешнего вида и телефонного этикета Службы приема и размещения.**

### **1.1. Требования к униформе сотрудников СПиР.**

В Объекте размещения к униформе сотрудников СПиР предъявляются следующие требования.

- а) Комплектность.

Комплектность униформы на 1 сотрудника СПиР должна обеспечивать возможность организации своевременного гигиенического ухода: элементы

униформы, требующие частой стирки или чистки должны быть заказаны в достаточном количестве.

Рекомендуемая комплектность элементов частого ухода минимум 2 единицы на сотрудника.

б) Эксплуатационные характеристики.

Униформа должна быть удобной и гигиеничной в работе, чистой, хорошо выглаженной, соответствующей размеру работника, иметь устойчивые эксплуатационные характеристики.

Обязательным является ношение сотрудником полного комплекта униформы.

в) Сезонность.

Для объектов размещения, находящихся в зоне климатической сезонности должно быть предусмотрено два варианта униформы: зимний и летний.

г) Нагрудный знак (бейдж).

Находясь при исполнении служебных обязанностей, все сотрудники должны носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды. На бейдже должно быть указано название объекта размещения и имя сотрудника. Вместо бейджа допускается нашивка на униформу, в случае его утраты сотрудник обязан незамедлительно сообщить своему руководителю.

## **1.2. Требования к внешнему виду сотрудниц стойки приема и размещения гостей (FrontDesk) (далее также – Стойка).**

рекомендуется деловой костюм (жакет и/или жилет в сочетании с юбкой и/или брюками). Цвет костюма – однотонный (черный, синий, серый или другой приглушенный тон). Максимальная длина юбки не выше 5 см и не ниже 20 см от колена. Не допускается юбка с заниженной талией. При ношении брюк их длина – не выше щиколоток;

деловая блуза с высокой горловиной с цельнокройным бантом или галстуком или воротником (отложной или стойка) однотонного цвета (белый, голубой, серый или другой приглушенный тон) из непрозрачной износостойчивой ткани с высоким содержанием (свыше 70%) натуральных волокон. Под блузу осуществляется подбор деликатных элементов нижнего белья телесных тонов. Допускается ношение шейного платка или съёмного галстука, который должен сочетаться с цветом и фасоном костюма;

туфли предпочтительно из натуральной кожи с закрытым носком и каблучком не менее 3 и не более 5 см должны быть черного цвета или подобраны в тон юбки и/или брюк;

независимо от сезона сотрудница должна подобрать подходящие по тону не фактурные колготки или чулки натурального оттенка без рисунка плотностью не более 40 den;

волосы сотрудников должны быть чистыми и причесанными. Допускается классическая стрижка длиной до плеч. Волосы длиной ниже плеч должны быть аккуратно собраны в прическу и закреплены заколкой небольшого размера, деликатного дизайна и тона;

ногти должны быть ухоженными методом классического или европейского маникюра и иметь длину свободного края не более 3 мм.

Разрешается использование лакового покрытия нейтральных, преимущественно пастельных тонов;

макияж должен быть дневным: естественным и неярким. Не допускается использование теней, помад темных насыщенных тонов, ярких румян;

допускается использование парфюмерных изделий дневного формата с концентрацией эфирных масел не более 13% (Eau de Parfum, Eau de Toilette, Eau de Cologne). Использование парфюмерии должно быть умеренным. Сильные запахи не допускаются;

ношение украшений в рабочее время должно быть ограничено. Разрешается ношение тонкой цепочки на шее, убранных внутрь блузы, классических часов или одного неброского браслета. На пальцах рук должно быть не более двух колец сдержанного дизайна, в том числе одно обручальное. В каждом ухе допускается по одной серьге деликатного дизайна.

### **1.3. Требования к внешнему виду сотрудников Стойки.**

рекомендуется классический деловой костюм (брюки, пиджак и/или жилет). Его цвет однотонный приглушенного тона (черный, синий, серый или другой). Длина брюк должна обеспечивать наличие небольшой складки над мыском обуви и прикрытие наполовину зоны в области задника туфель;

классическая рубашка с длинным рукавом. Цвет рубашки однотонный (белый, голубой, серый или другой приглушенный тон). Ее следует носить застегнутой на все пуговицы, аккуратно заправленную в брюки, воротник не должен «стоять», длинные рукава застегнуты на запястьях. Под рубашку осуществляется подбор деликатного нижнего белья;

галстук должен быть классического стиля и гармонировать по цвету с рубашкой и костюмом. Не допускается ношение галстуков откровенно эпатажных стилей (чрезмерно яркие, нестандартной формы, содержащие атрибутику или отражающие философию различных неформальных культурных, идеологических направлений и т.п.). Длина галстука должна достигать до верхней части пряжки ремня, размер и тип узла должны гармонировать с длиной и шириной галстука;

туфли должны быть классическими из натуральной кожи, черного или темно-коричневого цвета, без орнамента, крупных пряжек, на устойчивом невысоком каблучке не выше 2 см (высота измерена по внутренней стороне). Обувь работника содержится в чистом и ухоженном состоянии (хорошо начищенная и не стоптанная). В цвет туфель осуществляется подбор носок;

рекомендуется классическая мужская стрижка. Не допускается чрезмерно длинная стрижка. Борода и усы (при ношении) аккуратно подстрижены. Цвет волос должен выглядеть натуральным;

руки должны быть ухожены, ногти аккуратно пострижены;

допустимо умеренное использование дезодорирующих средств, имеющих сугубо косметическое назначение, аналогичное одеколону или туалетной воде. Категорически недопустимо обильное использование дезодорирующих средств, с целью маскировки запахов естественного происхождения.

допускается ношение следующих аксессуаров: ремень классического стиля без украшений, цвет – в тон обуви, запонки и заколка для галстука – в тон рубашки либо галстука. Разрешается носить на руке часы, а также обручальное

кольцо. Крестик на цепочке, а также другие религиозные знаки носятся под рубашкой.

#### **1.4. Телефонный этикет.**

Телефонный этикет – важнейшая имиджевая составляющая Объекта размещения: часто именно по телефону происходит первый контакт с Гостем.

С начала общения по телефону у Гостя формируется образ Оздоровительного комплекса.

Полная информированность сотрудника и знание гостиничного продукта – неотъемлемая часть его профессиональной компетенции.

Приоритетно общение происходит на русском языке, при обращении иностранного Гостя (если требуется) – на английском или родном языке Гостя, если им владеет сотрудник Стойки размещения.

##### **а) Соединение.**

Сотрудник СПиР телефонную трубку снимает не ранее полного первого и не позднее третьего звонка.

Не допускается использование громкой связи без крайней необходимости, без предупреждения и получения согласия от собеседника. По телефону сотрудник СПиР всегда разговаривает с Гостем от имени Оздоровительного комплекса. Сотрудник всегда улыбается и не повышает голоса.

Не допускается использование фраз: «Вы знаете...», «Я думаю...», «Я постараюсь...». Речь должна быть максимально лаконичной и ровной. Не должно быть многословия, растекания, повторов, запинок, пауз, обрывистости. Необходимо соблюдать средний темп речи и умеренную громкость голоса.

Сотрудник обращается к Гостю по имени, если известны его данные, номер комнаты, номер брони и т.д. Если не известны, то просит Гостя представиться, и в продолжение разговора, при каждой возможности обращается к Гостю по имени.

Если нет возможности ответить в данный момент, то необходимо взять телефонную трубку, попросить Гостя оставить свой контактный телефон и перезвонить ему в течение ближайшего времени. Гостя не следует переключать в режим ожидания, не получив на это его согласия.

Сотрудник никогда не просит Гостя перезвонить самому. Когда необходимо ответить на другой звонок или срочно отвлечься, следует спросить Гостя, может ли он подождать, дождавшись от него ответа. Если во время телефонного разговора подошел Гость надо дать понять Гостю, что его заметили и обратили на него внимание, извинившись и попросив Гостя подождать. Если телефонный разговор не получается закончить в ближайшие 30 секунд необходимо извиниться, попросив у абонента контактный телефон и уточнив в какое время Гостю будет удобно, чтобы ему перезвонили.

Если на вопросы абонента может ответить сотрудник другого подразделения Оздоровительного комплекса необходимо перевести звонок, предварительно рассказав о вопросах Гостя.

##### **б) Общение.**

Беседа по телефону с Гостем, необходимо избегать разговоров с другими людьми.

Если необходимо перевести входящий звонок на комнату или другое подразделение следует дожидаться ответа, только после этого осуществлять переключение соединения. Если никто не отвечает, необходимо объяснить Гостю ситуацию и попросить его оставить сообщение.

Сотруднику следует избавлять Гостя от необходимости повторять, то, что он уже сказал, в связи с чем надо изложить суть вопроса тому сотруднику, которому переадресован звонок.

Не рекомендуется звонить Гостю в номер раньше 8 часов утра (будни), 10 (выходные) и звонить после 22 часов, если для этого нет острой необходимости или не получено предварительного согласия на этот звонок.

Во избежание недоразумений необходимо повторить просьбу Гостя.

в) Окончание разговора.

Сотрудники СПиР, заканчивая разговор, всегда должны благодарить за звонок и выражать уверенность в том, что все вопросы будут переданы, а обещания выполнены.

Первым заканчивает разговор Гость. Если Гость уже проживает в объекте размещения, пожелайте ему «Приятного пребывания!». Если абонент не проживает в Объекте размещения, прощание можно ограничить фразой «До свидания, всего доброго!» и другое. Телефонную трубку можно повесить только после того, как это уже сделал собеседник.

Любая информация, касающаяся Гостей, является конфиденциальной, поэтому сотрудники СПиР не дают посторонним лицам информацию относительно сроков проживания, номера его комнаты, текущего состояния счёта и так далее.

Администратор имеет право переводить телефонные звонки, адресованные Гостю, на его номер, при условии, если звонящий называет именно номер комнаты, а не фамилию, имя и отчество Гостя. В случае, если номер комнаты для звонящего не известен, то сотрудники СПиР должны принять информацию с контактными номером телефона и передать ее Гостю.

Любые запросы представителей правоохранительных органов адресуются руководству Оздоровительного комплекса.

К правилам соблюдения конфиденциальности относится также тот факт, что при поселении сотрудник СПиР не называет Гостю вслух номер его комнаты, если вокруг имеются посторонние люди, а показывает номер комнаты Гостю на его карточке с ключом со словами “Это Ваш номер комнаты”.

### **1.5. Правила ответов персонала в зависимости от вида звонка и времени суток.**

Система телефонных коммуникаций должна обеспечивать звуковое или иное разделение звонков на внешние и внутренние так, чтобы сотрудники стойки СПиР понимали вид поступающего звонка.

а) ответ на входящий внешний звонок.

Администратор СПиР, подняв трубку, должен спокойно и четко представиться: назвать – полное фирменное наименование Оздоровительного комплекса, свое имя, поприветствовать Гостя, в зависимости от времени суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-17:00), «Добрый вечер» (17:00-24:00), «Доброй ночи» (00:00-05:00).

б) ответ на входящий внутренний звонок.

Администратор СПиР, подняв трубку, должен спокойно и четко представиться: назвать отдел/службу (служба приема и размещения, служба охраны, бизнес центр и т.д.), свое имя, поприветствовать звонящего, в зависимости от времени суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-17:00), «Добрый вечер» (17:00-24:00), «Доброй ночи» (00:00-05:00).

## **II. Стойка приема и размещения гостей СПиР.**

### **2.1. Требования к расположению Стойки.**

Стойка должна быть расположена в зоне встречи и размещения Гостей (Reception zone), с которой должен быть обеспечен обзор входной группы (зоны центрального входа в Объект размещения) и лифтовой зоны.

В ближайшей доступности от стойки должен располагаться сервис подноса багажа, тележки самообслуживания.

### **2.2. Требования к атмосфере зоны встречи и размещения Гостей.**

Дежурным персоналом Стойки обеспечивается круглосуточное управление атмосферой зоны встречи и размещения Гостей, полное управление вверенными функциями, а также контроль по функциям, находящимся в ведении других подразделений Объекта размещения.

Полное управление включает следующее: постоянное местонахождение хотя бы одного сотрудника СПиР за Стойкой (допускается нахождение сотрудника в ночное время и ранним утром с 00:00 до 06:00 при наличии звонка вызова в специально отведенной зоне отдыха, если это предусмотрено внутренним распоряжением руководства). Управление освещением в зависимости от времени суток, погодных условий, событий, связанных со встречей особо важных Гостей и другое, музыкальным оформлением, наполнением рекламно-информационных напольных носителей.

Контроль включает следующее: регулировка климат-контроля, контроль безопасности (возникновение опасности, погодные условия и другое), исключение наличия запахов специфического характера, контроль Гостей, появившихся в гостевой зоне в неподобающей одежде (например, в халате и другое), работы автоматической двери (при наличии), наличия фирменного информационного наполнения Стойки и иной продукции различного назначения.

### **2.3. Требования к дизайну Стойки.**

Дизайн Стойки должен соответствовать фирменному стилю Оздоровительного комплекса.

Количество рабочих мест за Стойкой должно обеспечивать максимально быстрое размещения Гостей и регламентируется индивидуально на каждом Объекте размещения (рекомендуется рассчитывать 1 рабочее место администратора на 60 номеров).

На одно рабочее место выделяется не менее 2 метров рабочей длины стойки. Размер Стойки может быть увеличен при необходимости размещения

за стойкой других сервисов (консьерж и пр.). В этом случае зона работы сотрудников СПиР должны быть отделена от прочих рабочих зон и выделена фирменным стилем.

В зоне размещения все процессы должны быть направлены на максимально быстрое обслуживание Гостя. При необходимости (заезде группы и прочее) в непосредственной близости должны находиться и использоваться соответствующим образом разделители потока Гостей.

В непосредственной близости, зоне обзора и доступности для сотрудников СПиР должна находиться зона отдыха Гостей (журнальные столики, кресло, пресса).

#### **2.4. Требования к оснащению поверхности Стойки, контактной зоны и оформлению фоновой стены.**

Поверхность Стойки должна быть свободна от лишней информации и предметов, не предусмотренных для хранения на Стойке. Элементы оформления поверхности Стойки включают предметы, имеющие прямое отношение к выполнению бизнес процессов гостевого цикла, комплект необходимой информации, элементы фирменного стиля.

Рекомендовано в Бизнес процессы гостевого цикла включать: находящуюся справа от сотрудника СПиР и обращенную лицевой стороной к Гостю табличку обозначения зоны рабочего места сотрудника СПиР (количество табличек по количеству рабочих мест), один на стойку на видном месте механический звонок вызова сотрудника СПиР в его отсутствие, фирменный органайзер с тремя фирменными ручками, находящийся слева от таблички. Фирменный настольный информационный носитель типа «Шерпа» с набором информации согласно стандарту и всегда открытый в позиции «Базовых тарифов»/Rack Rates. Носитель устанавливается слева от таблички и органайзера. В случае нескольких рабочих мест сотрудников СПиР – между ними слева от одной из табличек.

Фоновую стену рекомендовано оснастить настенными часами, представляющими справа налево минимум 3 часовых пояса Российской Федерации: от Калининграда до Дальнего Востока. Центральный циферблат должен быть выделен и показывать московское время.

В случае наличия на стойке прочих рабочих мест (кроме сотрудников СПиР), они должны быть обозначены табличками по своему предназначению.

В контактной зоне должна быть подставка для зонтов и напольная урна, телефонный аппарат для внутренних вызовов.

#### **2.5. Требования к внутреннему оснащению рабочих мест СПиР.**

Рабочее место сотрудник СПиР должно состоять из внутреннего рабочего стола, монитора и системного блока. При нахождении сотрудника за рабочим местом на мониторе должно быть открыто окно со списком Гостей на заселение. В отсутствие сотрудника монитор должен быть заблокирован, клавиатура располагается перед монитором.

Кроме этого, рекомендовано располагать справа от монитора: калькулятор, рабочий органайзер, энкодер для кодирования ключей, МФУ; слева от монитора: телефон, POS терминал с автоматизированным ящиком для



хранения наличных денежных средств, купюросчетную машину с детектором, фискальный регистратор.

Ящики письменного стола должны быть четко распределены в соответствии с правилами документооборота.

а) зона безопасности и первой помощи.

На внутреннем рабочем столе Стойки в зоне организации рабочих мест администраторов должна быть выделена «Зона безопасности», которая оборудуется громкоговорителем, фонарем, аптечкой первой помощи, самоспасателем, тревожной кнопкой, инструкцией по действию в чрезвычайных ситуациях и прочее.

## **2.6. Картотека проживающих Гостей/Room Rack.**

*Для внутреннего использования.*

## **2.7. Требования к документообороту на Стойке.**

*Для внутреннего использования.*

## **2.8. Информационное наполнение фирменного настольного носителя типа «Шерпа».**

Фирменный настольный носитель типа «Шерпа» содержит информацию, которая публикуется на русском (справа) и английском (слева) языках. 1 лист (обложка) – логотип, название папки на русском и английском языках, после чего оформляются последовательно на двух языках развороты.

Информация должна содержать:

фирменное наименование, адрес и режим работы;

сведения о юридическом лице, номер телефона, ЕГРЮЛ;

лист с указанием ФИО руководителя с графиком приема по личным вопросам;

сведения о вышестоящей организации;

сведения о присвоении Объекту размещения и номерам категории;

сведения о лицензировании и сертификации услуг;

правила проживания в объекте размещения, в том числе с указанием порядка оплаты услуг, расчетного часа и иных обязательных параметров;

перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг;

базовые расценки по типам номеров с перечнем услуг, включенным в стоимость проживания;

действующие специальные предложения по размещению с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания;

информация об услугах и графике работы находящихся в Объекте мест питания;

расценки, график и порядок предоставления дополнительных услуг;

расценки, график и порядок предоставления дополнительных услуг партнеров отеля (по агентским договорам).

Информационный носитель в рабочем положении должен быть открыт на развороте «Базовые расценки».

## **2.9. Информационное сопровождение работы сотрудников СПиР.**

Знание гостиничного продукта, порядка его предоставления – неотъемлемая составляющая профессиональные компетенции сотрудника

Стойки. Каждый сотрудник обязан владеть всей полнотой информации и передавать ее коллегам. В обязательном порядке рядом с администратором должны быть следующие документы;

журнал передачи смены (LOG BOOK) с отражением всех существенных событий и возникших вопросов за смену;

телефонный справочник Объекта размещения;

справочник услуг Объекта размещения;

справочник услуг сторонних организаций (такси, доставка цветов и пр.);

рекламно-информационная информация, выдаваемая по запросу Гостя.

#### **2.10. Прочее оснащение.**

В Объектах размещения приветствуется оснащение депозитной стойкой и сейфом для хранения ценностей.

#### **2.11. Отзывы Гостей.**

В Объектах размещения должен быть организован доходящий до руководителя системный учет, анализ и работа с отзывами Гостей, в том числе наличие на Стойке носителей сбора информации, книги отзывов, анкет.

### **III. Поселение Гостя.**

Размещение Гостей производится круглосуточно и их обслуживание сотрудниками производится исключительно стоя и к началу фазы высокой активности персонал Стойки должен полностью владеть ситуацией и подготавливать в разумный срок все необходимые документы.

#### **3.1. Подготовка к заселению/Precheck-in.**

Сотруднику Стойки необходимо:

а) 04:00 – 07:00.

Ознакомиться с ожидаемым списком прибытия на текущий день, отметить наличие групп, VIP Гостей, номеров, в которые необходимо доставить дополнительную кровать, указаний на специальное обслуживание и другое.

В случае возникновения каких-либо вопросов об условиях проживания Гостей просмотреть файлы бронирования и уточнить параметры бронирования.

Если на прибытие назначено свыше 10 номеров или ожидается раннее прибытие начать работу по подготовке к поселению по брони: присвоить номера, распечатать (при ручной системе подготовить) регистрационные карточки, выписать карточки Гостя, передать необходимую информацию администраторам, заступающим на смену.

