



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горьки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

**Правила работы с чаевыми**

**Применим для подразделений / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

В бизнесе гостеприимства Гости, в качестве благодарности за отличный сервис, могут поощрять работников Отеля чаевыми. Гость может оставить чаевые в номере, поблагодарив горничную за качественную уборку номера. В большинстве случаев чаевые – это определенная небольшая сумма денег. Иногда в качестве чаевых Гости могут давать не только деньги, но и продукты, алкоголь, одежду и другие презенты.

- Если Гость дает Вам чаевые, то принимайте их с благодарностью. Не отказывайтесь от чаевых, так как это может обидеть Гостя.
- Как правило, Гости оставляют чаевые на кровати, на подушке или под подушкой. В этом случае можно смело расценивать это чаевыми, а также, если Гость дал Вам их в руки. В том случае, если деньги лежат на прикроватной тумбе, на письменном столе, в пепельнице на столе, разбросаны на кровати или на полу, то брать их нельзя.
- Всегда обращайте внимание на сумму денег. Если это крупная сумма, то трогать деньги категорически запрещается. Чаевые – это знак внимания и благодарности за исключительный сервис, и представляют собой небольшую сумму денег. Иногда чаевые могут сопровождаться запиской («горничной Петровой от Гостя Шарапова из номера 1311»).
- Вынос чаевых из Отеля, в том случае, если это конфеты или другие продукты питания, возможен с разрешения руководителя службы номерного фонда. Все спиртные напитки, а также медицинские препараты, подаренные Гостями в качестве вознаграждения, не считаются действительными и не разрешаются на вынос. Это связано с безопасностью сотрудников.
- В том случае если Гость преподносит Вам в качестве чаевых какие-либо вещи, то обязательно должно быть письмо от Гостя.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

**Стандарт уборки номера после выезда гостя**

**Применим для подразделений / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**Стандарт уборки номера после выезда гостя**

- Горничная стучится, согласно стандарту и заходит в номер, при необходимости включает свет
- Открывает шторы и окно для проветривания комнаты.
- Проверяет исправность всех осветительных приборов, оборудования, мебели, работу дистанционного пульта ТВ, настройку каналов. При обнаружении какой-либо неисправности делает пометку в своем задании на ее исправление и сообщает супервайзеру.
- Осматривает номер и сейф, проверяет не оставил ли Гость ценные вещи. В случае обнаружения ценностей, действует согласно процедуре Lost and Found.
- Следующий шаг – удаление мусора из мусорных корзин, а также прочий мусор, находящийся в номере.
- Проверяется мини бар на предмет забытых продуктов питания или мусора, оставленных гостем.
- Затем горничная снимает грязное постельное белье и полотенца и складывает в мешок для сбора грязного белья, который находится на тележке.
- Следующий шаг – переходит в ванную комнату. В ванной комнате наносит профессиональные моющие средства на унитаз, раковину умывальника и ванную/душ. Особое внимание уделяется стеклянным поверхностям, тропический душ моется на ежедневной основе, хромированные поверхности натираются.
- Горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки. Заносит чистое белье в номер, застилает кровать
- Если в номере есть балкон, то после уборки кровати, протирает пыль, пылесосит и моет пол.
- Затем горничная протирает пыль в спальне и гостиной, используя профессиональное химическое средство. Протирает все поверхности, аккуратно сдвигая печатную продукцию и инвентарь, а также внутри тумбочек, шкафов, столов. Делает обход комнат по часовой стрелке.
- После этого производит уборку стекол и зеркал с помощью профессионального химического средства. Протирает экран телевизора, зеркальные поверхности.
- Также горничная полирует все деревянные поверхности и элементы мебели и светильников с помощью профессиональных химических средств.
- Горничная проверяет наличие и состояние продукции для гостей (информационная папка). Если продукция в плохом состоянии или что-либо отсутствует, необходимо заменить или доложить. Кроме того, проверяет наличие

необходимых принадлежностей для гостей в шкафу (вешалки, пакеты и квитанции для стирки, тапочки) и, по необходимости, пополнить их или заменить.