б) с 08:00.

В первую очередь подготовиться к приему VIP Гостей: проверить наличие брони и номера для VIP Гостя, оповестить в письменной форме другие подразделения Объекта размещения о прибытии и условиях их проживания, подготовить ключи, карточку Гостя и регистрационную карточку.

При подготовке к встрече группы: получить информацию о группе в Офисе СПиР или в листе «Ожидаемое прибытие», подготовить ключи, карточки Гостя, регистрационные карточки, карточки на получение паспорта и других документов, удостоверяющих личность; при количестве

забронированных номеров для группы свыше 10 человек спланировать процедуру регистрации, применить методику регистрации группы (распределить Гостей среди администраторов, наглядно проинформировать Гостей о порядке регистрации – по первой букве фамилии и прочее).

При размещении индивидуальных Гостей и компаний – подготовить ключи, карточки Гостя и регистрационные карточки, просмотреть бронирование на наличие специальных сообщений или указаний.

В отношении номеров с дополнительной кроватью – в первую очередь присвоить номера с количеством Гостей 2+1, дать соответствующую информацию в Службу содержания номерного фонда (далее – ССНФ).

Кроме этого, необходимо присвоить номера комнат согласно ожидаемому листу прибытия Гостей (выполнить процедуру ROOMBLOCKING с учетом списка ожидаемого убытия), обратив внимание ССНФ на список номеров для первоочередной подготовки под заселение.

### **3.2. Регистрация/Check-in.**

Основные виды процедуры регистрации Гостя включают: по предварительному бронированию, без бронирования, а также регистрацию индивидуального Гостя и группы Гостей.

Особенности, на которые необходимо обратить внимание – грамотное выставление параметров статистического учета Гостя (согласно утвержденному стандарту – тарифный план, статус и др.).

Активная фаза (гость заходит в зону размещения): сотрудники СПиР всегда должны давать Гостю понять, что они его заметили, даже если они заняты или разговаривают по телефону. Визуальный контакт с Гостем должен быть установлен одновременно с искренней и теплой улыбкой. Сотрудник СПиР должны поприветствовать Гостя в зависимости от времени суток. Постоянного Гостя поприветствовать по имени, а иностранного, по возможности, на его родном языке; уточнить наличие предварительного бронирования, поинтересоваться количеством сопровождающих Гостей, попросить всех Гостей предоставить документы, удостоверяющие личность, иностранных граждан – визу и миграционную карту.

При необходимости сотрудник СПиР должен уточнить детали бронирования, попросить подтверждение, ваучер, путевку и другое.

### **3.3. Регистрация по предварительному бронированию.**

Сотрудник СПиР должен открыть бронирование в PMS системе (при ручной системе найти в листе прибытия), уточнить перечень необходимых по отъезду отчетных документов для Гостей, направленных в командировку, внести изменения и недостающую информацию. Проверить данные в Профайле Гостя, в отсутствие паспортных данных в профайле или в случае их изменения, внести их. Приготовить и оформить недостающие документы для выдачи их Гостю. При ручной системе заполнить регистрационную карту.

Произвести сверку параметров бронирования: правильность написания фамилии и имени того, для кого резервировался номер (осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность); название компании или агентства, сроки проживания, категорию номера и количество Гостей, тарифный план (если Гость сам оплачивает проживание); не сообщать Гостю

стоимость номера, если оплату за его проживание произвела компания по прямому договору.

Принять оплату за проживание и дополнительные услуги, дать необходимые разъяснения по просьбе Гостя. Для Гостей, оплата за проживание которых производится по безналичному расчету (если контроль не был произведен на стадии PRE CHECK-IN) – уточнить необходимые права на размещение по внутреннему документообороту с соответствующим подразделением (отдел бронирования, службой маркетинга и продаж, бухгалтерия и прочее).

Выполнить процедуру CHECK-IN в PMS, изготовить ключи (если не готовы заранее), распечатать регистрационную карточку (если не приготовлена заранее), попросить Гостя подписать карточку, сделав акцент на необходимости ознакомиться с правилами проживания, которыми специально укомплектована находящаяся в номере информационная папка.

Попросить Гостя и сопровождающих лиц подписать договоры на обслуживание (регистрационные карты).

Предоставить информацию: как использовать выдаваемые Гостю на руки документы и карточки, услуги, входящие в стоимость проживания по выбранному Гостем тарифу, о том, где и как он может получить общую информацию об услугах, напомнить о едином расчетном часе и порядке оформления процедур продления проживания и отъезда Гостя.

#### **3.4. Регистрация без предварительного бронирования/Walkin guest.**

Сотруднику СПиР необходимо удостовериться в наличии номеров, рассказать подробнее о тарифных планах и наборе услуг, воспользоваться процедурой ARRIVALS WALKIN системы PMS, приготовить документы для выдачи Гостю на руки.

Далее выполнить процедуры, предусмотренные пунктом 3.3. настоящего стандарта.

В процессе диалога уточнить информацию, откуда Гость узнал об Объекте размещения и по результатам сделать соответствующие отметки.

#### **3.5. Регистрация группы Гостей.**

Порядок регистрации группы Гостей согласовывается отдельно уполномоченными сотрудниками Объекта размещения с координатором группы, если не поступало указаний. Необходимо спланировать данную процедуру, выполнив подготовительные мероприятия согласно пункту 3.3. настоящего стандарта.

При этом необходимо назначить ответственного со стороны Объекта размещения за регистрацию группы, который будет осуществлять взаимодействие с координатором группы, определив порядок регистрации группы и обязанности персонала Объекта размещения.

Требуется спланировать порядок регистрации группы:

распределить среди администраторов по ключевому признаку – первой букве фамилии, по компаниям и прочее;

подготовить и разложить в соответствии с планом необходимые документы;

определить в зависимости от исходных данных и формы бронирования,

будут ли использованы при регистрации опции программы PMS для работы с группами;

подготовить в письменном виде выдаваемую при размещении информацию, поскольку проинформировать каждого Гостя индивидуально будет затруднительно;

установить имя, фамилию координатора группы, подготовить координатору возникшие в процессе подготовки к регистрации вопросы.

В зависимости от ситуации использовать опции программы PMS CHECK-IN группы или индивидуального Гостя.

### **3.6. Регистрация лиц (детей), не достигших 14 лет.**

Ключ от номера и карта Гостя лицам, не достигшим 14 лет, выдаются с согласия родителей или сопровождающих их лиц.

### **3.7. Особенности оплаты.**

При работе с контрагентами и компаниями, возможна оплата по безналичному расчету, информация о которой поступает из соответствующего подразделения (например, службы маркетинга и продаж). Данный вид оплаты является гарантированным бронированием. Бронь должна быть оплачена полностью на момент заезда Гостя, или должно быть предоставлено гарантийное письмо от фирмы. Гарантированное бронирование должно быть подтверждено на бумажном носителе, полученным от указанного подразделения.

Вся информация по форме оплаты заносится в PMS в Профайл Гостя. Современная автоматизированная система управления позволяет сохранять информацию обо всех Гостях, когда-либо проживающих в Объекте размещения.

Минимальная сумма оплаты за номер – сутки (половина суток).

После проведения оплаты по фискальному регистратору Гостю выдается кассовый чек.

### **3.8. Предоставление информации.**

Сотруднику СПиР при поселении Гостя доводит до последнего информацию о расположении номера, плане питания, местонахождении ресторана, где сервируется завтрак, информацию по плану питания, а также по дополнительным услугам.

Также сотрудник СПиР должен уточнить дату выезда и сообщить об условиях продления номера расчетном часе, поблагодарить за выбор и обратить внимание на наличие Анкеты Гостя и важности его отзывов, пожелать приятного отдыха.

Кроме этого, необходимо выразить Гостю готовность к общению по всем его обращениям в случае возникновения вопросов.

Не следует покидать рабочее место, полка Гость не отошел от Стойки.

## **IV. Регистрационная карта/Договор на проживание.**

### **4.1. Общие требования.**

Согласно действующему законодательству при размещении заключается договор на проживание в письменной форме (в виде Регистрационной карты)

на основании предъявления Гостем документов, удостоверяющих его личность.

В случае, если Гость согласен с условиями проживания, формой и порядком оплаты, администратор просит предъявить документы, дающие право на размещение в Объекте размещения. Регистрация гостевых паспортов является обязательным требованием на территории Российской Федерации и контролируется территориальными органами внутренних дел.

#### **4.2. Требования к документам, удостоверяющим личность Гостей.**

Для граждан Российской Федерации к документам, удостоверяющим личность, относят :

паспорт гражданина РФ, удостоверяющий личность гражданина РФ на территории Российской Федерации;

паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;

справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;

свидетельство о рождении, для лиц, не достигших 14-летнего возраста (регистрация несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов, близких родственников и законных представителей - при наличии нотариально заверенной доверенности), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Объект размещения несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет при отсутствии сопровождающего их лица (родители, усыновители, опекуны, близкие родственники, полномочия которых должны быть надлежащим образом удостоверены) производится только при предъявлении нотариально удостоверенного согласия родителей/законных представителей и документа, удостоверяющего личность несовершеннолетнего (паспорт гражданина Российской Федерации).

Для иностранных граждан и граждан СНГ к документам, удостоверяющим личность, относят следующие документы:

паспорт иностранного гражданина либо иного документа (служебный паспорт, дипломатический паспорт), установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

визу (для стран, с которыми установлены визовые отношения);

миграционную карту с отметкой о пересечении границы;

вид на жительство;

разрешение на временное проживание на территории РФ.

#### **4.3. Регистрационная карта и её содержание.**

*Для внутреннего использования.*

### **V. Процедура оплаты (основы кассовой дисциплины).**

#### **5.1. Формы оплаты.**

Под формой оплаты в объекте размещения понимается способ получения денежных средств за услуги: различают наличную и безналичную формы.

К наличным денежным средствам относят купюры установленного ЦБ РФ образца (рубли) и оплату по банковским картам, расчеты по которым согласно действующему законодательству приравниваются к расчетам наличными денежными средствами.

К безналичной форме относятся денежные средства, полученные объектом размещения путем перечисления на расчетный счет, открытый в банке.

На Стойке размещения производится прием денежных средств в наличной форме оплаты: рублями и банковскими картами с обязательной регистрацией факта получения средств фискальными регистратором в онлайн режиме.

Информация об оплате в безналичной форме поступает сотруднику бухгалтерии, отвечающему за ведение операций по расчетному счету за услуги объекта размещения. Факт получения оплаты передается для работы в Службу размещения путем утвержденного внутреннего стандарта документооборота.

#### **5.2. Формы расчетов с Гостями (физическими лицами).**

В Объекте размещения допускаются следующие формы расчетов с Гостями (физическими лицами):

наличный расчет на Стойке размещения (рубли или банковская карта);

безналичный расчет по предварительному бронированию (предоплата);

безналичный расчет или наличный расчет по договору (условия и сроки согласовываются сторонами договора).

#### **5.3. Формы расчетов с Гостями (юридическими лицами).**

В Объекте размещения расчеты с Гостями (юридическими лицами) проводятся путем безналичной оплаты на основании выставленного счета за проживание и услуги Объекта размещения либо по договору (условия и сроки согласовываются сторонами договора).

#### **5.4. Финансовая дисциплина.**

*Для внутреннего использования.*

#### **5.5. Оплата в наличной форме на Стойке.**

В Объекте размещения для приема оплаты в наличной форме должно быть выделено рабочее место на Стойке, включающее в себя фискальный регистратор, POS терминал, МФУ для печати счета, сейф для хранения купюр (рублей), счетчик/детектор купюр, а также прочее дополнительное необходимое оборудование.

**5.6. Ведение счетов проживающих Гостей/Guestfolio.**

*Для внутреннего использования.*

**5.7. Учетные документы.**

*Для внутреннего использования.*

**5.8. Кассовая и финансовая дисциплина на Стойке.**

*Для внутреннего использования.*

**5.9. Операции на счете Гостя/Guestfolio в PMS.**

*Для внутреннего использования.*

**5.10. Оформление путевок.**

*Для внутреннего использования.*

**5.11. Оформление возвратов денежных средств.**

Возврат денежных средств за оплаченные услуги осуществляется в порядке, установленном в каждом Оздоровительном комплексе.

**5.12. Порядок закрытия смены.**

*Для внутреннего использования.*

**VI. Побудка/Wake upservice.****6.1. Виды побудок.**

В Объекте размещения выделяют следующие виды побудок:

автоматическая – в виде технической интерактивной опции, настраиваемой Гостем самостоятельно;

полуавтоматическая – в виде настройки сотрудником СПиР в PMS, когда Гостю автоматически поступает персональный звонок (при наличии интерфейса с телефонной станцией);

вручную – в виде персонального звонка сотрудника СПиР Гостю.

При полуавтоматической или ручной побудках ведется лист побудки (Wake Up List).

Могут предусматриваться иные виды побудок.

В Объекте размещения должно быть обеспечено надежное предоставление данной услуги (система, обеспечивающая двойной контроль организации и исполнения), путем публикации информации в каждом номере порядка предоставления данной услуги.

**6.2. Общие правила побудки.**

Принимая у Гостя заказ сотрудник СПиР должен повторить и подтвердить имя Гостя, номер комнаты и время побудки, чтобы гарантировать правильное исполнение просьбы, проверить имя Гостя по PMS и записать в лист побудок на нужную дату, соответствующее время.

Если Гостя требуется разбудить рано утром, необходимо предложить заказать завтрак (при наличии возможности) и в конце разговора пожелать Гостю спокойной ночи.

**6.3. Процедура побудки.**



Звонок должен прозвучать не позднее 3 минут после назначенного времени.

Если Гость не отвечает сотрудник СПиР лично через 5 минут должен перезвонить снова и, в случае отсутствия ответа, сам или отправить другого сотрудника для проверки номера.

Оказывая услугу побудки, сотрудник СПиР приветствует Гостя в соответствии со временем суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-17:00), «Добрый вечер» (17:00-24:00), «Доброй ночи» (00:00-05:00).

Приветствуя Гостя, сотрудник СПиР обращается к нему по имени, называя точное время.

Необходимо уточнить у Гостя, требуется ли перезвонить еще раз через 5-10 минут.

Разговор с Гостем должен осуществляться бодрым тоном, доброжелательно, вежливо и дружелюбно, речь должна быть четкой и ясной.

Обязательно пожелать Гостю хорошего/удачного дня, например: «Доброе утро, г-н (имя Гостя). СПиР администратор «XXXX», восемь часов тридцать минут, Вы просили разбудить. Желаю Вам удачного дня».

Сотрудник СПиР должен не забывать делать соответствующую отметку о выполнении услуги в регистрационном журнале.

## **VII. Продление проживания в номере.**

### **7.1. Общие положения.**

Согласно действующему законодательству и принятым гостиничным правилам, в том числе международным – право пользования номером принадлежит Гостю, сделавшему предварительное бронирование, в связи с чем продление номера проживающему Гостю возможно только при наличии свободных номеров.

Об этом необходимо заранее предупредить Гостей при размещении и просить побеспокоиться о продлении заблаговременно.

### **7.2. Виды продления проживания в номере.**

В Объекте размещения существует два вида продления: на сутки и более, а также изменение расчетного часа (почасовая оплата).

### **7.3. Действия сотрудника СПиР при обращении Гостя с просьбой о продлении проживания в номере.**

В начале диалога сотрудник СПиР должен поприветствовать Гостя и напомнить, что продление производится при наличии свободных номеров (по возможности), уточнить детали продления, проверить возможность в PMS наличие свободных номеров того типа и с теми условиями, в котором проживает Гость.

Не приветствуется переселение Гостя из номера в номер, в связи с чем переселение в номер другого типа должно быть единичным случаем.

При наличии номеров, сотрудник СПиР подтверждает возможность продления и информирует Гостя о своевременной оплате следующих суток – до расчетного часа, установленного в Оздоровительном комплексе (далее – расчетный час), и необходимости обновления электронного ключа (при

наличии электронного замка).

В случае продления пребывания менее чем на сутки, администратор информирует Гостя о своевременной оплате позднего выезда – до расчетного часа и необходимости обновления электронного ключа (при наличии электронного замка).

Расчет стоимости позднего выезда взимается на основании внутренних локальных документов Объекта размещения.

При оформлении продления проживания Гостя, сотрудник СПиР принимает оплату с отметкой в PMS (в Профайле Гостя), проставляет время выезда и делает запись в PMS об оплате позднего выезда либо продлевает проживание согласно пожеланиям Гостя, вносит изменения в дату выезда в Регистрационную карту Гостя и передает информацию ССНФ о продлении номера.

#### **7.4. Действия сотрудников СПиР при отсутствии номеров необходимой категории.**

Сотрудник СПиР проверяет негарантированные бронирования на текущий день, учитывая необходимую категорию номера.

Путем телефонного звонка уточняет у Гостей (с негарантированным бронированием) актуально ли бронирование в Объекте размещения, и в случае актуальности уточняет время предполагаемого заезда, подбирает удобный вариант для заезжающих Гостей (upgrade – повышение уровня обслуживания).

Сотрудник СПиР должен знать, что отказать Гостю в продлении можно лишь в исключительных случаях.

Пробывание Гостя в неоплаченном номере не допускается, необходимо принять все возможные меры к предотвращению такой ситуации.

### **VIII. Выезд Гостя/Check-out.**

#### **8.1. Общие положения.**

Функция выезда и окончательный расчет является важным элементом в обслуживании Гостя, во время которого сотрудник СПиР производит окончательный расчет за предоставленные услуги. Важно знать, что насколько профессионально организуют эту процедуру сотрудники СПиР, зависит последнее впечатление Гостя о пребывании в Объекте размещения.

Процедура состоит из подготовительной (PRECHECK-OUT) и основной частей и имеет особенности в зависимости от статуса Гостя, массовости выезда (группа и др.)

#### **8.2. Подготовка к процедуре выезда Гостя.**

Сотрудник СПиР должен ознакомиться с Ожидаемым листом выезда, обратив внимание на наличие организованных групп или компаний, Гостей, направленных туристическими агентствами, записей в «LOGBOOK», наличия каких-либо специальных сообщений Гостям и прочее.

Внимательно просмотреть счета, произведенные начисления. При обнаружении возможных ошибок своевременно принять меры, разобраться, чтобы к моменту отъезда быть готовым ответить на все возникшие вопросы. По

возможности получить информацию у Гостей о времени их отъезда, спланировать процедуру отъезда, работая в тесном контакте со ССНФ.

### **8.3. Оформление выезда индивидуального Гостя.**

При выезде Гостя сотрудник СПиР должен:

поприветствовать Гостя, уточнить номер комнаты, попросить его вернуть гостевую карточку и немного подождать, после чего сверить имя и номер комнаты, уточнить, нужна ли помощь Гостю с багажом и спросить, пользовался ли Гость дополнительными услугами;

открыть счет Гостя и в случае позднего выезда проверить начисление почасовой оплаты;

побеседовать с Гостем, узнав его впечатления об обслуживании и предложить заполнить анкету;

назвать Гостю сумму к оплате за оказанные услуги, поинтересовавшись методом оплаты (по просьбе Гостя можно распечатать счет «только для информации», если Гость желает детально ознакомиться с перечнем расходов до их оплаты);

принять оплату, провести «check-out» в PMS, вывести на печать счет в двух экземплярах: для Гостя и для Объекта размещения, попросив Гостя расписаться на экземпляре Объекта размещения;

подписать счета у Гостя, выдать ему документы, поблагодарив за пребывание в Объекте размещения;

дать рекламную информацию, рассказать об интересных намечающихся событиях, обязательно предложив посетить Объект размещения вновь;

пожелать счастливого пути;

зафиксировать информацию об обслуживании Гостя и передать менеджеру, положив соответствующие документы в папку убытия.