- Закрывает окно, если необходимо, обрабатывает номер освежителем воздуха.
- Затем пылесосит полы в спальне, гостиной и ванной комнате.
- Горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки и производит комплектацию ванной комнаты всем необходимым – полотенца, косметические и гигиенические принадлежности.
- Специальным средством продезинфицировать ручки дверей, трубку телефонного аппарата, пульты ТВ.
- Горничная набирает специальный код в телефонном аппарате (\*22) и статус номера автоматически меняется в программе Opera PMS.
- По завершению уборки номера, горничная должна взять ведро и швабру с МОПом с маркировкой «для уборки полов» и вымыть полы в ванной комнате и в прихожей.
- Перед уходом из номера необходимо еще раз проверить комнаты и ванную, убедиться, что номер укомплектован всем необходимым, шторы и тюль висят ровно, постель застелена аккуратно, рекламная продукция в порядке, мебель стоит в соответствии со стандартом, все светильники и оборудование в номере в рабочем состоянии и весь уборочный инвентарь находится на тележке.

**Помните: Ваш последний взгляд на номер – это первый взгляд Гостя на него!**

- Выходя из номера, не забыть свой электронный ключ.
- Закрыть дверь, сделать отметку об уборке номера в своем рабочем задании (VC).

**Ни в коем случае нельзя допускать!**

Волосы: на сантехнике, полу, мягкой мебели, постельных принадлежностях, матрасах и наматрасниках, полотенцах

Рваное или в пятнах: постельное белье, тюль, шторы, покрывала, полотенца.

Разводы и следы от пальцев рук: на зеркалах, стеклах, посуде, мебели.

Обтрепавшиеся края, вытянутые петли: на махровых изделиях, постельном белье, шторах, тюли.



## Стандартная операционная процедура Standard Operating Procedure

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

\_\_\_\_\_ / *Агаф* /

Вступает в силу с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

### Цель/ Objective

Стандарт уборки ванной комнаты

### Применим для подразделений / Relevant Departments

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

### Описание процедуры / Policy & Procedures

#### Стандарт уборки ванной комнаты:

- Перед началом уборки номера горничной необходимо надеть перчатки и нанести моющие средства на сантехнику. Также нужно собрать и удалить весь мусор из ванной комнаты, вынести грязные полотенца.
- Уборка в ванной комнате производится сверху вниз и от одного угла к другому в определенной последовательности: стены, душевая кабина/ванная, раковина, унитаз, пол.
- Горничная начинает уборку с мытья стен и ванной. Моющее средство наносится на плитку по всей ванной, стены кабины, кран, насадку для душа, саму ванную.
- Для мытья стен используется губка и ветошь, для мытья ванны, крана, насадки для душа специальная губка. После этого необходимо смыть средство водой из душа и насухо протереть все салфеткой. Стены должны быть без разводов, пятен и капель.
- Душевую кабину и ее стеклянные поверхности необходимо вымыть с двух сторон и протереть насухо.
- Затем горничная приступает к мытью зеркала, раковины, крана и мраморных поверхностей. Для мытья зеркала используется влажная салфетка, смоченная профессиональным химическим средством, если зеркало не имеет сильных загрязнений, то оно протирается сухой салфеткой.
- После этого горничная приступает к мытью умывальника. Предварительно необходимо помыть стаканы, мыльницу, освободить мраморные поверхности от всех косметических принадлежностей. Сначала жесткой щеткой прочищается сливное отверстие в умывальнике, так как именно там обычно и накапливается грязь. Затем ополоснуть умывальник и используя профессиональное химическое средство, натереть последовательно сам умывальник, кран, пробку, сливное отверстие, стеклянную полку над умывальником. Затем смыть водой или чистой губкой без средства и протереть насухо салфеткой.
- Следующий этап – мытье унитаза. Перед уборкой необходимо проверить исправность работы сантехники. При наличии утечки воды или прочих неисправностей делается соответствующая отметка в задании. Предварительно залить средство R1 под ободок унитаза, опустить ершик в колодце и оставить на 15-20 минут. После ополосните ерш в унитазе и слейте воду. Затем протрите внешние стенки унитаза и прилегающие стены влажной губкой со средством R2. Также протрите трубы, ведущие к унитазу, а также внешние поверхности. Ручка, крышка и сидение унитаза, ерш и его подставка обрабатывается дезинфицирующим средством. После этого опустите сидение и крышку унитаза
- Завершающий этап уборки ванной комнаты - это мытье пола. Поверхность пола и порога протирается специальным МОПом для мытья ванных комнат, смоченным в профессиональном химическом средстве. Работу

следует начинать с отдаленного угла по направлению к двери. Особое внимание следует уделять местам вокруг унитаза, за дверью и в углах. Очень важно проследить, чтобы на полу не осталось волос и ниток. На чистый вымытый пол ставится ведро для мусора.

- В завершении горничная еще раз проверяет комплектацию ванной комнаты: гостевые принадлежности, полотенца, туалетную бумагу, косметические средства. Все должно находиться на своих местах в соответствии со стандартом.



## Стандартная операционная процедура Standard Operating Procedure

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

### Цель/ Objective

Правила комплектации тележки горничных

### Применим для подразделения / Relevant Departments

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

### Описание процедуры / Policy & Procedures

Каждый сотрудник отеля обязан рационально использовать рабочее время. Это зависит от того насколько профессионально укомплектовано рабочее место всем необходимым.

Рабочим местом горничной является тележка и ее комплектация, это очень важный момент. Профессиональная горничная должна предвидеть любую ситуацию и иметь на тележке полный комплект гостевых принадлежностей. Это поможет ей в кратчайший срок выполнить любую просьбу Гостя, приготовить номер для ВИП Гостей или изменить количество гостевых принадлежностей в зависимости от резервации.

Перед началом работы горничной необходимо удостовериться, что на тележке находится все необходимое для работы. Полочки для постельных принадлежностей на тележке должны быть промаркированы. Так же на тележке горничной, сбоку, всегда находится напоминание о значениях маркировки рабочей ветоши.

Комплектация тележки горничной, готовой к работе:

- Косметические принадлежности – шампунь, кондиционер для волос, гель для душа, лосьон для тела, мыло, косметический набор, расческа, шапочка для душа, зубной набор, пилочка для ногтей;
- Принадлежности для прачечной – пакет для вещей, бланк для прачечной, рукавичка для обуви, швейный набор, ложка для обуви (рожок);
- Печатная продукция и канцелярия – лист для письма формата А4, открытка почтовая, конверты почтовые, карточка «Do not disturb», ручка.
- Корзинка с моющими средствами- R1, R2, R3, R9, Sani Cid, D10
- Ветошь для уборки номерного фонда с маркировкой, губка для уборки унитаза красная, моп для мытья полов;
- Вода питьевая в бутылках Bon Aqua;
- Постельное белье – комплекты для кровати king (пододеяльник, простынь), комплекты для кровати twin (пододеяльник, простынь), наволочка большая, наволочка маленькая;
- Махровые изделия – банное полотенце, полотенце для рук, полотенце для ног, салфетка для лица, банный халат.
- Мешок для сбора грязного белья
- Мешок для сбора мусора.

Во время уборки в номере тележка должна находиться возле номера, закрывая проход в сам номер, при этом не загромождая проход в коридоре. Также рядом с тележкой должен находиться пылесос. Нельзя оставлять инвентарь на этаже без присмотра. В конце рабочего дня горничная должна поставить тележку в комнату горничных, предварительно подготовить тележку к следующему рабочему дню.





## Стандартная операционная процедура Standard Operating Procedure

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горьки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

### Цель/ Objective

Обозначения статусов номеров в программе Opera PMS для хозяйственного отдела

### Применим для подразделений / Relevant Departments

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

### Описание процедуры / Policy & Procedures

Статусы номеров являются определяющим фактором при распределении заданий на уборку, поэтому все сотрудники Хозяйственной Службы, выполняющие работу в номерном фонде, должны знать наименования статусов, их аббревиатуры и значение и выполнять уборку строго в соответствии со статусом номера.