### **8.4. Оформление выезда группы Гостей.**

Сотрудник СПиР должен:

проверить наличие специальных указаний о выполнении указанной процедуры, и в случае их отсутствия, спланировать свои действия самостоятельно, изучив всю имеющуюся информацию о группе: наличие координатора, порядок расчетов, требуемую отчетную документацию;

разработать порядок выезда, предварительно обсудив с координатором группы порядок оплаты за дополнительные услуги;

по возможности подготовить все необходимые документы заранее: счета за проживание, за дополнительные услуги на каждого Гостя;

закрыть мастер-счет в последнюю очередь, оформив в соответствии с оговоренным ранее с координатором группы порядком;

привлечь на помощь представителей подразделения охраны Объекта размещения для работы с отъезжающими Гостями в холле;

спланировать работу по подносу багажа и закончить данную процедуру в соответствии с пунктом 8.3. настоящего стандарта.

### **8.5. Оформление выезда Гостя от туристической компании.**

При выезде Гостя от туристической компании сотрудник СПиР должен:

поприветствовать Гостя, уточнив номер комнаты и попросить его вернуть гостевую карточку и немного подождать;

сверить имя и номер комнаты, уточнив, нужна ли помощь с багажом;  
проверить счет Гостя, обращая внимание на комментарии и форму оплаты, указанные в Профайле Гостя (при оплате проживания компанией сумма за проживание Гостю не сообщается и счет Гостю не выдается);

проверить счет и убедиться в отсутствии неоплаченных дополнительных услуг, которые Гость должен оплатить самостоятельно (в случае, если Гость пользовался дополнительными услугами, не включенными в тарифный план от туристического агентства, принять оплату) и поблагодарить Гостя за пребывание в Объекте размещения;

дать рекламную информацию, рассказать об интересных намечающихся событиях, предложив посетить Объект размещения вновь и пожелать счастливого пути.

#### **8.6. Порядок работы со спорными начислениями.**

Сотрудник СПиР должен внимательно выслушать претензии Гостя по вопросу предъявленного за услуги Объекта размещения счета и удостовериться, что оспариваемая сумма подтверждена первичными документами, подтверждающими факт получения Гостем услуги.

В отсутствие соответствующих документов, необходимо принести извинения Гостю и сделать сообщение в программном продукте «LOGBOOK» с целью выяснения причин отсутствия документов.

Сотрудник СПиР должен исправить соответствующим образом начисленную сумму Гостю и если претензия относится к стоимости проживания, поставить в известность своего руководителя. Поправки и аннуляции вносятся на основании специальной формы на аннуляцию в соответствии с требованиями подразделения бухгалтерии и внутренними правилами Объекта размещения.

### **IX. Предоставление услуги по хранению багажа. Багажная комната.**

#### **9.1. Общие положения.**

В Объекте размещения должна быть оснащена комната для хранения багажа – Багажная комната, которой могут воспользоваться только проживающие Гости.

Правила оказания услуги, стоимость или ее отсутствие определяются внутренними актами Объекта размещения. Настоящим стандартом рекомендовано организовать предоставление услуги в случаях раннего прибытия Гостей в Объект размещения в день заезда и невозможности заселения до расчетного часа или позднего их убытия в день отъезда и невозможности почасового продления номера, а также в случаях, если:

Гость временно покидает Объект размещения (на несколько часов или дней);

багаж слишком громоздкий и занимает много места в номере;

Гость часто останавливается в Объекте размещения и ему необходимо оставить часть вещей до следующего приезда;

Гость выехал из номера в расчетное время, но находится на территории

Объекта размещения в ожидании трансфера и так далее.

Вся информация по оставленному багажу на хранение может быть внесена в соответствующий модуль PMS, на бумажный носитель и (или) фиксироваться в электронном виде.

При наличии у Гостя нового бронирования, сотруднику СПиР необходимо оставить информацию в Профайле Гостя в PMS о наличии багажа в Багажной комнате.

### **9.2. Схема организации Багажной комнаты.**

Багажная комната должна располагаться недалеко от центрального входа и указанное помещение должно использоваться только для хранения багажа Гостей Объекта размещения.

Все места багажа должны быть видимы и доступны. Персонал Объекта размещения, ответственный оказание услуги, должен соблюдать порядок в Багажной комнате, чтобы можно было оперативно находить багаж и иметь достаточно места для размещения максимального количества багажа.

В случае наличия достаточной площади Багажной комнаты ее рекомендуется разделять на несколько зон для хранения багажа: VIP Гостей, индивидуальных Гостей, организованных групп Гостей, а также для багажа, оставленного на продолжительное хранение.

Багаж должен храниться так, чтобы не допускались его повреждения, а именно багаж необходимо располагать в зависимости от его тяжести, тяжелый – на нижних полках, более легкий – выше.

Двери Багажной комнаты должны быть постоянно закрыты и открываться только персональными ключами ответственных за багажную комнату сотрудников Объекта размещения.

### **9.3. Правила приема багажа на хранение.**

При приеме багажа ответственный сотрудник Объекта размещения фиксирует его основные данные (запись может быть произведена как электронном виде, так и на бумажном носителе): фамилию, имя и отчество Гостя, его статус (check-in, check-out) и номер комнаты, количество мест багажа и срок его хранения, контактный номер телефона Гостя, имя и фамилию сотрудника Объекта размещения, принявшего багаж.

Ответственный сотрудник Объекта размещения оформляет Гостю багажную бирку/жетон и одну ее часть забирает Гость, другая крепится на багаж.

В багажной комнате запрещается хранить багаж без бирок, не допускается оставлять багаж с прикрепленными бирками (жетонами) в холле Объекта размещения либо на тележках.

Ответственному сотруднику Объекта размещения багаж необходимо доставить в Багажную комнату сразу после того, как заполнена багажная бирка.

### **9.4. Меры предосторожности при приеме багажа.**

При оформлении приема багажа на хранение ответственный сотрудник Объекта размещения обязательно предупреждает Гостей о том, что не принимаются в качестве багажа в Объекте размещения скоропортящиеся продукты, легковоспламеняющиеся или токсичные предметы, хрупкие вещи и крупногабаритные вещи, предметы заведомо известной высокой стоимости, а

также деньги и ценные вещи.

Ответственный сотрудник Объекта размещения должен убедиться в отсутствии вещей, не подлежащих хранению в Багажной комнате.

#### **9.5. Процедура выдачи багажа.**

По первому требованию багаж должен быть возвращен Гостю и при его возврате сотруднику Объекта размещения необходимо попросить у Гостя паспорт, сверить багажную бирку Гостя с биркой на багаже, сделать отметку в специальном журнале о возврате багажа и взять подпись Гостя об отсутствии претензий и возражений в соответствующем журнале.

#### **9.6. Действия сотрудников Объекта размещения в случае утери багажной бирки.**

Ответственный сотрудник Объекта размещения должен уточнить у Гостя даты предыдущего или текущего пребывания Гостя в Объекте размещения и номер комнаты, полное описание багажа и его содержимого, попросить предъявить паспорт, сделав ксерокопию документа и взяв контактный телефон (копия документа должна храниться в течение не менее 90 дней).

Гостю возвращается багаж в случае установления его принадлежности и признания его Гостем с обязательным участием представителя соответствующего подразделения Объекта размещения (службы безопасности).

Багаж Гостя может быть вручен доверенному лицу или представителю компании при предъявлении нотариальной заверенной доверенности с полным описанием багажа.

В случае утери отелем багажа Гостя, сотрудник обязан предупредить руководителя СПиР, а также соответствующее подразделение Объекта размещения (службу безопасности). Поданному факту обязательно проводится служебная проверка в порядке, установленном в Объекте размещения.

### **Х. Статусы Гостей. Работа с VIP Гостями.**

#### **10.1. Общие положения.**

С целью повышения конкурентоспособности Объекта размещения, поддержания высоких имиджевых характеристик его гостиничного продукта, формирования и развития клиентской лояльности, уделяется особое внимание каждому Гостю.

Внимание должно быть выражено не только в качестве обслуживания, но и путем предоставления различных привилегий, направленных на подчеркивание уважительного отношения к статусу Гостя, его потребностям, формированию чувства лояльности к Объекту размещения.

С целью организации такого обслуживания вводится трехуровневая система, учитывающая социальный, специальный статус Гостя в обществе и статус по отношению к Объекту размещения.

С целью изучения Гостя, максимизации доли повторных визитов, возможности применения стандартов обслуживания, направленных на формирование и повышение лояльности к Объекту размещения, учет Гостей ведется по статусам.

Печень мероприятий и технологию обслуживания Объект размещения

определяет самостоятельно с учетом требований и рекомендаций настоящего стандарта и в Объекте размещения должна быть организована системная работа по изучению статуса Гостей с целью организации своевременной работы с ними.

#### **10.2. Уровень статуса Гостя по отношению к Объекту размещения.**

По уровню статуса Гостя по отношению к Объекту размещения необходимо разделять Первый Визит (First Visit), Повторный Визит (Repeated Guest), Постоянный Гость (Loyalty Guest) и Нежелательный Гость.

#### **10.3. Уровень Гостя по социальному статусу.**

По уровню Гостя по социальному статусу выделяют Приоритетного Гостя (Priority Guest) и Очень важного Гостя (VIP Guest).

#### **10.4. Уровень специальных статусов Гостя.**

Сотрудникам Объекта размещения необходимо особо внимательно обращать внимание на Гостей с ограниченными возможностями (Disabled Guest).

#### **10.5. Определение уровня Гостя по социальному статусу.**

При определении уровня Гостя по социальному статусу необходимо руководствоваться, что к Приоритетным Гостям относятся Гости, проживающие в номерах высшей категории по базовым тарифным планам (полной стоимости), по каналу бронирования «Государственный заказ», а также являющиеся персонами особого внимания со стороны компаний, проводящих мероприятия в Объекте размещения, а также партнеров Объекта размещения. Кроме этого рекомендуется к Приоритетным Гостям относить Гостей, проживающих в Объекте размещения в день своего рождения.

К Очень важным Гостям необходимо относить Первых лиц Российской Федерации и иностранных государств, членов Правительства Российской Федерации, представителей дипломатического корпуса, руководителей (их заместителей) федеральных органов власти, руководителей (их заместителей) высших органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, деятелей науки, культуры и искусства, имеющих высокий социальный статус, а также руководителей высшего звена крупных (топ) компаний.

Рекомендуется утвердить внутренним распорядительным актом критерии отнесения прибывающих в Объект размещения лиц к категории Приоритетный или Очень важный Гость.

#### **10.6. Организация знаков внимания Гостям.**

В целях повышения качества обслуживания Объекту размещения рекомендуется предусматривать следующие элементы оказания знаков внимания Гостям: премии и стандарты системы лояльности, наличие приветственных наборов в номерах, встреча и сопровождение в номер, а также проведение его презентации, прикрепление сотрудника Объекта размещения к Гостю, предложение дополнительной комплектации номеров и обслуживания прачечной, предоставление права отзыва в Книге почетных Гостей и другое.

#### **10.7. Организация обслуживания и учета Гостей по их статусам.**

*Для внутреннего использования.*

#### **10.8. Обслуживание и организация взаимодействия подразделений в**

**Объекте размещения.**

*Для внутреннего использования.*

**XI. Организация работы с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами Гостей.****11.1. Общие положения.**

Главной компетенцией сотрудника Стойки является умение предвидеть и решать любые ситуации, не доводя их до конфликта. Сотрудник СПиР должен четко представлять как себя вести, чтобы удовлетворить жалобу Гостя и не испортить имидж Оздоровительного комплекса или впечатление Гостя о городе (населенном пункте) пребывания.

В жалобе Гостя содержится информация о его обслуживании, что является предметом работы руководства Объекта размещения по совершенствованию системы обслуживания.

Урегулирование жалоб – ключевой момент сохранения и удержания Гостей. Ведение и управление эффективной обратной связью с Гостями – ключевая компетенция персонала СПиР.

В Объекте размещения должен быть организован учет всех жалоб, обращений, предложений и отзывов (далее также – жалоб и предложений) Гостей, но особое внимание уделено их жалобам и обращениям.

Принципом управления обратной связью с Гостями Объекта размещения должно являться оперативное реагирование и установление с ним контакта, благодарность за сделанное обращение, принятие мер и информирование Гостя, получение информации об удовлетворенности Гостя решением его вопроса и отражением данных в системе работы с обращениями Гостей.

**11.2. Регистрация и учет жалоб и предложений Гостей.**

Каждая жалоба и предложение Гостя в обязательном порядке фиксируется сотрудниками Объекта размещения.

Как правило, фиксация осуществляется посредством внесения сведений в Книгу отзывов и предложений на Стойке, бланки отзывов и предложений, находящиеся в каждом номере Объекта размещения и на Стойке.

Кроме этого, осуществляется запись устных обращений на Стойке, прием письменных обращений согласно внутренним правилам (сайт, электронная почта и другое).

Обязательно проводится системный мониторинг отзывов и обращений на порталах в сети «Интернет», отзывов партнеров Объекта размещения (компании, туристические компании и другое).

**11.3. Действия сотрудников СПиР при получении жалобы или предложения Гостя, полученной в устной форме.**

Сотрудник СПиР должен внимательно выслушать Гостя, узнать обо всех его претензиях и причинах недовольства. К каждой проблеме необходимо подходить со всей серьезностью и ни в коем случае не говорить, что проблема незначительная.

Запрещается сотруднику СПиР принимать жалобы на свой счет, так как



Гость не упрекает, а информирует о том, что его не устраивает в Объекте размещения; не допускается спорить с Гостем. Необходимо сохранять спокойствие и дружелюбное выражение лица.

От сотрудника СПиР требуется четко выявить возникшую проблему, поблагодарить Гостя за оказанное доверие, извиниться независимо от того кем из сотрудников Объекта размещения была допущена ошибка.

Не рекомендуется сотруднику СПиР объяснить Гостю, кто виноват. Запрещается обвинять других работников Объекта размещения, спорить с Гостем, возражать ему и проявлять агрессию.

В случае эмоционального высказывания Гостем своего недовольства сотрудник СПиР должен предложить перейти из гостевой зоны, чтобы другие Гости не могли слышать его претензии; необходимо пообещать немедленно принять меры и оговорить время, которое необходимо для принятия решения.

При невозможности самостоятельного решения возникшей ситуации сотрудник СПиР незамедлительно информирует об этом своего руководителя, после чего сообщает Гостю о ходе решения, так как Гостя необходимо информировать о предпринимаемых действиях. Если сотрудник СПиР не может связаться с руководителем, об этом он так же сообщает Гостю: «Уважаемый \*\*\*, я сообщу о сложившейся ситуации менеджеру/руководителю, и мы решим проблему в течение \*\*\*мин».

Руководитель СПиР или менеджер должен связаться/встретиться с Гостем и сообщить, что он проинформирован о сложившейся ситуации, принести извинения и предложить альтернативное решение или бонус от Объекта размещения в соответствии с внутренними правилами.

Решение любой ситуации должно занимать не более 24 часов.

#### **11.4. Действия сотрудников СПиР при получении жалобы или предложения Гостя в Книге жалоб и предложений.**

Гости отеля должны иметь возможность в любое время суток проинформировать руководство по вопросу имеющихся недостатков в обслуживании и размещении.

Ведение Книги жалоб и предложений способствует выявлению слабых мест в работе служб Объекта размещения, их устранению в ходе повседневной работы, в которой отражается вся необходимая информация об Объекте размещения. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью руководителя Оздоровительного комплекса и скреплена соответствующей печатью.

В случае желания Гостя высказать свои замечания или комментарии в письменном виде, сотрудник СПиР должен предложить заполнить Книгу жалоб и предложений, для чего необходимо попросить Гостя оставить контактную информацию (телефон, адрес, электронную почту) с принесения ему впоследствии личных извинений.

При получении записи в Книге жалоб и предложений сотрудник СПиР фиксирует информацию в Журнале передачи смены, а также ставит в известность начальника СПиР, который на ежедневной основе должен просматривать записи в Книге жалоб и предложений, информировать руководство Оздоровительного комплекса о поступившей жалобе

(предложении).

#### **11.5. Организация работы с жалобами и предложениями, оставленными в Книге жалоб и предложений.**

Сотрудник СПиР, ответственный за работу с жалобами и предложениями, должен внимательно разобраться в поступившей жалобе, выявить причины, принять необходимые меры по устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе, сообщить о проведенной работе руководству.

На оборотной стороне заявления, сделанного Гостем в Книге жалоб и предложений, сотрудник СПиР делает отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке сообщает Гостю о результатах.

#### **11.6. Организация работы с жалобами и предложениями, оставленными Гостями в сети Интернет.**

Ответственный сотрудник Объекта размещения на системной основе должен просматривать популярные Интернет порталы на предмет появления отзывов об обслуживании в Объекте размещения. При получении жалобы или предложения необходимо выполнить рекомендации настоящего стандарта, после чего проинформировать автора жалобы или предложения о принятых решениях и мерах, поблагодарить его и сделать соответствующую публикацию.

#### **11.7. Рекомендации по работе с жалобами и предложениями Гостей.**

Сотруднику Объекта размещения важно отвечать на любые отзывы максимально быстро, ни один отзыв не должен остаться без ответа. Ответ на отзыв должен быть опубликован в течение 72 часов.

При ответе на отзыв необходимо поблагодарить Гостя за оставленную информацию и обратиться к нему по имени, подчеркнуть положительные моменты и заострить внимание на том, что понравилось Гостю, извиниться за недостатки, которые были упомянуты Гостем, заверив его в обязательном устранении выявленного.

Кроме этого, необходимо стараться упомянуть об услугах и нововведениях, связанных с обсуждаемым вопросом, предложить Гостю вернуться и получить любую обратную связь от него. Обо всех отзывах, поступающих в адрес Оздоровительного комплекса, ответственному сотруднику необходимо информировать непосредственного руководителя.

Для повышения качества предоставляемых услуг, работа с отзывами должна проходить на постоянной основе. Каждый отзыв должен быть тщательно проработан и приняты соответствующие меры по устранению замечаний.

## **ХII. Презентация номера Гостю.**

### **12.1. Общие положения.**

В обязанности сотрудников СПиР входит информирование Гостя об оснащении номерного фонда и расположении номеров в Объекте размещения. Правильно поданная информация и максимально развернутая презентация номера поможет в дальнейшем наладить контакт с Гостем и упростить общение при его бронировании.

## **12.2. Правила презентации номера Гостю.**

### **а) сопровождение Гостя в номер.**

Ответственный сотрудник Объект размещения должен уточнить у Гостя проживал ли он в Объекте размещения раньше или это его первый визит, интересуется ли его какая-то конкретная категория номеров или он хочет ознакомиться с различными категориями.

Если Гость сомневается в выборе категории номера, необходимо уточнить у него количество заезжающих Гостей, планируемые даты заезда, после чего получить данные PMS о наличии свободных номеров на конкретные даты и по возможности предложить Гостю несколько вариантов номеров различных категорий (при необходимости и конкретном запросе).

Далее ответственный сотрудник Объекта размещения должен посмотреть в PMS наличие свободных номеров в данный момент для показа их Гостю, выбрать номер для презентации, взять при необходимости ключ (магнитный или механический), вывести номер/номера из продажи в PMS во избежание заселения номера иными лицами во время презентации.

Важно знать, что презентуемый Гостю номер в обязательном порядке должен быть убран. В случае его нахождения в отдельно стоящем корпусе и прохода в него через улицу (дорогу), об этом необходимо сказать Гостю (в плохую погоду или холодное время года, когда необходимо надеть верхнюю одежду, просить Гостя присесть в зоне лобби на несколько минут).

Ответственный сотрудник СПиР должен пригласить Гостя следовать за ним, и провести его к показываемому номеру. Идти необходимо чуть впереди Гостя, в полуоборота, обозначая направление к номеру, в процессе движения желателен рассказ Гостю об инфраструктуре Оздоровительного комплекса, о дополнительных услугах (о наличии платных и бесплатных услуг). Если на пути движения к номеру необходимо подняться на лифте, сотрудник СПиР должен вызвать лифт, пропустить Гостя и зайти последним, а выйти первым и после того как подошли к номеру, необходимо постучаться, и только после этого открывать дверь номера. В номер первый заходит сотрудник СПиР, зажигает свет у входа и приглашает Гостя войти, дверь при этом оставляя открытой (полуоткрытой).