Рабочий день супервайзеров Хозяйственной службы начинается с распечатки из системы отчетов о состоянии номерного фонда, где указывается перечень всех номеров отеля с указанием их статусов. Существуют следующие статусы апартаментов:

- **Inspected** – свободный или жилой чистый апартамент, убранный горничной, проинспектированный супервайзером. Внимание! Поселение Гостя возможно только в номер, имеющий этот статус.
- **Clean** – свободный или жилой не инспектированный номер, убранный горничной, но не проверенный супервайзером. В том случае если этот номер стоит под заезд, то производится его проверка и если он готов к приему Гостей, то его статус меняется на Vacant Inspected.
- **Dirty** – свободный или жилой грязный номер. Свободному номеру этот статус присваивается после выезда гостя. Жилому номеру этот статус присваивается, если в нем не была произведена уборка по причине отказа гостя от уборки или наличия красного индикатора «Не беспокоить».
- **OS** – номер на ремонте или генеральной уборке – статус присваивается номеру, в котором обнаружена мелкая неисправность, необходим ремонт или в котором производится генеральная уборка.
- **OO** – номер на ремонте-статус присваивается номеру, в котором обнаружена серьезная техническая неисправность, требующая длительного ремонта.
- **VACANT (VAC)** – номер свободен;
- **OCCUPIED (OCC)** – номер заселен;
- **Pick Up** – номер свободен, переселен после недолгого пребывания в нем гостей, требуется проверка.

Статус номеров в течение дня может меняться, и супервайзер отражает это в своем рабочем листе. Очень важно оперативно отслеживать и менять статус номеров в системе, особенно в периоды большой загрузки. Горничные и супервайзеры производят изменения статусов апартаментов в программе Opera PMS путем набора специального кода в телефонном аппарате номера. Оперативное изменение статусов апартаментов позволяет эффективно организовывать работу остальных Департаментов, в первую очередь Приема и Размещения и Технической Службы.





**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

Обозначить общие правила и стандарты поведения сотрудников Хозяйственной Службы

**Применим для подразделения / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**Общие правила и стандарты поведения сотрудников Хозяйственной Службы**

- Мы – леди и джентльмены, обслуживаем леди и джентльменов (мы обслуживаем, а не прислуживаем).
- Сервис – это удовлетворение потребностей и ожиданий Гостя. Хороший сервис – это не только, когда Вы улыбаетесь гостю, но и когда Гость улыбается Вам. Хороший сервис – это когда Вы даете людям немного больше, чем они от Вас ожидают. Отличный сервис – это когда Вам ПРАВИТСЯ давать людям немного больше чем они ожидают.
- Принимайте Гостя в отеле так, как если бы Вы принимали его у себя дома.
- Гость – главный человек в отеле. Мы работаем для Гостя, ради Гостя и благодаря Гостю.
- Гости нашего Отеля ожидают, что их обслужат быстро вежливо и внимательно. Гости нашего Отеля ожидают, что мы и вся окружающая обстановка являют собой образец профессионализма и компетенции.
- Наши позы, мимика, жесты должны выражать учтивость, собранность и готовность помочь.
- Устанавливайте зрительный контакт с Гостем в момент появления Гостя в зоне обслуживания (за три метра до того места, где вы находитесь). Мимикой и позой дайте понять Гостю, что Вы готовы его обслужить и помочь.
- Встречаясь с Гостем в холле, коридорах, всегда приветствуйте его, даже если видите его уже не первый раз за день. Если вслух поприветствовать Гостя неуместно, используйте учтивый кивок головой.

- При разговоре обращайтесь к Гостю по имени, если оно Вам известно, не менее одного раза в течение разговора.
- Улыбайтесь при общении с Гостем, общаясь лицом к лицу или по телефону. Всегда сохраняйте заинтересованный доброжелательный тон.
- С Гостями необходимо разговаривать только стоя, нельзя разговаривать громко, повышать голос.
- Не разговаривайте на нерабочие темы в присутствии Гостя или в зоне его видимости. Рабочие проблемы обсуждайте так, чтобы Гость не мог слышать.
- Сталкиваясь с Гостем, всегда приостановитесь и пропустите Гостя вперед, уступите дорогу.
- Если Вы провожаете Гостя, идите впереди Гостя чуть в стороне, подстраиваясь под темп движения Гостя.
- Не прикасайтесь к Гостю, не поправляйте что-нибудь в его одежде и не делайте Гостю замечаний.
- В разговоре можно употреблять слова «Ваш супруг, супруга» только, если Вы абсолютно точно знаете, что Гости – муж и жена, во всех остальных случаях можно говорить только «Ваша спутница, спутник» или, если уместно «Ваша коллега», идеальным вариантом же является обращение по имени.
- Если Гость обращается к Вам с просьбой, которая заведомо кажется Вам невыполнимой или вы некомпетентны в данном вопросе, ни в коем случае нельзя отвечать отказом. Необходимо попросить Гостя немного подождать, постараться решить его проблему по телефону, обратившись к компетентным сотрудникам, либо пригласить руководителя службы, который обязан постараться уладить проблему.
- Находится в гостевой зоне по вопросам, не связанным с обслуживанием Гостей, сотрудникам запрещено.
- Если Вы заходите в номер, всегда трижды постучите в дверь достаточно громко, произнося при этом **«Хаускиппинг»**, подождите несколько секунд, снова постучите, если Гость не открывает, откройте дверь своим ключом и снова произнесите: - **«Хаускиппинг, разрешите войти»**. Не услышав Гостя или услышав разрешение, входите.
- Запрещается заходить в номер, если горит красный индикатор «Не беспокоить»
- Запрещается есть, пить и курить на виду у Гостей.
- Не употребляйте профессиональный жаргон и сленг при общении с Гостем.
- Старайтесь обеспечивать безопасность Гостей и соблюдать конфиденциальность. Не обсуждайте между собой внешность, поведение, разговоры Гостей. Старайтесь «не замечать» разговоры Гостей между собой.
- Не совершайте личные звонки и не пользуйтесь личными мобильными телефонами в зоне обслуживания Гостей! Выключайте звук мобильных телефонов на рабочем месте и в гостевых зонах. Используйте вибровозвонки. Для решения рабочих вопросов, пользуйтесь телефонами в офисах. Разговаривайте по рабочим вопросам в гостевых зонах, только если это требуется для работы с Гостем, которого вы обслуживаете.
- Гость может наградить сотрудника гостиницы чаевыми, если хочет поблагодарить за отличное обслуживание. Принимайте чаевые с достоинством, поблагодарите Гостя. Не пересчитывайте чаевые в присутствии гостя. Не показывайте Гостю своим видом, что вы ждете чаевых.

- Прощаясь с Гостем, следует обязательно ему улыбнуться, пожелать всего доброго и поблагодарить за визит. У Гостя должно появиться чувство, что в этой гостинице ему всегда рады, проблемы его способны разрешить.
- Вход в гостевой номер, в независимости от статуса номера (чистый или грязный) всегда производится по стандартной схеме: трижды постучите в дверь, представьтесь из какой вы службы и попросите разрешение войти. Не разрешается входить в номер без стука, даже если Вы уверены, что в нем никого нет.
- Тележку в коридоре следует ставить напротив двери в номер, вдоль стены, чтобы не мешать свободному проходу Гостей и коллег. Убирая номер, горничная ни в коем случае не должна запирает дверь, наоборот, дверь должна быть открыта. Во время уборки ставьте тележку, перекрывая вход в номер, из соображений безопасности, чтобы избежать краж и проникновения в номер посторонних лиц.
- Покидая этаж, не следует оставлять тележку в коридоре, необходимо убрать ее в служебную комнату. То же самое относится и к пылесосам и другому оборудованию.
- Если во время уборки Вам нужно отлучиться за недостающими принадлежностями, не забывайте закрывать дверь в номер. Не оставляйте номера открытыми во время Вашего отсутствия.
- Проведение уборки в номере производится в отсутствии Гостей. Если Гость просит сделать уборку в присутствии него, двери в номер должны быть открыты.
- В гостевом номере не разрешается в личных целях пользоваться телефоном (брать трубку, если звонит телефон в жилом номере), туалетом, душем, смотреть телевизор, курить, принимать пищу, сидеть на диванах, креслах, кровати, трогать и примерять вещи Гостей, пользоваться косметическими средствами Гостей, снимать обувь или работать без обуви, слушать плеер (работать в наушниках), находиться в гостевой комнате с коллегами.
- Во время уборки в номере, упавшие предметы одежды Гостя следует поднять и повесить на спинку стула (не в шкаф!) или аккуратно сложить и положить на горизонтальную плоскость (стул, кресло, диван). На полу не должно остаться одежды.
- Запрещается трогать и перекладывать личные вещи (за исключением описанных выше ситуаций), деловые бумаги, электронную технику Гостя, драгоценности и деньги. При обнаружении в номере на видном месте больших сумм денег, драгоценностей, веществ с сильным запахом, оружия, других подозрительных предметов не трогайте их и поставьте в известность руководителя департамента.
- Личные вещи и предметы Гостя, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван, застелить кровать и аккуратно сложить поверх покрывала.
- Не открывайте номер по просьбе Гостя своим ключом. Если Гость зашел в комнату в то время, когда вы убираетесь, вы должны поздороваться и вежливо попросить предъявить гостевую карту, если это не частый, постоянный Гость и вы его знаете.
- Строго соблюдайте дистанцию по отношению к Гостю. Не задавайте вопросов и не комментируйте реплики. Учитывайте особые пожелания Гостя, касаемо уборки. Старайтесь запоминать привычки и предвидеть пожелания Гостя.
- Относитесь к Гостям с уважением и без пиетета. Не просите у Гостей автограф и не фотографируйтесь с Гостем. Соблюдайте полную конфиденциальность, не распространяйте информацию о Гостях. Не обсуждайте личные и служебные проблемы с Гостем. Отзывайтесь о коллегах только положительно.