### **б) проведение презентации номера Гостю.**

Сотрудник СПиР должен рассказать Гостю сколько комнат в конкретном номере (если более одной, и при наличии межкомнатных дверей, необходимо открыть их), называя категорию номера. Если номер состоит более чем из одной комнаты, презентацию необходимо начинать с гостиной, далее – сообщить о меблировке гостиной (при наличии мягкой мебели необходимо уточнить раскладывается ли диван), показать, где находится мини-бар, объясняя условия пользования им, при наличии чайной станции или бесплатной бутилированной воды необходимо сказать, как часто производится пополнение.

Подойдя к окну, сотрудник СПиР должен обратить внимание Гостя на вид из окна (если в Объекте размещения номера одной категории имеют различный вид из окна, об этом нужно сказать Гостю).

После гостиной презентуется спальня, рассказывается о размерах кроватей в номерах данной категории (наличии особенностей: ортопедические

матрасы, подушки и т.д.), демонстрируется, где включается свет и как работают прикроватные светильники.

Далее презентуется ванная комната и санузел, рассказывается о наличии душевой кабины или ванны, отдельный или совмещенный санузел в номерах данной категории, рассказывается о наличии фена, халатов, о гостиничной косметике (что предоставляется и как часто ее дополняют), о количестве полотенец (уточняя, как часто происходит смена полотенец и постельного белья).

При наличии в номере сейфа, сотруднику СПиР необходимо показать, где он расположен и объяснить, как им можно будет воспользоваться. Сообщается о возможности предоставления дополнительного места в номере (при возможности и необходимости).

После окончания презентации и ответов на все вопросы Гостя, сотрудник СПиР, покидая номер последним, выключает свет, закрывает при необходимости двери (повернуть ручку двери, чтобы убедиться, что замок сработал и дверь закрыта), приглашает Гостя вернуться к Стойке, и идя обратно, попутно отвечает на оставшиеся у Гостя вопросы.

После презентации номера сотрудник СПиР обязательно сообщает об этом в ССНФ.

### **ХIII. Взаимодействие СПиР с другими подразделениями.**

#### **13.1. Общие положения.**

*Для внутреннего использования.*

#### **13.2. Принципы взаимодействия.**

*Для внутреннего использования.*

#### **13.3. Базовые элементы предмета взаимодействия.**

*Для внутреннего использования.*

#### **13.4. Типовые предметы взаимодействия в разрезе подразделений Оздоровительного комплекса.**

*Для внутреннего использования.*

**БАЗОВЫЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
СЛУЖБОЙ СОДЕРЖАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА  
ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА  
«Клязьма»  
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА**

## **РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

### **I. Внешний вид. Телефонный этикет**

- 1.1. Внешний вид сотрудников ССНФ
- 1.2. Нормы поведения персонала ССНФ

### **II. Статусы номеров ССНФ**

- 2.1. Информация о движении номерного фонда и статусах уборки номеров в АСУ
- 2.2. Использование статуса номера «Ремонт/закрыто на ремонт».
- 2.3. Использование статуса номера «Выведен из эксплуатации».

### **III. Контроль использования мастер-ключей**

- 3.1. Общие положения
- 3.2. Хранение ключей
- 3.3. Выдача ключей
- 3.4. Контроль использования ключей
- 3.5. Ответственность сотрудников ССНФ

### **IV. Инвентаризация в ССНФ**

- 4.1. Общие положения
- 4.2. Виды инвентаризации
- 4.3. Материально-ответственное лицо
- 4.4. Контроль расходов ССНФ и материальной обеспеченности бизнес-процессов обслуживания номерного фонда

### **V. Рабочий лист горничной и приоритеты в подготовке номеров**

- 5.1. Общие требования к работе с рабочим листом горничной
- 5.2. Основные и дополнительные уборки в номерах

- 5.3. Взаимодействие горничной и Супервайзера
- 5.4. Приоритеты в подготовке номеров и проверке качества уборки

## **VI. Подготовка рабочей тележки**

- 6.1. Общие требования к подготовке рабочей тележки
- 6.2. Комплектация содержимого РТ средствами, материалами и инвентарем для уборки
- 6.3. Подготовка расходных материалов для комплектации номера в процессе выполнения работ
- 6.4. Подготовка РТ для чистого и грязного белья
- 6.5. Подготовка пылесоса, МОП (флаундера), контейнеров для мусора

## **VII. Использование специализированных химических средств для уборки**

- 7.1. Общие требования к работе с использованием химических средств
- 7.2. Принципы организации работы с химическими средствами
- 7.3. Памятка по действиям при неосторожном обращении с химическими средствами
- 7.4. Качество используемых химических средств

## **VIII. Вход в комнату (номер) Гостя, уборка номера**

- 8.1. Общие правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ
- 8.2. Виды уборок в номерах, мероприятия по их проведению
- 8.3. Рекомендации при открывании двери и осуществлении входа в номер Гостя
- 8.4. Дополнительные правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ
- 8.5. Общие рекомендации и требования, предъявляемые к порядку и

процедуре уборки номера

8.6. Требования по организации контроля уборки номеров. Супервайзером

8.7. Чек лист проверки номера

## **IX. Вечерний сервис**

9.1. Общие положения

9.2. Последовательность действий при проведении Вечернего сервиса

## **X. Рекомендации при исполнении просьб (обращений) Гостей. Взаимодействие с ССНФ с другими подразделениями**

10.1. Рекомендации по реагированию на просьбы и обращения Гостей

10.2. Взаимодействие ССНФ с подразделениями Объекта размещения

## **XI. Уборка общественных территорий**

11.1. Общие требования к уборке общественных зон и административно-общественных помещений

11.2. Особенности уборки центрального холла, гардероба и камеры хранения

11.3. Особенности уборки поэтажных холлов и гостевой лестницы

11.4. Особенности уборки административно–общественных и служебных помещений

11.5. Особенности уборки гостевых санузлов

## **XII. Политика забытых и найденных вещей**

12.1. Общие требования к работе с забытыми и найденными вещами

12.2. Порядок регистрации и хранения забытых и потерянных вещей

12.3. Сроки хранения находок

12.4. Порядок возврата забытых и найденных вещей

12.5. Порядок работы с не востребовавшими вещами

### **XIII. Возмещение ущерба**

13.1. Общие требования возмещения ущерба, причиненного  
Оздоровительному комплексу

13.2. Ущерб, нанесенный Гостем

## **I. Внешний вид. Нормы поведения.**

**1.1. Внешний вид сотрудников ССНФ.**



Сотрудники ССНФ должны строго следить за своим внешним видом, носить чистую и отглаженную униформу в хорошем состоянии (швы не должны расходиться, не должно быть оторванных пуговиц), носить именные бейджи с левой стороны. Обувь должна быть чистой и ухоженной, украшения должны (при их наличии) не вызывающими, скромными, не крупными, причёска – аккуратная и скромная.

У женщин волосы – чистые, собраны в пучок, хвост, «шишечку», натурального цвета, средства для укладки – в умеренном количестве, ногти – чистые, короткие, аккуратно подстриженные, лак нейтрального или светлого тона (не допускаются яркие или тёмные цвета), лицо – макияж лёгкий, незаметный и аккуратно нанесённый (разрешены помада естественных тонов, тени для век, тональная основа для лица, консиллер и тушь для глаз).

У мужчин волосы – чистые, короткие, не покрывающие бровей, не ниже плеч (рекомендуется выше линии воротника), ногти – мужчины – чистые, короткие, аккуратно подстриженные, лицо – ежедневное бритьё, усы (при наличии) аккуратно подстрижены, бакенбарды не ниже середины уха, борода (при наличии) должна быть аккуратно подстрижена;

### **1.2. Нормы поведения персонала ССНФ.**

Сотрудник должен при встрече с Гостем приветствовать его первым (например, в коридоре в коридоре жилого этажа, необходимо уступить ему дорогу, улыбнуться и поздороваться: «Доброе утро!», «Добрый день!», «Добрый вечер!» или «Здравствуйте!»).

Разговор с Гостем осуществляется только стоя. Необходимо внимательно относиться ко всем Гостям, не показывать ему свою занятость, спешку, стараться предвосхищать его действия (например, если Гость направляется к лифту, а сотрудник ССНФ находится рядом, необходимо вызвать ему лифт).

Сотрудник ССНФ всегда реагирует на просьбу Гостя, старается решить его обращение, в том числе обращаясь в другие подразделения Оздоровительного комплекса.

Жестикуляции при общении с Гостем не должны быть резкими и эмоциональными, слова выговаривать необходимо четко, не повышая голос, речь должна быть грамотной.

Сотрудникам ССНФ не допустимо громко разговаривать в гостевых зонах, так как Гости не должны слышать служебные переговоры, есть, пить и курить на виду у Гостей, пристально на них смотреть, обсуждать Гостей между собой, пользоваться инвентарём гостевых номеров (телефоном, туалетом, кроватью и так далее), давать какую-либо информацию служебного характера, которая имеет отношение к работе подразделений Оздоровительного комплекса (условия, заработная плата и другое), предлагать свои услуги Гостям в качестве дополнительного дохода, брать деньги с Гостя за какие-либо услуги, выполнять поручения Гостя относительно оплаты каких-либо услуг от его имени и принимать от него деньги для этих целей.

## **II. Статусы номеров ССНФ.**

**2.1. Информация о движении номерного фонда и статусах уборки номеров в АСУ.**

*Для внутреннего использования.*

**2.2. Использование статуса номера «Ремонт/закрыто на ремонт».**

*Для внутреннего использования.*

**2.3. Использование статуса номера «Выведен из эксплуатации».**

*Для внутреннего использования.*

**III. Контроль использования мастер-ключей.**

**3.1. Общие положения.**

*Для внутреннего использования.*

**3.2. Хранение ключей.**

*Для внутреннего использования.*

**3.3. Выдача ключей.**

*Для внутреннего использования.*

**3.4. Контроль использования ключей.**

*Для внутреннего использования.*

**3.5. Ответственность сотрудников ССНФ.**

*Для внутреннего использования.*

**IV. Инвентаризация в ССНФ.**

**4.1. Общие положения.**

*Для внутреннего использования.*

**4.2. Виды инвентаризации.**

*Для внутреннего использования.*

**4.3. Материально-ответственное лицо.**

*Для внутреннего использования.*

**4.4. Контроль расходов ССНФ и материальной обеспеченности бизнес-процессов обслуживания номерного фонда.**

*Для внутреннего использования.*

**V. Рабочий лист горничной и приоритеты в подготовке номеров**

**5.1. Общие требования к работе с рабочим листом.**

*Для внутреннего использования.*

**5.2. Основные и дополнительные уборки в номерах.**

ССНФ в зависимости от присвоенной категории средства размещения и номеров и внутренних стандартов гостиничного продукта осуществляются следующие виды уборок в номерах: основная, дополнительная, специальные

работы.

К основному виду уборки относятся: уборка номера после выезда, ежедневная текущая уборка со сменой белья или без такового, генеральная уборка.

К дополнительному виду уборки относятся: контроль чистых номеров под заезд, уборка чистых номеров после простоя свыше 10 дней, дополнительное обслуживание согласно внутренним стандартам объекта размещения и требованиям Государственной системы классификации – обслуживание VIP-Гостей, Вечерний сервис и другое.

К специальному виду уборки относятся определенные внутренними стандартами комплекса специальные мероприятия по уборке номерного фонда: массовая стирка или чистка декоративного текстиля, стирка или химчистка одеял и подушек, переворачивание матрасов по утвержденному графику, мытье балконов, мытье окон, размораживание и уход за минибарами/холодильниками, мытье коврового покрытия, мытье и/или чистка плафонов, ревизия элементов системы кондиционирования и КВС, прочие мероприятия.

Для улучшения качества обслуживания гостей рекомендовано в РЛГ проставлять отметки о времени заезда и выезда номеров (если оно известно), комментарии Гостей, дополнительные пожелания по номеру и его уборке.

### **5.3. Взаимодействие горничной и Супервайзера.**

*Для внутреннего использования.*

### **5.4. Приоритеты в подготовке номеров и проверке качества уборки.**

*Для внутреннего использования.*

## **VI. Подготовка рабочей тележки.**

### **6.1. Общие требования к подготовке рабочей тележки.**

*Для внутреннего использования.*

### **6.2. Комплектация РТ средствами, материалами и инвентарем для уборки.**

*Для внутреннего использования.*

### **6.3. Подготовка расходных материалов для комплектации номера в процессе выполнения работ.**

*Для внутреннего использования.*

### **6.4. Подготовка пылесоса, МОП (флаундера), контейнеров для мусора.**

*Для внутреннего использования.*

## **VII. Использование специализированных химических средств для уборки.**

### **7.1. Общие требования к работе с использованием химических средств.**

*Для внутреннего использования.*

### **7.2. Принципы организации работы с химическими средствами.**

*Для внутреннего использования.*

### **7.3. Памятка по действиям при неосторожном обращении с химическими средствами.**

*Для внутреннего использования.*

### **7.4. Качество используемых химических средств.**

*Для внутреннего использования.*

## **VIII. Выход в комнату (номер) Гостя, уборка номера.**

### **8.1. Общие правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ.**

Перед началом работы горничная обязана привести себя в порядок: волосы должны быть причесаны, униформа чистая и опрятная, ногти чистые, минимум украшений, обувь чистая. На левой стороне груди должен быть приколот значок (бейдж) с ее именем. Допускается вышивка. Горничная должна правильно и по назначению использовать вверенное ей оборудование, чистящие и моющие средства, нести персональную ответственность за рабочий ключ от номеров.

Для правильной организации рабочего времени горничная обязана уточнить, какие из номеров, обозначенных в РЛГ, свободны, какие необходимо убрать срочно (по просьбе Гостя, номера для VIP Гостей и т.д.) и какие – на брони в ожидании заезда.

### **8.2. Виды уборок в номерах, мероприятия по их проведению.**

В Оздоровительном комплексе категории «4 звезды» и ниже определены четыре основных вида уборки номеров: текущая уборка без смены белья/SO (stay over) производится ежедневно, во всех номерах, в которых проживают Гости, кроме дня выезда; текущая уборка со сменой белья/SE (stay exchange) – производится по специальному графику согласно требованиям Государственной системы классификации гостиниц и иных средств размещения во всех номерах, в которых проживают Гости, кроме дня выезда; уборка после выезда Гостя/VD (vacant dirty) – осуществляется после освобождения номеров Гостями; генеральная уборка/GMR (general made room) – производится по специальному графику в зависимости от особенностей комплекса и интенсивности движения номерного фонда. При средней интенсивности рекомендовано проведение генеральной уборки каждого номера минимум 2 раза в год, также после проведения ремонтов или реконструкции номерного фонда.

С целью оптимального использования материальных и трудовых ресурсов рекомендовано в практику работы ССНФ внедрять использование экологических карточек, предоставляющих право Гостю отказаться от

ежедневной смены белья и полотенец.

а) текущая уборка без смены белья/SO (stay over).

При текущей уборке без смены белья производится удаление запахов, пыли и пятен с поверхности, стоящей в номере мебели и зеркал, уборка кроватей, тумбочек, стола, напольного покрытия, ванной комнаты (санузла), осуществляется замена полотенец, а также пополнение гостевых принадлежностей.

б) текущая уборка со сменой белья/SE (stay exchange).

Данная уборка по сравнению с проведением текущей уборки без смены белья включает в себя дополнительно смену постельного белья по графику в соответствии с требованиями Государственной системы классификации и определенными внутренними правилами.

в) уборка после выезда Гостя/VD (vacant dirty).

Указанная уборка включает в себя кроме мероприятий, проводимых при текущей уборке без смены белья, также удаление пыли и пятен с поверхности стен, смену всего белья и гостевых принадлежностей, удаление загрязнений в труднодоступных местах, обработку предметов и поверхностей дезинфицирующим раствором, при необходимости обработку сантехнического оборудования средствами для генеральной уборки и др.

г) генеральная уборка/GMR (general made room)

В рамках генеральной уборки осуществляется специализированная уборка всех поверхностей, удаление на них пыли, пятен (потолок, стены, пол, окна, двери, светильники и другое), чистка портьер, покрывал, матрасов, штор, тюли, удаление отложений на унитазах, чистка кафеля и соединительных швов, очистка вентиляционных решеток и устранение прочих загрязнений.

### **8.3. Рекомендации при открывании двери и осуществлении входа в номер Гостя.**

Сотруднику ССНФ необходимо позвонить или постучать в дверь и сказать: «Горничная» (если в номере проживает иностранный Гость «Housekeeping»), подождать около 10 секунд, прежде чем позвонить в дверной звонок или снова постучать. Стучать в дверь необходимо рукой. Запрещается для этого использовать ключ и другие предметы.

Если на ручке двери висит карта «не беспокоить», не допускается стучать и заходить в номер, в этом случае сотрудник ССНФ сообщает Супервайзеру и приступает к уборке следующих номеров в РЛГ, по выполнению задания возвращается к номеру с табличкой «не беспокоить». Если табличка «не беспокоить» висит до конца смены, горничная в обязательном порядке должна лично передать информацию Супервайзеру, а в рабочем листе ручкой сделать соответствующую отметку.

Если сотрудник получил ответ, что означает, что Гость в номере, он должен медленно открыть дверь, затем представиться и обратиться к Гостю (поприветствовать), например: «Доброе утро, горничная! Извините, что отвлекаю, но могу ли я убрать Ваш номер или Вы хотите, чтобы я вернулась позже?». Обязательно необходимо улыбаться, называя Гостя по имени, установив с ним зрительный контакт.

Если в номере никого нет, сотрудник ССНФ ставит РТ напротив комнаты внутренней рабочей стороной к номеру, убедившись в том, что проходящая часть коридора остается свободной. Если РТ переносная и возможно ее расположить в номере, горничная входит в комнату (номер) Гостя с полностью оборудованной РТ. После на дверной ручке с внешней стороны двери размещается карта «В Вашем номере идет уборка» (дверь остается открытой).

В случае возврата Гостя во время уборки, необходимо уточнить у него возможность продолжения работы, в случае его отказа от уборки, уточнить другое удобное для Гостя время, обязательно отметив указанное время, чтобы вернуться вовремя. Обязательно при этом сотрудник ССНФ должен использовать соответствующие фразы, например: «В какое удобное для Вас время я бы могла вернуться чтобы убрать Ваш номер ...?».

Если Гость спит или находится в ванной комнате необходимо его оставить и закрыть дверь. Если Гость одевается, сотрудник ССНФ должен извиниться, выйти и закрыть дверь, сказав, например: «Доброе утро, ИМЯ.... Извините за беспокойство, я вернусь позже, чтобы убрать Ваш номер».

При нахождении в номере больного или большой (многодетной) семьи, члены которой всегда в номере, уборка производится в присутствии и с разрешения Гостей в удобное для них время. Для этого необходимо позвонить по телефону в номер и уточнить у Гостей, в какое время удобнее убрать номер

#### **8.4. Дополнительные правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ.**

При проведении уборки номера горничной запрещается закрывать двери в него, использовать для уборки полотенца и постельные принадлежности, смотреть телевизор, слушать музыку, пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера, закрывать и перекладывать лежащие на столе книги, журналы, бумаги, трогать и перекладывать личные вещи Гостя (электронную технику, драгоценности и деньги), оставлять уборочный инвентарь и уборочные инструменты в местах общего пользования, отвлекаться во время выполнения уборочных работ.

Кроме этого горничная должна сообщить о всех найденных в номере забытых вещах ответственному лицу согласно внутренним правилам Оздоровительного комплекса, сообщать Супервайзеру при выявлении каких-либо неисправностей/неполадок в номере, проявлять бдительность в вопросах безопасности Гостей и их имущества, немедленно докладывать Супервайзеру обо всех подозрительных случаях, соблюдать меры противопожарной безопасности и правила охраны труда, санитарно-гигиенические нормы и правила, выполнять все требования этикета.

#### **8.5. Общие рекомендации и требования, предъявляемые к порядку и процедуре уборки номера.**

При проведении в номере уборочных работ горничная должна четко соблюдать определенную последовательность его уборки в соответствии с требованиями внутренних правил Оздоровительного комплекса.

Для каждого Объекта размещения Оздоровительного комплекса, а также типа номера внутренними правилами определяется последовательность уборки (например, в многокомнатных номерах уборку начинают с дальней комнаты,

затем убирают гостиную и заканчивают санитарным узлом, предварительно проведя первичную обработку санузла (замачивание) еще до начала работы в жилых комнатах.

Уборка должна осуществляться по часовой или против часовой стрелки, для того, чтобы ни один предмет обстановки не был пропущен, уборка санузла должна осуществляться сверху вниз.

Шаг 1. Контроль работоспособности оборудования и систем номера.

Перед началом уборки необходимо включить полное освещение в номере, проверить осветительные приборы на предмет их работы, проверить работу телевизора, холодильника, телефона, фена, кондиционера, пульта; раздвинуть шторы, открыть форточки/окна, вынести посуду ресторана в специально отведенное место, освободить корзины от мусора. Если в номере есть балкон, убрать весь мусор, протереть перила.

Шаг 2. Замачивание санузла.

Далее необходимо произвести первичную обработку санузла, надев предварительно резиновые перчатки красного цвета: собрать и вынести мусор, закрыть крышку унитаза и произвести смыв воды, нанести средство для мытья унитаза под ободок, равномерно распределить по чаше унитаза, оставить на 7-10 минут.

Шаг 3. Уборка жилой комнаты.

Далее, сменив перчатки на желтые, произвести сбор грязного постельного белья и полотенца, поместив в мешок для грязного белья.

Личные вещи и предметы Гостя, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван/кресло, застелить кровать и аккуратно сложить их поверх покрывала (убирать одежду Гостя в шкаф не допускается). Упавшие предметы одежды Гостя следует поднять и повесить на спинку стула или аккуратно сложить (положить) на горизонтальную плоскость – стул, кресло, диван. На полу не должно остаться одежды и при обнаружении на нем мелких предметов следует их поднять и положить на видное место. В случае обнаружения в номере на видном месте больших сумм денег, драгоценностей, подозрительных предметов поставить в известность руководителя ССНФ или Супервайзера.

Произвести заправку кровати чистым постельным бельем и приступить к протирке поверхностей.

Горничным следует протирать все деревянные поверхности (столы, тумбочки, стулья и так далее), не забывая открывать и протирать внутренние полки и ящики (сначала протирать поверхности, находящиеся на самом верху, чтобы пыль не опускалась на уже протертые места). Обязательно протирать начисто все твердые поверхности (рамы картин, каркас телевизора, подоконники, мусорные корзины, дверные ручки), выключатели, розетки, настенные бра, дверные ручки, телефоны, в том числе телефонные трубки изнутри, все стеклянные поверхности (зеркала, столешницы стеклянных столиков и картины в стеклянных рамках). Перед тем как протирать электроприборы их надо обязательно выключить.

Приступить к уборке пола.

Перед началом уборки пылесосом убрать с пола крупный мусор, сдвинуть

мебель. Уборку пола пылесосом начинают от окна и двигаются к двери, не забывая обрабатывать ковер по краям и пространство за кроватями. По окончании горничная возвращает сдвинутую мебель на места. При выявлении загрязнений на стенах и напольном покрытии необходимо поставить в известность Супервайзера, уточнить природу пятна, получить разрешение на пятновыведение, специальные средства и произвести локальное удаление пятен с помощью специальных чистящих средств.

В случае уборки номера после выезда обработать возможные места соприкосновения гостя с предметами оснащения комнаты (телефонную трубку, пульт, выключатели, дверные ручки и др.) дезинфектором.

В случае наличия кухонного уголка приступить к его уборке.

При уборке кухонного уголка горничная должна вымыть холодильник, микроволновую печь, очистить поверхности от жировых пятен, проверить и протереть все кухонные ящики, вымыть пол и протереть его насухо, проверить оснащение кухни посудой в соответствии с комплектацией номера, вымыть и натереть посуду, установить на отведенное место.

Шаг 4. Уборка санузла.

При уборке унитаза используют резиновые перчатки красного цвета, по остальным поверхностям работают перчатками желтого цвета. Необходимо взять протирачный материал и средства, предназначенные специально для уборки санузла.

Далее необходимо универсальным очистителем произвести обработку всех поверхностей, кроме чаши унитаза. Очиститель наносится на предварительно смоченную водой поверхность специальной салфеткой или губкой. Оставляется на определенное инструкцией по применению очистителя время. Далее смывается чистой слегка теплой водой (если не оговорено обязательное применение холодной воды), чистой ветошью или салфеткой из микрофибры в соответствии со специальной цветовой производится натирка очищенных поверхностей.

Если осуществляется уборка после выезда Гостя, необходимо перед натиркой поверхности нанести на нее дезинфицирующее средство.

Уборка санузла осуществляется сверху вниз с мытья стен, ванны/душевой кабины с нанесением на поверхности дезинфицирующих средств (тщательно ими промывается, смывается чистой водой и протирается насухо). После – вымываются полочки с ванными принадлежностями и раковина, проверяется решетка слива на предмет скопления на ней грязи и волос, вытирается раковина насухо, краны, держатели для мыла, цепочки для пробок, сливные отверстия и другие металлические поверхности, промываются холодной водой и полируются стеклянные поверхности и зеркала сухой салфеткой или специальными салфетками из микрофибры без оставлений разводов и подтеков.

После приступить к обработке внутренней поверхности унитаза щеткой-ершиком для унитаза, затем спустить воду, произвести при помощи универсального очистителя протирку ручки спускового устройства, сиденья, внешней стороны и крышки унитаза, после чего закрыть крышку. В случае уборки номера после выезда обработать поверхности дезинфектором.

Далее произвести мытье пола, после чего снять перчатки и произвести



комплектацию санузла в соответствии с внутренними правилами Оздоровительного комплекса чистыми полотенцами и расходными материалами.

Далее освежить воздух в санузле и комнате.

Прежде чем покинуть номер, горничная должна убедиться, что окна закрыты, свет погашен во всех помещениях, мебель расставлена по своим местам, в ванной все исправно, все принадлежности разложены. Перед уходом из номера горничная делает соответствующую пометку в РЛГ или сообщает Супервайзеру, закрывает дверь номера и проверяет, что она заперта.

Продизенфицировать ручку входной двери.

#### **8.6. Требования по организации контроля уборки номеров Супервайзером.**

*Для внутреннего использования.*

#### **8.7. Чек лист проверки номера.**

*Для внутреннего использования.*

### **IX. Вечерний сервис.**

#### **9.1. Общие положения.**

Как правило, при проведении сотрудником ССНФ «Вечернего сервиса» номеров Гости в них находятся, в связи с чем необходимо быть готовым к любым ситуациям, связанным с встречей с Гостями.

Вечерний сервис должен быть сделан сотрудником ССНФ максимально быстро и профессионально, не более 10 минут, и Гость при этом не должен испытывать дискомфорт или чувство длительного вмешательства.

#### **9.2. Последовательность действий при проведении Вечернего сервиса.**

Объект размещения ССНФ должен иметь отработанный алгоритм проведения Вечернего сервиса. Прежде всего необходимо пригласить представителя Рум сервиса/Room service с целью уборки грязной посуды, собрать грязные полотенца в мешок для белья, выбросить мусор, проверив мусорные ведра на предмет их чистоты и исправного состояния. Далее, убрать декоративный шарф (покрывало) и подушки, разместив их аккуратно на диване (шарф убрать в удобное место: выдвижная тумба, если она свободна от гостевых вещей), аккуратно расправить одеяло, углы которого на большой кровати отвернуть с обеих сторон.

После чего требуется аккуратно разместить тапочки возле кровати по количеству проживающих, поправить и взбить подушки, убедиться, что на кровати нет никаких посторонних вещей и какой либо бумажной информационной продукции, на прикроватную тумбу по количеству гостей поставить комплементарную воду, стаканы, включить лампочки для чтения и прикроватные лампы, разместить необходимый информационный материал на прикроватной тумбе (при наличии оставить меню завтрака в обозначенном месте), положить пульт от ТВ на прикроватную тумбу рядом с телефоном, поправить номерную комплектацию, вещи в номере, журналы и

информационные папки, таблички, карточки, сложить аккуратно зарядные устройства от телефонов.

При проведении Вечернего сервиса в ванной комнате необходимо вымыть и натереть раковину, ванну и душевую (при необходимости), проверить унитаз, наличие косметических принадлежностей, выбросить мусор, заменить полотенца, халаты (при необходимости).

Также, не меняя расположение, аккуратно складываются, расправляются личные гостевые вещи, проверяется балкон на чистоту, зашториваются плотно шторы в спальне.

В случае нахождения Гостя важно потихоньку закрыть за собой дверь, пожелайте ему «Хорошего вечера», или сказать, например следующее: «Прошу прощения, я закончила. Перед тем как я покину Ваш номер, могу ли я вам еще чем-нибудь помочь», «Желаю Вам спокойной ночи».

## **Х. Рекомендации при исполнении просьб (обращений) Гостей. Взаимодействие с ССНФ с другими подразделениями.**

### **10.1. Рекомендации по реагированию на просьбы и обращения Гостей.**

В случае поступления в ССНФ от Гостей просьб (обращений) сотрудник всегда реагирует вежливо, внимательно и оперативно. Ответ на телефонный звонок осуществляется сотрудником, назвавшим свое имя после 3 сигналов или 10 секунд в спокойной, неторопливой и приятной манере. Фоновый шум исключается, используется соответствующее приветствие в зависимости от времени суток, в том числе имя Гостя, появляющееся на дисплее, например: «Доброе утро, Хозяйственная служба, Анна, чем я могу помочь Вам?». В случае поиска Гостя используется Профайл Гостя в RMS. Запись его запроса (вопроса) осуществляется в журнале регистрации звонков с указанием номера комнаты, имени Гостя, времени, имени сотрудника, принявшего и создавшего запрос. В случае необходимости дополнительной кровати, детской кроватки или гладильной доски указывается время выполнения заявки. Гостю сообщается приблизительное время ожидания (как правило, выполнение гостевого запроса в осуществляется в течение 10 минут), например: «Хорошо,. Мы принесем Вам в течение (указать время) в Ваш номер.» Если Вас не будет в номере, горничная может в него зайти ?».

Проверка запроса с использованием имени Гостя и прощанием на местном языке (трубка кладется только после Гостя), например: «....., до свидания, хорошего вечера.». Запись деталей запроса производится в журнале или Профайле Гостя в RMS. При обращении в подразделение Объекта размещения для выполнения запроса Гостя сотрудник осуществляет звонок в соответствующий отдел (обслуживание в номерах, консьерж, инженерная служба и прочее) с указанием имени Гостя, номера комнаты и сути запроса, после чего ожидается результат выполнения задачи, далее – звонок Гостю с уточнением выполнения запроса в соответствии с его ожиданиями.

При вопросе Гостя об уборке в номере необходимо уточнить у него более подробно, что ему необходимо, добавив при этом, например: Смена

полотенец, конечно, я заменю все полотенца. Смена белья у Вас будет ..... числа.

При поступлении вопроса вне компетенции горничной, она сообщает об этом Супервайзеру, который обязан выслушать просьбу и организовать ее выполнение (при необходимости задействовать другие подразделения). Обязательно при этом используя, например, фразы: «Приношу свои извинения, я передам Вашу просьбу Супервайзеру, Вам помогут»; Супервайзер: «Я уточню у коллег интересующую Вас информацию и обязательно с Вами свяжусь».

Если Гость задал вопрос о нахождении какого-либо места на территории Объекта размещения, сотрудник должен действовать с учетом логистики передвижения – если путь короткий, то допускается жест рукой в направлении; если путь требует поворотов – необходимо проводить Гостя до нужной места, используя например следующие фразы: «Вам необходимо пройти до конца коридора и там будет гладильная комната» или «Позвольте я Вас провожу» (при этом в двери и лифт Гость заходит и выходит первым). В случае поступления просьбы Гостя в коридоре по вопросам свободных номеров для продления или любой вопрос, который вне компетенции сотрудников ССНФ, например вопросы, связанные со стоимостью номера и любых дополнительных услуг, тогда Гостя необходимо направить на Стойку, добавив при этом, например: «Приношу свои извинения, но с данным вопросом обратитесь пожалуйста на стойку размещения».

## **10.2. Взаимодействие ССНФ с подразделениями Объекта размещения.**

*Для внутреннего использования.*

# **XI. Уборка общественных территорий.**

## **11.1. Общие требования к уборке общественных зон и административно-общественных помещений.**

В Оздоровительном комплексе к местам общего пользования относятся вестибюли, холлы, коридоры, гардероб, административные и служебные помещения, лестницы, пожарные проходы и места для проведения массовых мероприятий. Во время проведения уборки общественных зон и административно-общественных помещений работа организовывается таким образом, чтобы данный вид уборочных работ проходил при наименьшем количестве Гостей и не доставлял им дискомфорта, уборочное оборудование не должно препятствовать свободному передвижению Гостей и сотрудников комплекса.

Все работы по уборке производятся с минимальным шумом. Запрещается вступать в споры с Гостями, просить отойти в сторону во время проведения уборки и другое. В этом случае следует вернуться к уборке позже, как только освободиться данная зона. Не рекомендуется проводить уборку там, где стоят группы людей, за исключением случаев объективной необходимости (уборка осколков от разбитого стекла, следов от разлитой на пол жидкости и тому подобное).

Ответственный сотрудник должен применять химические средства в

соответствии с санитарно-гигиеническими нормами и требованиями, а также внутренними правилами Оздоровительного комплекса, использовать необходимый инвентарь для уборочных работ в чистом и функциональном состоянии, ему запрещается оставлять уборочное оборудование и инвентарь в общественных помещениях и зонах общего пользования в случаях, когда он покидает место проведения уборки.

### **11.2. Особенности уборки центрального холла, гардероба и камеры хранения.**

Рекомендовано комплексную уборку центрального холла производить в ночные часы (в том числе натирку пола специальными машинами), текущая уборка выполняется дежурным уборщиком в течение суток.

При уборке выполняются следующие работы: мытье пола, удаление пыли и загрязнений с мебели (деревянной и кожаной), картин, зеркал, стеклянных дверей, табличек и указателей, осветительных приборов и других поверхностей в холле, мытье витражных окон, подоконников, решеток фанкойлов, плинтусов, напольных пепельниц. К уборке также относится уход за аппаратом для чистки обуви (наличие крема для обуви в нем).

При комплексной уборке полов необходимо устанавливать знаки «Осторожно, скользкий пол». В зоне центрального входа особое внимание должно быть уделено стеклянным поверхностям дверей и витражей, при уборке данной зоны производится тщательная уборка грязезащитного покрытия, как с внутренней, так и с внешней стороны здания.

При уборке помещений гардероба и камеры хранения необходимо также удалять загрязнения с напольных стационарных вешалок, стеллажей и полов.

### **11.3. Особенности уборки поэтажных холлов и гостевой лестницы.**

В Объекте размещения при уборке поэтажных холлов и гостевой лестницы осуществляются удаление пыли и загрязнений с мебели (деревянной и кожаной), осветительных приборов, картин и других поверхностей в холле, мытье витражных окон, решеток фанкойлов, плинтусов, напольных пепельниц. Обращается внимание на чистоту панели для кнопок на гостевых лифтах, дверей.

Контроль за чистотой гостевой лестницы должен осуществляться ответственным сотрудником Объекта размещения круглосуточно, чистка перил в пролетах и мытье лестниц должны быть тщательными (отсутствие воды на ступенях, установка во время работы указателя «Осторожно мокрый пол»).

### **11.4. Особенности уборки административно-общественных и служебных помещений.**

Уборка данных зон, в первую очередь, производится посредством удаления пыли, загрязнений с внешней стороны служебного помещения, после чего ответственный сотрудник переходит к уборке рабочих мест сотрудников служб и подразделений Объекта размещения, удаляя содержимое корзин для мусора, пыль с рабочих столов и оргтехники, пыль и загрязнение с мебели, осветительных приборов, плинтусов. Далее осуществляется мытье витражных окон и решеток конвекторов, чистка коврового покрытия и поверхностей пола.

Ответственный сотрудник при уборке рабочих мест должен быть внимательным, стараться не касаться счетов, бланков и других рабочих

документов.

### **11.5. Особенности уборки гостевых санузлов.**

Рекомендовано текущую уборку гостевых санузлов осуществлять круглосуточно с периодичностью в 2 часа. Уборщики должны неукоснительно следовать письменно составленному графику контроля и чистоты (санитарному паспорту) в санузлах для Гостей. При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться технологии уборки по часовой или против часовой стрелки.

Процедура уборки гостевых санузлов состоит из различных этапов: протирка мраморных стен, дверей и перегородок, зеркал, стеклянных и пластиковых поверхностей, очистка кранов и смесителей от высохших капель воды, натирка до их блеска, мытье раковин, унитазов, писсуаров, пола, мыльниц и диспенсеров для мыла, в том числе своевременное их пополнение туалетной бумагой, жидким мылом, бумажными полотенцами, удаление пыли и загрязнений с мраморных столешниц, мусора из урн с последующим их мытьем, проверка работы осветительного оборудования и освежителя воздуха.

В случае засора сантехнического оборудования, ответственный сотрудник Объекта размещения сообщает об этом диспетчеру для производства ремонтных работ дежурным сантехником, а в случае неполадки в работе электрооборудования – дежурным электриком. Для устранения неприятных запахов необходимо умеренно использовать ароматизаторы для унитазов и писсуаров.

## **ХII. Политика забытых и найденных вещей.**

### **12.1. Общие требования к работе с забытыми и найденными вещами.**

Все вещи, обнаруженные в номерном фонде или на территории Оздоровительного комплекса, подлежат регистрации и учету.

При обнаружении забытых или потерянных вещей сотрудником ССНФ он обязан незамедлительно передать информацию о находке Супервайзеру или руководителю ССНФ, а в случае их обнаружения сотрудниками других подразделений Оздоровительного комплекса находку и (или) информацию о ней, последние сообщают дежурному сотруднику на Стойке, который должен оповестить руководителя ССНФ или Супервайзера для организации процедуры регистрации. Покидать место обнаружения до прибытия ответственных лиц не допускается.

### **12.2. Порядок регистрации и хранения забытых и потерянных вещей.**

Для учета находок Супервайзером (руководителем ССНФ) ведется журнал регистрации находок (далее – журнал находок), в который заносятся данные обо всех обнаруженных вещах, в частности, регистрационный номер находки (сквозная нумерация), дата находки имущества, номер комнаты или место, где оно обнаружено, место хранения описание обнаруженной вещи, фамилия, имя, отчество сотрудника, обнаружившего вещь, место для подписи Гостя (если Гость забирает свое имущество лично). Вещь обязательно

упаковывается в отдельный пакет, на который прикрепляется бирка, содержащая информацию о регистрационном номере находки согласно записи в журнале находок, дате и месте находки, место находки, фамилия и инициалы нашедшего.

Все находки, за исключением ценных вещей и документов, удостоверяющих личность, хранятся в Бюро находок, которое оборудуется в Оздоровительном комплексе руководителем ССНФ в отдельном закрытом помещении. Ценные вещи, в том числе документы, удостоверяющие личность, передаются на хранение в сейф СПиР, о чем делается отметка в журнале находок, в котором дежурный сотрудник СПиР ставит подпись, подтверждающую получение переданной находки.

### **12.3. Сроки хранения находок.**

В Оздоровительном комплексе в отношении паспортов, водительских удостоверений и других документов, удостоверяющих личность, наличных денег, ценных вещей срок их хранения устанавливается в течение 6 месяцев со дня обнаружения.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации, в случае отсутствия нарушений целостности упаковки пищевых продуктов, последние подлежат сдаче ССНФ (холодильник), срок их хранения – не более 3-х дней (после чего уничтожаются с составлением соответствующего акта). Остатки продуктов питания, спиртных и безалкогольных напитков, забытые или оставленные в номере, подлежат уничтожению в день их нахождения с составлением соответствующего акта.

Бутылки, банки в упаковке (водка, вино, коньяк, икра и тому подобное) подлежат хранению исходя из сроков их реализации, указанных на упаковке, а предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) хранятся в течение 7 дней.

Остальные вещи, в том числе компьютерная, электронная и бытовая техника (ноутбуки, фотоаппараты, мобильные телефоны, мультиварки, микроволновые печи и другое) хранятся в течение 6 месяцев;

### **12.4. Порядок возврата забытых и найденных вещей.**

При поступлении запроса (телефонного звонка, письменного обращения и тому подобное) от Гостя в СПиР о потерянной или забытой вещи, дежурный сотрудник СПиР переводит звонок в ССНФ (Супервайзеру или руководителю ССНФ), который уточняет, дату, время и возможное место утери, описание и в случае ее нахождения на хранении, осуществляет возврат.

В случае отсутствия в журнале находок записи о требуемой Гостем вещи, проводится опрос сотрудников, с целью определения возможности обнаружения пропажи и предлагается Гостю обратиться позднее.

Если связаться с ССНФ невозможно или звонок Гостя поступает в ночное время, допускается возможность просьбы сотрудником Гостя оставить контактную информацию с целью связи с ним впоследствии, после чего данный запрос передается при первой возможности Супервайзеру (руководителю ССНФ), который обязан связаться с Гостем в течении 30 минут с момента получения информации.

В случае возврата вещи лично Гостю Супервайзером (руководителем

ССНФ) в журнале находок ставится об этом отметка.

Также допускается составление акта о возврате забытых вещей (далее – акт о возврате), в котором Гость расписывается в ее получении и в журнале находок делается соответствующая отметка. При этом Гостем предъявляется документ, удостоверяющий его личность (паспорт, водительские права) и ставится подпись в журнале находок.

В случае возврата вещи через доверенное лицо, последнее предъявляет доверенность либо ее копию и удостоверение личности, составляется акт при участии его обязательном участии, журнале находок делается соответствующая отметка.

При возврате почтой (курьерской доставкой и тому подобное) в журнале находок делается пометка «Отправлено почтой» с указанием даты отправления и исполнителя. Все платежные квитанции (копии) сохраняются в течение одного года со дня отправления, затем уничтожаются с составлением соответствующего акта. Возврат осуществляется наложенным платежом за счет владельца вещи.

Возврат забытых и потерянных вещей осуществляется в соответствии установленным режимом работы Бюро находок и в случае обращения Гостя за вещью вне режима работы, ему рекомендуется обратиться по данному вопросу позднее (например, на следующий день), уточнив время работы Бюро находок.

#### **12.5. Порядок работы с невостребованными вещами.**

Ежемесячно руководитель ССНФ не реже 1 раза в месяц организует проведение инвентаризации вещей, находящихся на хранении в Бюро находок, по результатам которой составляется акт о невостребованных вещах, сроки хранения которых истекли.

В случае отсутствия обращений за Вещами, сроки хранения по которым истекли, составляется соответствующий акт комиссии, в состав которой, в том числе входят руководитель ССНФ, Супервайзер, руководитель СПиР, после чего указанные вещи передаются нашедшим либо подлежат уничтожению, о чем делается соответствующая отметка в журнале находок.

Невостребованные драгоценные вещи, оцениваются постоянно действующей инвентаризационной комиссией Объекта размещения в порядке, установленном в Оздоровительном комплексе.

По окончании срока хранения невостребованные документы сдаются по соответствующему акту в территориальное подразделение органа внутренних дел.

### **ХIII. Возмещение ущерба.**

#### **13.1. Общие требования возмещения ущерба, причиненного Оздоровительному комплексу.**

Ответственность за сохранность имущества в подразделениях Оздоровительного комплекса возлагается распорядительным актом его руководителя на должностных лиц соответствующих подразделений (СПиР, ССНФ, службы безопасности и другое). Кроме этого, полная материальная ответственность возлагается на соответствующих сотрудников, с которыми заключены договоры о полной материальной ответственности.

### **13.2. Ущерб, нанесенный Гостем.**

В случае нанесения Гостями материального ущерба Оздоровительному комплексу, выразившегося в поломке или порче имущества, мебели, постельных и банных принадлежностей, а также при недостатке принадлежностей в номерном фонде ответственными лицами Оздоровительного комплекса осуществляется фиксация события (например, фотографирование), в этот же день составляется акт об ущербе, подписывается уполномоченными лицами, один экземпляр которого под роспись передается Гостю для ознакомления и вручения ему копии.

В случае согласия Гостя на возмещение ущерба, акт об ущербе передается сотруднику СПиР, который выписывает счет на возмещение ущерба в соответствии с прейскурантом цен, утвержденных в установленном порядке распорядительным актом руководителя Оздоровительного комплекса.

Оплаченный счет прилагается к соответствующему акту о списании, утверждаемому руководителем Оздоровительного комплекса, направляется в соответствующее подразделение (бухгалтерию) с целью списания товарно-материальных ценностей с материально-ответственного лица Оздоровительного комплекса.

В случае отказа Гостя от оплаты компенсации стоимости поврежденного или утраченного имущества к решению вопроса привлекается сотрудник соответствующего подразделения (службы безопасности) в порядке, установленном в Оздоровительном комплексе.

При обнаружении причинения ущерба имуществу Оздоровительного комплекса после отъезда Гостя горничная немедленно сообщает об этом Супервайзеру, руководителю ССНФ и сотруднику соответствующего подразделения (службы безопасности). В этих случаях комиссионно (созданной разово или постоянно действующей) осматриваются нарушения комплектации или повреждения в номере, составляется акт об ущербе, который направляется руководителем ССНФ на рассмотрение руководителю Оздоровительного комплекса и в случае его утверждения акт передается в подразделение (бухгалтерию) для списания товарно-материальных ценностей с материально - ответственного лица.



**БАЗОВЫЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
СЛУЖБОЙ ПИТАНИЯ  
ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА  
«Клязьма»  
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**I. Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников  
Службы питания**

- 1.1. Униформа сотрудников Службы питания
- 1.2. Спецодежда сотрудников СП
- 1.3. Внешний вид сотрудников СП
- 1.4. Нормы поведения сотрудников
- 1.5. Особенности поведения сотрудников СП в производственных помещениях

**II. Питание Гостей**

- 2.1. Общие положения
- 2.2. Основные виды питания

**III. Сервис**

- 3.1. Основные понятия сервиса
- 3.2. Общая подготовка зоны питания к обслуживанию
- 3.3. Расстановка столов и стульев (кресел)
- 3.4. Последовательность сервировки столов
- 3.5. Подготовка рабочей станции официанта
- 3.6. Сервировка скатерти
- 3.7. Сервировка посуды и приборов
- 3.8. Сервировка салфетками

- 3.9. Сервировка специй, подставок для зубочисток, сахарниц, бутылочек для масла и соуса
- 3.10. Особенности обслуживания на шведском столе
- 3.11. Особенности обслуживания по меню/A la Carte
- 3.12. Особенности обслуживания в номерах/Room service

#### **IV. Кухня**

- 4.1. Общие положения
- 4.2. Хранение продуктов
- 4.3. Идентификация продуктов
- 4.4. Отпуск готовой продукции

#### **V. Уборка помещений**

- 5.1. Общие положения
- 5.2. Виды уборок в СП, типовой план их проведения
- 5.3. Ведение журналов учета в СП
- 5.4. Порядок проведения уборки

#### **VI. Общение с Гостем, его встреча, разрешение конфликтных ситуаций. Работа с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами Гостей**

#### **VII. Взаимодействие СП с другими подразделениями**

- 7.1. Общие положения
- 7.2. Принципы взаимодействия
- 7.3. Базовые элементы и типовые предметы взаимодействия СП в разрезе подразделений Оздоровительного комплекса

#### **VIII. Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил**

- 8.1. Общие положения

## 8.2. Особенности соблюдения СП санитарно-гигиенических норм и правил

## **I. Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников Службы питания.**

### **1.1. Униформа сотрудников Службы питания.**

В зависимости от занимаемого должностного положения в Службе питания (далее – СП) предъявляются следующие требования к их внешнему виду.

#### **а) руководитель СП (менеджер).**

Для мужчин – пиджак, центральная застежка на пуговицы или жилет, прорезные боковые и нагрудные карманы, брюки прямого силуэта на подкладке, рубашка, с застежкой на пуговицы, рукав длинный.

Для женщин – удлиненный жилет полуприлегающего силуэта, центральная застежка на пуговицы, прорезные боковые и нагрудные карманы, юбка на подкладке, прямая, со шлицей, с широким поясом-кокеткой, застежка – потайная молния, блузка прилегающего силуэта, с застежкой на пуговицы, с отложным воротником со стойкой, с кокеткой на спине, рукав длинный (в летнее время допускается чуть выше локтя), жилет женский.

#### **б) официант (бармен).**

Для мужчин – рубашка с застежкой на пуговицы, с отложным воротником со стойкой, рукав длинный (в летнее время допускается чуть выше локтя), цвет белый, брюки прямого силуэта ниже щиколотки, фартук утвержденного образца.

Для женщин – блузка прилегающего силуэта, с застежкой на пуговицы, с отложным воротником со стойкой, рукав длинный (в летнее время допускается чуть выше локтя), юбка на подкладке до колен, прямая, со шлицей или брюки прямого силуэта ниже щиколотки, фартук утвержденного образца, жилет женский.

Обувь персонала СП классического фасона, с закрытым мыском и фиксированной пяткой, с нескользящей подошвой, каблук не более 2 см. Носить спортивные модели в течение рабочего времени запрещается. Чулочно-носочные изделия должны быть одеты в независимости от сезона естественного цвета и без рисунка (у женщин).

Нижнее белье должно быть цвета рубашки (блузки) форменной одежды и не выделяться, носки в тон форменных брюк (у мужчин).

Именной знак (бэйдж) сотрудника СП размещается на груди на левой стороне форменной одежды. Носить бейдж обязательно в течение всего рабочего времени. Находиться в гостевой зоне без бейджа категорически запрещается.

### **1.2. Спецодежда сотрудников СП.**

Спецодежду сотруднику СП необходимо хранить в специально отведенном шкафу, отдельно от верхней одежды и личных вещей работника. Шкаф для хранения должен регулярно мыться и подвергаться дезинфекции. Хранению подлежит только чистая спецодежда.

В зависимости от характера исполнения должностных обязанностей к сотрудникам СП предъявляются следующие требования к их спецодежде.

а) шеф-повар (заведующий производством)/Су-шеф (заместитель шеф-повара)/Повар.

Куртка (китель) поварская, на пуговицах или кнопках, рукав удлиненный (в летнее время допускается короткий рукав), брюки поварские прямого силуэта, фартук, головной убор.

б) кухонный рабочий.

Куртка и полукombинезон, скрытая застежка на пуговицы, рубашка-поло, головной убор.

в) уборщик-мойщик.

Куртка из х/б на пуговицах или кнопках, рукав удлиненный (в летнее время допускается короткий рукав), брюки поварские прямого силуэта, фартук непромокаемый, головной убор.

У всех сотрудников СП обувь должна иметь закрытый верх, быть изготовлена из мягких, практичных материалов и иметь устойчивую, нескользящую подошву.

Головной убор (для сотрудников, где он обязателен) следует носить в производственных помещениях. Запрещается носить украшения в рабочее время.

### **1.3. Внешний вид сотрудников СП.**

У сотрудников СП прическа – волосы должны быть чистыми, аккуратно постриженными и причесанными; женская прическа компактна, недопустимы длинные распущенные волосы и громоздкие заколки ярких расцветок в волосах, цвет волос должен выглядеть натуральным; макияж неяркий, естественней, неприметный (запрещены темные тона теней, помад, а также ярких румян), ногти должны быть аккуратно подстриженными (длина не более 3мм), чистыми и отполированными, лак умеренных тонов, предпочтительно пастельной гаммы.

Запрещается пользоваться духами, одеколонами, дезодорантами с резким запахом, использование парфюмерии должно быть умеренным.

### **1.4. Нормы поведения сотрудников.**

Сотрудникам запрещается находиться в местах, предназначенных только для Гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей, задавать им вопросы, рассказывать про свои личные дела, проявлять назойливость, выходить в зал в униформе или спецодежде, если это не предусмотрено должностными обязанностями, собираться в группы, разговаривать между собой на гостевой территории, обращаться друг к другу, используя не полные имена, кричать, обращаясь к коллегам или Гостям, если они находятся на удалении от говорящего, использовать «сленг», при обращении с Гостями и коллегами, поддерживать личную гигиену в гостевой зоне (только в специально оборудованных местах), носить мобильный телефон с включенным звуковым сигналом, принимать пищу и жевать жевательную резинку на гостевой территории.

### **1.5. Особенности поведения сотрудников СП в производственных помещениях.**

*Для внутреннего использования.*

## II. Питание Гостей.

### 2.1. Общие положения.

Форматы организации питания для Гостей в Оздоровительном комплексе зависят от выбранных им условий проживания. Виды питания, подачи блюд, их стоимость, ассортиментный перечень готовой продукции по питанию и обслуживанию Гостей и другое регламентируются внутренними правилами и утверждаются распорядительным актом руководителя Оздоровительного комплекса или иным уполномоченным лицом.

### 2.2. Основные виды питания.

Оздоровительным комплексом виды питания устанавливаются самостоятельно, среди которых, как правило, выделяют:

а) шведский стол (буфет).

Это особый способ подачи блюд, с соблюдением требований санитарных правил. Ассортимент блюд на шведском столе утверждается распорядительным актом (приказом) руководителя (уполномоченным лицом) Оздоровительного комплекса по утвержденному меню.

б) обслуживание по меню на выбор.

При данном виде обслуживания Гостям предлагается на выбор ассортимент блюд согласно утвержденному меню.

в) комплексное питание.

Данный вид питания устанавливается по заранее заказанному меню, в который входит определенный ассортимент блюд и напитков, утвержденный распорядительным актом (приказом) руководителя (уполномоченным лицом) Оздоровительного комплекса.

г) обслуживание по меню.

Это вид питания, когда Гостей обслуживают официанты. Выбор блюд происходит согласно утвержденному меню. При этом стоимость каждого блюда и напитка фиксирована.

д) обслуживание в номерах.

Доставка в номер заказанных блюд и напитков, обслуживание и организация питания в номере Гостя производится согласно утвержденным меню.

## III. Сервис.

### 3.1. Основные понятия сервиса.

Сервис в Оздоровительном комплексе включает в себя следующее:

быстроту обслуживания, при которой работники СП должны быть всегда готовы предложить любую помощь Гостю;

точность исполнения заказа, где Гостю следует предлагать точную и полную информацию, исполнять их каждую просьбу до окончательного удовлетворения;

предвосхищение желаний Гостя, включающее в себя необходимость предугадывать его потребности помощь прежде, чем он ее попросит сам;

дружелюбие, вежливость, внимательность.

В обязательном порядке соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с Гостем, включая номер комнаты, сроки проживания, личную информацию и тому подобное, знание своей работы, где любому сотруднику четко знать меню, выход блюд и напитков, их состав, время и место приготовления, цены, следить за актуальностью меню. Соблюдается сотрудником СП терпение и ответственность.

### **3.2. Общая подготовка зоны питания к обслуживанию.**

До открытия зоны питания, согласно утвержденному режиму работы, сотрудник СП обязан проверять оборудование зоны питания:

столы и стулья технически должны быть исправные и чистые, расстановка мебели должна соответствовать утвержденным нормам по оснащению и оборудованию зон питания Оздоровительного комплекса; поверхности должны быть протерты, без разводов; декорации зоны питания должны быть без пыли и загрязнений; текстиль, если применимо, должен быть чистый, отглаженный, без затяжек, дыр, ниток или пятен, лицевой стороной вверх; фарфор, стекло, приборы и специи должны быть чистые без сколов; салфетки (бумажные или тканевые) должны быть чистые, без пятен; рабочие станции бармена/официанта должны быть укомплектованы; меню должны быть чистые, без исправлений; музыкальное сопровождение и освещение должны соответствовать утвержденным в Оздоровительном комплексе нормам.

### **3.3. Расстановка столов и стульев (кресел).**

Размеры мебели и варианты ее расстановки определяются типом Оздоровительного комплекса, формой обслуживания, вместимостью залов, размерами и планировочной схемой зала.

Выделяют два основных варианта:

геометрический – проходы между столами устраивают параллельно стенам с различными планировочными вариантами: в линию; по диагонали; в линию вдоль стен и по диагонали в середине зала);

свободный – мебель расставляют по свободной схеме с выделением зон обслуживания.

Размеры и форма, расстановка мебели могут быть различными, утверждаются внутренними правилами Оздоровительного комплекса.

Обеденная мебель должна быть практичной – легко моющейся, прочной, выдерживающей влажность и перепады температур; удобной – мебель подбирают с учетом требований эргономики, тщательно рассчитывая ее размеры и форму; надежной, устойчивой, что обеспечит как удобство, так и безопасность использования пространства для отдыха.

### **3.4. Последовательность сервировки столов.**

Первоначальная сервировка столов осуществляется до открытия зоны питания.

Сервировка должна соответствовать количеству посадочных мест за столом. Все элементы сервировки должны быть чистыми, без сколов и дефектов. При сервировке стола сотруднику СП необходимо:

правильно и ровно расставлять стулья,

тарелки брать руками только за край ,  
 бокалы на ножке брать только за ножку, бокалы без ножки за основание,  
 приборы держать рукой на салфетке или подносе, брать рукой при  
 сервировке только за шейку ручки,

движения вокруг стола при сервировке и обслуживании как правило  
 производить по часовой стрелке.

Например: последовательность сервировки банкетного стола/стола в  
 ресторане может включать в себя следующие элементы: скатерть, тарелки,  
 столовые приборы, стеклянную посуду, салфетки, специи, вазы с цветами.

Этапы сервировки стола:

на стол постелить отглаженную скатерть, края с каждой стороны стола  
 должны быть одинаковыми;

расставить стулья друг напротив друга, что бы сиденья слегка касались  
 скатерти;

напротив каждого стула поставить закусочные тарелки, так, чтобы  
 тарелки располагались на столе друг напротив друга и на расстоянии 2 см от  
 края стола;

с правой стороны от закусочной тарелки на расстоянии 2 см от края стола  
 положить столовый нож, правее положить закусочный нож, лезвия ножей  
 должны быть повернуты в сторону тарелки, если предполагается подача первых  
 блюд, то между ножами положить столовую ложку;

с левой стороны от тарелки положить столовую вилку, левее положить  
 закусочную вилку, все вилки класть зубцами вверх;

с левой стороны от закусочной вилки поставить пирожковую тарелку, на  
 нее положить нож для масла;

чуть выше кончика столового ножа поставить бокал для воды, а чуть  
 ниже и правее бокал для вина;

на закусочную тарелку положить свернутую салфетку

### **3.5. Подготовка рабочей станции официанта.**

*Для внутреннего использования.*

### **3.6. Сервировка скатерти.**

Скатерти и/или напероны в одном зале должны быть сделаны из одной  
 ткани, быть одного цвета и для одинаковых столов одинакового размера,  
 хорошо отглажены, чистые, без дыр, потертостей и распутившихся ниток.

Фуршетные юбки используются для украшения стола во время  
 обслуживания банкета, фуршета, буфета. Фуршетные юбки должны быть  
 чистыми, хорошо отглаженными, с равномерными складками, длина должна  
 быть до пола.

Отглаженную скатерть для сервировки стола следует расположить так,  
 чтобы поперечная и продольные складки легли строго по центру стола. Концы  
 скатерти должны свисать равномерно со всех сторон. Каждый угол скатерти  
 должен располагаться строго против ножек стола и прикрывать их, если стол  
 квадратный или прямоугольный.

В повседневном обслуживании на скатерть может сервироваться наперон.



В барах и при обслуживании буфета в формате шведского стола допускается сервировать поверхность стола декоративными салфетками.

### **3.7. Сервировка посуды и приборов.**

Подготовка посуды и приборов, состоит из тщательной проверки каждого предмета на качество мойки, на отсутствие трещин, выбоин, а также из натирания и полировки. Тарелки, имеющие трещины, сколы, пятна стертой эмали, царапины и другие дефекты, подлежат списанию.

Тарелки ставятся против каждого стула, следя за тем, чтобы расстояние от края стола до тарелки составляло примерно 1,5-2 см.

Для сервировки стола используются следующая посуда из фарфора:

а) Тарелка пирожковая.

Используется при сервировке стола для подачи хлеба, хлебобулочных изделий, а также для подачи мини пирожных и канапе. Также используется как подстановочная тарелка.

б) Тарелка закусочная.

Используется для подачи порционных салатов и холодных закусок, а также для сервировки столов на банкетах и фуршетах к холодным и горячим закускам.

в) Тарелка мелкая столовая.

Используется для подачи порционных горячих блюд, а так же для сервировки столов на банкетах и фуршетах к горячим блюдам. Может использоваться как подстановочная тарелка для закусочных тарелок.

г) Тарелка подстановочная.

Используется для подстановки под другие тарелки, а также может быть использована для подачи горячих порционных блюд и в качестве блюда для подачи нескольких порций холодных и горячих блюд на банкетах.

д) Тарелка глубокая.

Используется для подачи первых блюд, салатов, спагетти и пене.

Количество используемых столовых приборов ножей, вилок и ложек при сервировке стола зависит от предлагаемого меню завтрака, обеда и ужина.

### **3.8. Сервировка салфетками.**

Тканевые салфетки должны быть чистыми, хорошо отглаженными, без дыр, потертостей и распутившихся ниток. Салфетки должны быть одинаково скручены и держать форму.

На одном столе должны находиться салфетки, сделанные из одной ткани/бумаги, одного цвета и размера, одинаково скрученные и повернуты в одну сторону по отношению к Гостю.

Сотрудник СП должен проверять поставки для салфеток на предмет отсутствия на них царапин, деформации, ржавчины, сколов и других дефектов.

### **3.9. Сервировка специй, подставок для зубочисток, сахарниц, бутылочек для масла и соуса.**

Сотруднику СП не ранее чем раз в неделю, а при более частом загрязнении – ежедневно, следует промывать приборы для специй и сахара, при этом высыпать все содержимое, промывать емкости (солонку, перечницу, сахарницу и крышку) под струей теплой воды с использованием моющего

средства, протирать внутри и с наружи мягкой тканью, которая не оставляет ворса.

Кроме этого сотрудник СП должен убедиться, что крышки плотно закрыты, чтобы они не открылись в процессе переворачивания солонки и перечницы.

Подставка для зубочисток должна быть чистой, наполнена зубочистками в одинаковых индивидуальных упаковках и в достаточном количестве.

При подготовке емкостей для специй сотрудник СП должен проверить их на отсутствие сколов, выбоин, царапин и других дефектов. Крышки должны быть без деформации и ржавчины, так как при наличии любого дефекта они подлежат списанию в установленном порядке.

### **3.10. Особенности обслуживания на шведском столе.**

Перед обслуживаем Гостя на шведском столе сотрудник СП проверяет работоспособность оборудования, его температурный режим, подготавливает посуду и приборы для раскладки блюд, проверяет фоновое музыкальное сопровождение и освещение, расставляет таблички с наименованием блюд в соответствии с утвержденным меню.

В Оздоровительном комплексе, как правило, типовой ассортиментный перечень блюд, входящих в меню шведского стола представлен: холодные закуски, салаты, каши/бульоны/супа, основные блюда, гарниры, соусы, выпечка, десерты, фрукты, горячие и прохладительные напитки. Весь ассортиментный перечень, расположен на шведском столе в логическом порядке.

При встрече Гостя сотрудник СП приветствует Гостя, уточняет номер комнаты, сверяя его с заявкой по питанию либо подтверждением оплаты, после чего желает приятного аппетита.

В случае сопровождения Гостя к свободному столу сотрудник СП объясняет расположение блюд на шведском столе, предлагает помощь в выборе блюд Гостю.

Сотрудник СП должен выполнять своевременную замену блюд на шведском столе и следить на постоянной основе за его чистотой, а также наличием столовых приборов, приборов для раскладки блюд, обеспечивать безопасность Гостя при подаче и замене горячих блюд. По окончании обслуживания все блюда со шведского стола убираются.

### **3.11. Особенности обслуживания по меню/A la Carte.**

В данном формате обслуживания проверяется готовность зала ресторана, рабочих станций официантов, проверяются папки меню (необходимо убедиться в наличии всех блюд и напитков).

При входе Гостя сотрудник СП должен его поприветствовать, уточнив информацию о бронировании стола, осуществить его посадку, подать левой рукой меню (каждому Гостю персонально) раскрытым на первой странице слева, после отойти в сторону, чтобы Гость мог определиться с заказом, за исключением случаев, когда Гость сразу просит совета в выборе блюд и напитков.

Далее – принять заказ, повторить его, чтобы избежать ошибок, при этом помогая в выборе блюд и информируя об их времени приготовления.

Допускаются случаи уточнения сотрудником СП порядка подачи блюд и напитков.

Полученная информация по заказу вносится в соответствующий программный продукт, используемый в Оздоровительном комплексе (далее – ПО-питание), контролируя получение информации по готовности заказа на кухне, подать заказанные блюда в установленное время, уточнив заказ.

Сотрудник СП обязан своевременно контролировать наличие блюд и напитков на столе Гостя, убирать грязную посуду только с его разрешения, презентовать десерты и подавать напитки, рассчитать по исполненному заказу, уточнив информацию о способе оплаты при выставлении счета, и по результату произвести расчет с соблюдением правил кассовой дисциплины, попрощаться с Гостем.

### **3.12. Особенности обслуживания в номерах/Room service.**

Сотрудник СП при обслуживании в номерах/Room service должен поприветствовать Гостя, принять заказ, ввести соответствующую информацию по заказу в ПО-питание, повторив вслух заказ Гостю, проинформировать об общей стоимости заказа, уточнив информацию о способе оплаты при доставке заказа и выставлении счета. При необходимости сотрудник СП помогает Гостю в выборе блюд, при этом информируя его о времени их приготовления.

В СП Оздоровительного комплекса ответственный сотрудник обязан контролировать получение информации по готовности заказа на кухне. Он должен осуществлять подачу заказанных блюд и напитков с использованием подноса или тележки официанта в номер Гостя в установленное время и подойдя к нему, постучать в дверь, представляя службу СП: «Рум-сервис». При открытии двери поздороваться, еще раз представить службу СП, уточнить, верно ли доставлен заказ, спросить разрешения зайти в номер и уточнить информацию где сервировать стол. Далее, обратиться к Гостю с вопросом, желает ли он заказать что-то еще и уточнить, когда можно забрать грязную посуду.

После – выставить счет, произвести расчет с соблюдением правил кассовой дисциплины, поблагодарить Гостя за заказ, пожелав ему приятного аппетита, покинуть номер.

## **IV. Кухня.**

### **4.1. Общие положения.**

Производственные процессы в СП регламентируются нормативно-правовыми актами, обязательными нормами и требованиями, внутренними правилами. В СП среди регистрационно-учетной документации выделяют наличие должностные инструкции, приказы и распоряжений руководства Оздоровительного комплекса, инструкций по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности

В обязательном порядке осуществляется ведение журналов: «Здоровье», «Осмотр рук и открытых частей тела на наличие гнойничковых заболеваний и других нарушений целостности кожного покрова», «Проведение генеральных уборок», «Учет получения и расходования дезинфицирующих средств и проведения дезинфекционных работ на объекте», «Учет температурного

режима холодильного оборудования (холодильников, холодильных комнат и холодильных камер», «Учёт использования фритюрных жиров», «Входной контроль сырья», «Контроль работы бактерицидной установки», «Техническое обслуживание оборудования», а также «Бракеражного журнала».

**4.2. Хранение продуктов.**

*Для внутреннего использования.*

**4.3. Идентификация продуктов.**

*Для внутреннего использования.*

**4.4. Отпуск готовой продукции.**

*Для внутреннего использования.*

**V. Уборка помещений.**

**5.1. Общие положения.**

Все помещения СП должны соответствовать государственному санитарно-эпидемиологическому нормированию Российской Федерации, государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Каждая из уборок осуществляется в соответствии с ее видом и нормой проведения.

**5.2. Виды уборок в СП, типовой план их проведения.**

*Для внутреннего использования.*

**5.3. Ведение журналов учета в СП.**

*Для внутреннего использования.*

**5.4. Порядок проведения уборки.**

*Для внутреннего использования.*

**VI. Общение с Гостем, его встреча, разрешение конфликтных ситуаций.**

**Работа с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами Гостей.**

Официальным языком в СП является русский, который используется при контакте с Гостем, за исключением тех случаев, когда сотрудник говорит на родном языке Гостя.

Любой сотрудник СП при общении с Гостем всегда проявляет к нему уважение, дружелюбие, внимательность, корректность, предвосхищая его пожелания согласно установленным в Оздоровительном комплексе правилам.

При общении с Гостем, в том числе по телефону, его встрече, разрешении конфликтных ситуаций, работе с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами Гостей, сотрудник СП руководствуется правилами, установленными в Оздоровительном комплексе базовыми операционными стандартами качества оказания услуг СПиР и ССНФ.

## **VII. Взаимодействие СП с другими подразделениями.**

### **7.1. Общие положения.**

*Для внутреннего использования.*

### **7.2. Принципы взаимодействия.**

*Для внутреннего использования.*

### **7.3. Базовые элементы и типовые предметы взаимодействия СП в разрезе подразделений Оздоровительного комплекса.**

*Для внутреннего использования.*

## **VIII. Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил.**

### **8.1. Общие положения.**

В Оздоровительном комплексе согласно действующему законодательству должна быть внедрена программа производственного контроля за соблюдением санитарных норм и правил. Для поддержания санитарного состояния работы проводится внутренний аудит с составлением графика мероприятий и назначением ответственного лица за их организацию и проведение.

### **8.2. Особенности соблюдения СП санитарно-гигиенических норм и правил.**

*Для внутреннего использования.*

**БАЗОВЫЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ  
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ  
СЛУЖБОЙ БЛАГОУСТРОЙСТВА ТЕРРИТОРИИ  
ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА  
«Клязьма»  
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**I. Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников  
Службы благоустройства территории**

- 1.1. Общие положения
- 1.2. Требования к униформе сотрудников СБТ. Комплектность
- 1.3. Основные характеристики и сезонность униформы
- 1.4. Нагрудный знак (бейдж)
- 1.5. Личная гигиена
- 1.6. Нормы поведения сотрудников СБТ

**II. Сезонность уборок территории Оздоровительного комплекса**

- 2.1. Летний период
- 2.2. Зимний период

**III. Сбор и вывоз отходов производства и потребления**

- 3.1. Общие положения
- 3.2. Требования к местам накопления отходов производства и потребления
- 3.3. Обязанности сотрудника СБТ
- 3.4. Запреты при осуществлении сбора и вывоза отходов производства и потребления

**IV. Содержание и уход за малыми архитектурными формами**

- 4.1. Общие положения

- 4.2. Основные принципы в подходе к организации общественного пространства уличной среды
- 4.3. Общие требования к качественным характеристикам малых архитектурных форм и элементов благоустройства территорий общего пользования
- 4.4. Устройства для оформления мобильного и вертикального озеленения
- 4.5. Водные устройства
- 4.6. Технические средства ориентирования
- 4.7. Уличная мебель
- 4.8. Уличное коммунально-бытовое оборудование
- 4.9. Уличное техническое оборудование
- V. Содержание газонов и зеленых насаждений**
- 5.1. Содержание газонов
- 5.2. Содержание зеленых насаждений
- 5.3. Высадка рассады цветов

## **I. Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников Службы благоустройства территории.**

### **1.1. Общие положения.**

Соблюдение фирменного дресс-кода в виде униформы установленного образца является обязательным требованием к персоналу Службы благоустройства территории (далее – СБТ).

Каждый сотрудник СБТ своим внешним видом должен соответствовать фирменному стилю и поддерживать высокий имидж Оздоровительного комплекса.

### **1.2. Требования к униформе сотрудников СБТ. Комплектность.**

Комплектность униформы на 1 сотрудника должна обеспечивать возможность организации своевременного гигиенического ухода: элементы униформы, требующие частой стирки или чистки должны быть заказаны в достаточном количестве и рекомендуемая комплектность элементов частого ухода минимум 2 единицы на сотрудника.

### **1.3. Основные характеристики и сезонность униформы.**

Униформа СБТ должна быть чистой, хорошо выглаженной, соответствующей размеру работника, удобной и гигиеничной в работе, иметь устойчивые эксплуатационные характеристики.

Обязательным является ношение сотрудником полного комплекта униформы, предусматривающей два варианта – зимний и летний.

### **1.4. Нагрудный знак (бейдж).**

В СБТ сотрудник, находясь при исполнении служебных обязанностей должен носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды. На бейдже должно быть указано название подразделения Оздоровительного комплекса и имя сотрудника.

Вместо бейджа сотрудника СБТ допускается нашивка на его униформу.

### **1.5. Личная гигиена.**

Работники СБТ должны иметь опрятный вид, регулярно принимать душ и пользоваться дезодорантами и средствами от пота.

### **1.6. Нормы поведения сотрудников СБТ.**

Сотрудники СБТ обязаны быть вежливыми и сдержанными, доброжелательными, соблюдать нормы и правила поведения (морали и нравственности), не допускать оскорбительных жестов по отношению к коллегам, соблюдать правила внутреннего распорядка и график работы (сменности), установленные для данной категории работников Оздоровительного комплекса.

Сотрудникам СБТ запрещается употреблять пищу или жевательную резинку в присутствии Гостей, вести личные беседы с коллегами или по телефону в гостевых зонах, разрешать там конфликтные ситуации, писать сообщения в телефоне, находясь в непосредственной близости Гостей, а также персонал СБТ должен соблюдать иные правила, ограничения и запреты, установленные базовым операционным стандартом качества оказания услуг.



## **II. Сезонность уборок территории Оздоровительного комплекса.**

### **2.1. Летний период.**

С наступлением летнего периода сотрудник СБТ очищает водоотводные канавы, люки (решетки) ливневой канализации, лотки для стока воды от снега, льда, смета и грязи для обеспечения отвода талых вод, систематически сгоняет талую воду к люкам (решеткам) колодцев ливневой канализации, проводит общую очистку территорий после таяния снега, собирает и вывозит мусор, проводит очистку леса.

В ходе уборки территорий в летний период от сотрудника СБТ требуется (по мере необходимости) производить механизированную уборку и полив проезжей части дорог (прилотковая часть дороги убирается вручную), при этом в сухую и жаркую погоду механизированную уборку и подметание проезжей части проводить только с предварительным увлажнением, не реже одного раза в сутки, проводить подметание пешеходных дорожек, производить дополнительный полив дорожных покрытий для уменьшения пылеобразования и охлаждения нижних слоев воздуха (полив проезжей части дорог должен производиться только после уборки смета и мусора из прилотковой части дороги, при этом не допускается выбивание смета и мусора струей воды на прилегающие тротуары, зеленые насаждения, сооружения, стены зданий).

Сотрудник СБТ обязан проводить своевременный покос травы с последующей ее уборкой на озелененных территориях, не допуская достижения травой десятисантиметровой высоты, за исключением первого покоса после устройства нового газона, осуществлять ежедневную уборку листвы во время листопада на всей территории кроме лесопарковой зоны, содержать в чистоте и опрятном состоянии фасады зданий и их элементы, а также скамейки, газонные светильники, стенды информации, указатели, урны. Мойку производить по мере загрязнения, но не реже одного раза в месяц. Проводить регулярную очистку смотровых колодцев и дождеприемников, не менее двух раз за сезон, очистку дождеприемных колодцев и решеток, производить еженедельно.

При производстве уборки территорий в летний период сотруднику СБТ запрещается осуществлять сброс смета, мусора, травы, листьев, веток, порубочных остатков и иных отходов на озелененные территории, в смотровые колодцы, колодцы дождевой (ливневой) канализации, реки и водоемы, а также на проезжую часть улиц, дорог и тротуары при покосе и уборке газонов; вывоз и сброс смета и мусора (отходов) в несанкционированные места; выбивание струей воды смета и мусора на тротуары, газоны, зеленые насаждения и сооружения при мойке проезжей части улиц и дорог, при мойке тротуаров – на цоколи зданий; сгребание листвы к комлевой части деревьев и кустарников;

Сотрудником СБТ не допускается проводить мойку проезжей части улиц и дорог, тротуаров при прогнозе понижения температуры воздуха в утренние и ночные часы до нуля градусов по Цельсию и ниже, сжигание мусора, листвы, тары, производственных, строительных и других отходов. Во избежание засорения ливневой сети и загрязнения открытых водоемов категорически запрещается сброс грязи и мусора в дождеприемные колодцы (решетки). После

очистки колодцев и ливневой сети извлеченные грязь и мусор вывозятся на временные места накопления отходов.

В летний период сотрудником СБТ уборка всей территории Оздоровительного комплекса должна производиться при соблюдении санитарных норм по уровню воздействия шума на окружающих.

## **2.2. Зимний период.**

В зимний период при уборке территории Оздоровительного комплекса сотрудник СБТ проводит расчистку от снега проходов для движения пешеходов в период снегопада, дорог для проезда автомашин, малых архитектурных форм, детских площадок, скамеек, а также от снега и наледи канализационных крышек, пожарных и газовых колодцев.

К обязанностям сотрудника СБТ относится складирование наледи с тротуаров и обочин, отмолок, хозяйственных и контейнерных площадок, парковок, удаление и складирование снега со сколотого льда в специально отведенном месте, посыпка проезжей части, тротуаров, пешеходных и прогулочных зон, отмолок, хозяйственных и контейнерных площадок, парковок противогололедными составами.

В ходе уборки территории Оздоровительного комплекса в зимний период сотруднику СБТ необходимо:

производить уборку территории в дни без снегопада – 1 раз в сутки, а в дни снегопада подметать свежевыпавший снег толщиной до 2 см – 3 раза в сутки и сдвигать его толщиной слоя свыше 2 см – через 1 час;

при появлении гололеда проводить посыпку территории противогололедными составами, при этом в первую очередь при гололеде должны посыпаться лестничные сходы, спуски, подъемы, детские площадки, пешеходные зоны и места общего пользования;

в светлое время суток, по мере необходимости, с обязательным соблюдением правил техники безопасности, проводить работы по очистке крыш зданий от снега, наледи и сосулек с обязательным ограждением не менее 10 м от здания (снег и лед, счищаемый с крыш не должен сдвигаться к стенам зданий, сооружений и ограждений);

снег, убираемый с тротуаров, проезжей части сдвигать в валы или кучи. Вал снега укладываться с таким расчетом, чтобы в основании он был не шире 1.5 м. и в высоту не более 0.8 м. с последующим вывозом на специально подготовленные площадки. При механизированной уборке машинами снег высотой до 2 см убирается щеткой, при большей высоте снега – снегоотвальным механизмом (ножом) или снегоуборочным ротором;

очищать, по мере необходимости, от снега и наледи дорожки, скамейки, урны, малые архитектурные формы, указатели, информационные стенды, осветительное оборудование, а также пространство перед ними и с боков.

При интенсивных длительных снегопадах циклы снегоочистки должны повторяться после каждых 5 см. выпавшего снега.

Сотрудником СБТ не допускается перемещение снежных валов на пешеходные дорожки, перекрестки дорог, газоны, цветники, кустарники и другие зеленые насаждения, формирование снежных валов на пересечениях дорог, сдвигание снега к стенам зданий, сооружений и ограждений.

### **III. Сбор и вывоз отходов производства и потребления.**

#### **3.1. Общие положения.**

В Оздоровительном комплексе обращение с отходами производства и потребления осуществляется в строгом соответствии с действующим законодательством, в том числе с Федеральным законом от 24.06.1998 № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления», с учетом соблюдения принципов при ведении данной деятельности, направленных, в том числе на охрану здоровья человека, поддержание или восстановление благоприятного состояния окружающей среды и сохранение биологического разнообразия, использование наилучших доступных технологий при обращении с отходами.

#### **3.2. Требования к местам накопления отходов производства и потребления.**

В Оздоровительном комплексе удаленность площадок от мест проживания Гостей, зон отдыха, спортивных и игровых площадок должна быть не менее 20 метров, но не более 100 метров. Площадки для размещения контейнеров должны обеспечивать свободный подъезд мусоровоза, а для накопления отходов дополнительно иметь твёрдое покрытие (например, асфальт, бетон) и ограждены с трех сторон.

Контейнеры должны иметь крышки во избежание распространения мусора по территории Оздоровительного комплекса и попадания в них атмосферных осадков. Контейнеры могут быть промаркированы и пронумерованы в соответствии со схемой их размещения, утверждаемой в порядке, установленном в Оздоровительном комплексе, в том числе с указанием их количества и объема. Мусорные контейнеры должны промываться и дезинфицироваться по мере необходимости, но не реже 1 раза в месяц.

При хранении отходов в контейнерах должна быть исключена возможность их загнивания и разложения. Срок хранения отходов в Оздоровительном комплексе устанавливается: в холодное время года – не более 3-х суток и не более 1 суток – в теплое время.

#### **3.3. Обязанности сотрудника СБТ.**

Сотрудником СБТ сбор отходов в Оздоровительном комплексе производится на специальные оборудованные площадки для отходов и иные места для временного накопления отходов, в контейнеры для твердых бытовых отходов, урны и пакеты.

Во избежание шума сбор и вывоз отходов производить не ранее 10:00 часов и не позднее 20:00 часов.

Для предотвращения засорения территории необходимо устанавливать емкости малого размера (урны), которые должны располагаться в местах массового скопления гостей, парковых зонах, пешеходных дорожках, у скамеек, спортивных и детских площадках. Во всех случаях необходимо предусматривать расстановку, не мешающую передвижению отдыхающих, проезду инвалидов колясок и детских колясок.

Сотрудник СБТ должен содержать урны необходимо в исправном и чистом виде, очищать их по мере накопления мусора, но не реже 1 раза в день,

промывать и дезинфицировать. Накопление отходов должно соблюдаться в пределах установленных лимитов, учет их движения производится в соответствии с установленным в Оздоровительном комплексе журналом учета движения отходов.

### **3.4. Запреты при осуществлении сбора и вывоза отходов производства и потребления.**

Сотруднику СБТ запрещено смешивание различных видов отходов, не допустимых к совместному хранению, их накопление в необорудованных и несогласованных местах, размещение и складирование промышленных отходов, производственного мусора и других отходов, являющихся источниками загрязнения атмосферного воздуха пылью, вредными газообразными и дурнопахнущими веществами в местах не предназначенных для этих целей.

Кроме этого, запрещается хранение вместе с отходами химических веществ с неизвестными характеристиками, захоронение потенциально опасных и особо токсичных отходов на территории предприятия, сжигание на территории Оздоровительного комплекса любых видов отходов, слив и смыв отходов в канализационные сети, разлив отходов на поверхности почвы, грунта, их сброс в ливневую канализацию, подземные водоносные горизонты.

## **IV. Содержание и уход за малыми архитектурными формами.**

### **4.1. Общие положения.**

К малым архитектурным формам относятся элементы монументально-декоративного оформления, устройства для оформления мобильного и вертикального озеленения, водные устройства, городская мебель, коммунально-бытовое и техническое оборудование на территории.

Установка (размещение) малых архитектурных форм на территории, осуществляется по согласованным проектам в соответствии с требованиями действующего законодательства и внутренними правилами Оздоровительного комплекса. Набор и количество необходимых к установке малых архитектурных форм определяется в зависимости от функционального назначения зоны размещения, художественного замысла, территориальных резервов, характера прилегающей постройки.

### **4.2. Основные принципы в подходе к организации общественного пространства уличной среды.**

К основным принципам в подходе к организации общественного пространства уличной среды в Оздоровительном комплексе относятся доступность, безопасность, универсальность, комплексность, удобство (комфортность), а также стилевая архитектурная целостность.

### **4.3. Общие требования к качественным характеристикам малых архитектурных форм и элементов благоустройства территорий общего пользования.**

В Оздоровительном комплексе малые архитектурные формы и элементы благоустройства территорий общего пользования должны иметь стилевое единство с архитектурным окружением в пределах одной территориальной

единицы (корпус, пешеходная дорожка, площадка), художественный замысел с привязкой событий к территории. Приветствуется преимущество конструкций серийного производства (сертификация, стандартизация), изготовление объектов по индивидуальным проектам в строгом соответствии с принятыми решениями (материал изготовления прочный, устойчивый к условиям эксплуатации), предусматривается доступность для маломобильных групп населения и достаточность объектов в объеме и количестве.

#### **4.4. Устройства для оформления мобильного и вертикального озеленения.**

Для оформления мобильного и вертикального озеленения в Оздоровительном комплексе применяются следующие виды устройств: трельяжи, шпалеры, перголы, цветочницы, вазоны, контейнеры.

#### **4.5. Водные устройства.**

К водным устройствам относятся фонтаны, питьевые фонтанчики (бюветы), родники, декоративные водоемы. Водные устройства выполняют декоративно-эстетическую функцию, улучшают микроклимат, воздушную и акустическую среду. Водные устройства всех видов следует снабжать водосливными трубами, отводящими избыток воды в дренажную сеть и ливневую канализацию. Фонтаны рекомендуется проектировать на основании индивидуальных проектных разработок.

Декоративные водоемы рекомендуется сооружать с использованием рельефа или на ровной поверхности в сочетании с газоном, плиточным покрытием, цветниками, древесно-кустарниковыми посадками. Дно водоема рекомендуется делать гладким, удобным для очистки. Рекомендуется использование приемов цветового и светового оформления.

Питьевые фонтанчики могут быть как типовыми, так и выполненными по специально разработанному проекту, их следует размещать в зонах отдыха и рекомендуется – на спортивных площадках. Они размещаются на твердой поверхности и доступны с пешеходного пути, должны иметь колено трубы под чашей, выступающее от стояка не менее чем на 0,685 м., устройство, регулирующее силу струи, открытый желоб по фронту чаши от уровня земли на высоте 0,75 м для маломобильных групп отдыхающих, а также детей и 0,9 м для остальных Гостей, обеспечивающий сток воды от струи высотой не менее 0,1 м.. Площадка под питьевым фонтанчиком должна быть оборудована тактильной поверхностью.

#### **4.6. Технические средства ориентирования.**

Технические средства ориентирования (элементы системы туристской навигации и ориентирующей информации), относятся к конструкциям, не предназначенным для распространения коммерческой рекламы. Они не должны ограничивать видимость природных и ландшафтных композиций, уменьшать габарит инженерных сооружений, нарушать архитектурный облик природной среды.

Указательные (навигационные) знаки, содержащие информацию об объектах инфраструктуры, достопримечательностях, архитектурных ансамблях, садово-парковых комплексах, летних кафе, детских площадках, лодочных

станций, пляжей, отдельных сооружений для проведения мероприятий, устанавливаются на газонах в пределах пешеходных и проезжих зон.

#### **4.7. Уличная мебель.**

К уличной мебели относятся: различные виды скамей отдыха, диваны, кресла, в том числе с откидными сиденьями, столы для настольных игр и другое. Количество размещаемой в Оздоровительном комплексе уличной мебели рекомендуется устанавливать в зависимости от функционального назначения территории и количества Гостей на этой территории. Уличная мебель устанавливается за пределами пешеходной части тротуаров и дорожек на выделенной для установки площади. Уличную мебель рекомендуется устанавливать с учетом требований по обеспечению доступности для маломобильных групп населения.

Уличная мебель устанавливается на твердые виды покрытия или фундамент. В зонах отдыха, лесопарках, детских площадках может допускаться установка скамей на мягкие виды покрытия. Фундамент и его части выполняются не выступающими над поверхностью основного покрытия. Высоту скамьи для отдыха взрослого человека от уровня покрытия до плоскости сидения рекомендуется принимать в пределах 0,42 – 0,48 м. В пределах пешеходных путей необходимо предусматривать обустройство доступных для инвалидов зон отдыха. Размещение зон отдыха инвалидов следует проектировать с соответствующими требованиями нормативных документов.

Поверхности уличной мебели рекомендуется выполнять из дерева, с различными видами влагоустойчивой обработки, либо из материалов схожих по физическим свойствам с деревом (низкая теплопроводность, влагоустойчивость, не скользкая поверхность). На природных территориях возможно выполнять скамьи и столы из древесных пней-срубов, бревен и плах, не имеющих сколов и острых углов.

#### **4.8. Уличное коммунально-бытовое оборудование.**

Уличное коммунально-бытовое оборудование обычно представлено различными видами мусоросборников – контейнеров и урн. Основными требованиями при выборе того или иного вида коммунально-бытового оборудования могут являться экологичность, безопасность (отсутствие острых углов), удобство в пользовании, легкость очистки, привлекательный внешний вид.

Для сбора бытового мусора на территории рекомендуется применять малогабаритные (малые) контейнеры (менее 0,5 куб. м) или урны. На территории природных зон расстановку малых контейнеров или урн следует предусматривать у скамей.

Во всех случаях следует предусматривать расстановку, не мешающую передвижению пешеходов, проезду инвалидных и детских колясок.

#### **4.9. Уличное техническое оборудование.**

К уличному техническому оборудованию относятся элементы инженерного оборудования (подъемные площадки для инвалидных колясок, смотровые люки, решетки дожде приёмных колодцев, вентиляционные шахты подземных коммуникаций, шкафы телефонной связи и тому подобное).

Рекомендуется выполнять оформление элементов инженерного оборудования, не нарушающих уровень благоустройства формируемой среды, ухудшающих условия передвижения и противоречащих техническим условиям.

## **V. Уход за газонами и зелеными насаждениями.**

### **5.1. Содержание газонов.**

Технология ухода за газонами в Оздоровительном комплексе включает их полив сотрудником СБТ, а также скашивание трав, землевание, механическую обработку дернины, внесение удобрений, борьбу с сорняками, защиту от вредителей и болезней.

Полив производится сотрудником СБТ в утреннее или вечернее время. После скашивания необходимо проводить поливы, сохраняя почву корнеобитаемого слоя (глубиной 15-20 см.) во влажном состоянии. Первый полив в степной – первой половине мая, лесной зоне – во второй половине июня, после чего рекомендуется повторять на песчаной почве через каждые 5-7 дней, глинистой – через 10-12 дней.

Развернутые шланги для полива не должны препятствовать прогулке гостей по территории.

В Оздоровительном комплексе для сотрудников СБТ устанавливаются следующие нормы полива:

на тяжелых и средних суглинистых почвах – в степной зоне 20-30 л/м<sup>2</sup> и в лесной – 15-20 л/м<sup>2</sup>;

на легких почвах в степной и лесной зонах – 15-20 л/м<sup>2</sup>.

Подкормка минеральными удобрениями сотрудники СБТ проводят трижды: весной после таяния снега, после первого скашивания и во время интенсивного побегообразования. Полная норма внесения удобрений 1м<sup>2</sup> должна составлять (по действующему веществу): азота 15-20 гр., фосфора 6-9 гр., калия 9-12 гр. На газонах удобрение можно вносить в сухом и жидком виде, соблюдая норму внесения, охрану труда и экологический регламент.

На газонах образуется поверхностный слой, состоящий из остатков отмерших листьев, стеблей и корней (войлок), поэтому газон начинает желтеть, появляются выпадения. Для предотвращения таких явлений на втором году жизни нужно проводить механическую обработку дернины, которая заключается в прикатывании и прочесывании поверхности газона, что позволяет удалить отмершие побеги, сорняки, остатки растений, улучшается аэрация почвы в зоне роста корней, хорошо проникает влага и удобрения.

Наибольший эффект дает прикатывание с помощью игольчатых катков, одновременно прорезающих дернину. Прочесывать травостой следует сотруднику СБТ ротационными щетками или граблями с длинными и острыми зубьями.

Землевание стимулирует кущение злаков, улучшает влагообеспеченность молодых побегов, общее плодородие почвы и заключается в равномерном поверхностном покрытии газонов смесью хорошо перепревших органических удобрений, растительной земли и крупнозернистого песка в соотношении 1:2:2 слоем 2-3 см. Землевание рекомендуется проводить 1 раз в год в 3-5 лет весной,

в начале лета (в период кушения злаков) или осенью после скашивания. Норма расхода смеси 800-1000 г/м<sup>2</sup> поверхности.

Молодой газон сотруднику СБТ рекомендуется скашивать в период, когда побег растений достигнет высоты 15-25 см. На парадных местах газоны партерного типа следует косить 1 раз в 10 дней, оставляя высоту травостоя 3-5 см. Обыкновенные газоны, расположенные на центральных участках садов, скверов, бульваров достигнет высоты 8-10 см., 3-5 раз за сезон. Высота оставляемого травостоя 4-5 см.

Последний раз газоны скашивают за месяц до наступления морозов, для того чтобы трава успела окрепнуть и накопить достаточно питательных веществ. Срезанную траву необходимо обязательно убрать с поверхности газона. Края газонов возле дорожек и площадок, не имеющих облицовки бортовым камнем, необходимо периодически обрезать, чтобы предупредить их зарастание.

Луговые газоны, представляющие участок естественной природы, сотруднику СБТ необходимо скашивать 2-3 раза за период вегетации, высота должна быть не менее 6-8 см.

Для уменьшения воздействия шума на Гостей при косьбе триммером и газонокосилкой должно соблюдаться время косьбы возле мест проживания гостей с 10 часов до 13 часов и с 15 часов до 21 часа. На удаленных участках от жилой зоны проживания Гостей косьба проводится с 8 утра и не позднее 9 вечера.

Из-за вытаптывания, вымерзания плохого ухода и тому подобное происходит изреживание, повреждение и частичное уничтожение травостоя. Перед посевом трав необходимо скосить старый травостой, провести подкормку газона и разрыхлить грунт зубчатыми боронами или граблями, а после посева участок пробороновать, прикатать и полить. Посев газона лучше всего проводить весной из расчета 30-60% полной нормы высева трав. Провалы и впадины дернины могут быть ликвидированы путем снятия дернины, подсыпки под нее растительной земли и последующей укладки снятого дерна на прежнее место.

На луговых газонах сотруднику СБТ следует периодически проводить омолаживание, оставляя травостой без скашивания до образования семян и рассеивания их по территории естественным путем, затем старый сухой травостой скашивать и убирать, а участок удобрять, разрыхлять и поливать.

В Оздоровительном комплексе в течение летнего периода СБТ необходимо регулярно производить уборку газонов от листьев, сучьев, мусора. Осенью уборку листвы осуществлять веерными граблями, исключая использования острых граблей и метел с целью предотвращения повреждения напочвенного травяного покрова. На открытых пространствах, удаленных от жилой зоны убирать опавшую листву с газонов рекомендуется с помощью пылесосов и воздуходувок.

## **5.2. Содержание зеленых насаждений.**

В Оздоровительном комплексе работа СБТ в области содержания зеленых насаждений включает полив, внесение удобрений, рыхление почвы, обрезку



кроны, стрижку живой изгороди, посадку цветочной рассады, проведение работ по борьбе с вредителями и болезнями растений.

Полив проводится только для посаженных или пересаженных в текущем сезоне деревьев и кустарников, и должен обеспечивать оптимальную влажность в корнеобитаемом слое почвы. Клумбы необходимо поддерживать во влажном состоянии, полив следует проводить в утреннее время или вечернее.

Нормы и кратность полива зависят от погодных условий, механического состава почвы и ее влажности. В среднем полив деревьев и кустарников сотруднику СБТ следует производить из расчета 30 л на 1 кв. м пристволевой лунки на почвах легкого механического состава и до 50 л – на почвах, тяжелого механического состава. Кратность поливов на песчаных и супесчаных почвах должна быть выше, чем на глинистых и суглинистых.

Полив кустарников сотрудник СБТ проводит не менее 3-4 раз за сезон с нормой полива 20-25 л/кв. м., полив деревьев, высаженных в полосу газона, осуществляет на всей территории проекции кроны или в лунки, которые после полива разрыхляет на глубину 2-3 см.

Внесение удобрений для деревьев и кустарников производится один раз при посадке или пересаживании. Подкормку насаждений осуществляют путем внесения в почву минерально-органических удобрений с соблюдением норм внесения, охраны труда и экологического регламента.

Для деревьев и кустарников применяются следующие виды обрезки: санитарная, омолаживающая, формовочная.

Санитарная обрезка кроны используется для удаления старых, больных, усыхающих и поврежденных ветвей, а также ветвей, направленных внутрь кроны или сближенных друг с другом. Обязательному удалению подлежат также побеги, отходящие от центрального ствола вверх под острым углом или вертикально (исключая пирамидальные формы).

Омолаживающая обрезка – это глубокая обрезка ветвей до их базальной части, стимулирующая образование молодых побегов, создающих новую крону. Омолаживающая обрезка проводится у деревьев и кустарников, которые с возрастом теряют декоративные качества, перестают давать ежегодный прирост. Омолаживание деревьев проводится в течение 2-3 лет, начиная с вершины и крупных скелетных ветвей, у видов, обладающих хорошей побегопроизводительной способностью (липа, тополь, ива, ель).

Формовочная обрезка проводится с целью придания кроне заданной формы и достижения равномерного расположения скелетных ветвей.

Формовочная обрезка проводится ранней весной до распускания почек или осенью после листопада.

Сотруднику СБТ проводить санитарную вырубку и очистку леса (обрезку и вырубку сухостоя, аварийных деревьев, вырезку веток) необходимо с помощью бензопилы, кустореза, ножовки и очистку лесной зоны проводить при необходимости.

### **5.3. Высадка рассады цветов.**

Посадка цветов на территории Оздоровительного комплекса производится СБТ в следующие сроки: летников цветущих и ковровых, не зимующих в грунте – после окончания весенних заморозков; двулетников и

многолетников – осенью и весной, луковичные – осенью.

Цветочная рассада летних цветов должна быть хорошо окоренившейся и симметрично развитой, не должна быть вытянутой и переплетенной между собой. Многолетники должны иметь не менее трех почек листьев или стебельков. Клубни цветущих растений должны быть полными и иметь не менее двух здоровых глазков. Луковицы должны быть полными и плотными.

Рассада цветов должна высаживаться рано утром или к концу дня после 6 часов. В пасмурную погоду высадка может производиться в течении всего дня. Рассада цветов высаживается во влажную почву.

Полив цветочной рассады после высадки сотрудником СБТ проводится 2 раза в день утром до 9 часов и вечером после 18 часов. В дальнейшем полив зависит от погодных условий.

Сжатие и заворот корней рассады при посадке не допускается. Рыхление почвы и прополку цветников сотрудников СБТ следует проводить один раз в неделю и выполнять ее в течение всего летнего сезона.