- Прежде чем стучать в номер, надо убедиться, что на дверях не включен красный индикатор «Не беспокоить».
- Затем нужно постучать в дверь рукой (не ключом или каким-то другим предметом) и произнести четко и громко название отдела.
- После этого нужно постучать еще раз и также произнести название отдела, и, если ответа не последовало, постучать в третий раз.
- Только затем Вы приоткрываете дверь, произносите название отдела и просите разрешения войти. Если Гостя в номере нет, Вы можете приступить к уборке номера.
- Если Гость оказался в номере или сам открыл Вам дверь, нужно поздороваться с Гостем и спросить в какое удобное для него время можно будет убрать номер.
- Если номер закрыт изнутри (это можно понять по характерному звуку или цвету на электронном замке) и Гость не отвечает, тогда это нужно зафиксировать на своем рабочем листе и вернуться позже.
- Если в течение двух дней на двери номера висит табличка «Просьба не беспокоить», то горничная должна сообщить об этом супервайзеру или руководителю.
- Необходимо организовывать свою работу таким образом, чтобы производство уборочных работ в лобби и других гостевых зонах проходило при наименьшем количестве Гостей. Старайтесь производить все уборочные работы с минимальным шумом, не привлекая к себе внимание Гостей.
- Не разрешается работать с пылесосом до 9 утра в будние дни и до 10 утра в выходные дни. Если на номере висит табличка с просьбой не беспокоить, также запрещается включать пылесос вблизи этого номера.
- В случае если во время работы в гостевой зоне Гость обращается к Вам с вопросом, кратко и четко ответьте ему, если Вы не знаете ответа, попросите Гостя обратиться в Службу Приема и Размещения, если необходимо проводите Гостя до сотрудника, который сможет ему помочь.
- В течение всего рабочего дня сохраняйте стандарт внешнего вида (опрятная форменная одежда, чистая обувь, прическа, запахи).
- Категорически запрещается заводить беседы с Гостями первым, если только Гость сам не обращается к вам с просьбой или вопросом. Также не разрешается вступать в споры с Гостями, делать замечания, комментарии и обсуждать с Гостями личные проблемы.
- В том случае, если к Вам обращается Гость на иностранном языке, и Вы не понимаете его просьбу, извинитесь перед Гостем и препроводите его к компетентному сотруднику.
- Во время работы сотрудникам отеля запрещается пользоваться мобильными телефонами в личных целях на гостевой территории. Звук мобильного телефона должен всегда быть выключен. Используйте вибровозвон!
- Обязательно представляйтесь, когда звоните Вы и когда звонят Вам на рабочий телефон: «Добрый день!../утро/вечер/ Хаускипинг – супервайзер, Анна!»
- Горничной запрещается разговаривать по мобильному телефону во время уборки номера и тем более в присутствии Гостя.
- Если во время уборки номера, где проживает Гость, в номере зазвонил телефон, то запрещается снимать трубку. Если в номере после выезда Гостя во время уборки зазвонил телефон, то горничная может снять

трубку, но при этом она обязательно должна произнести название департамента и представиться: «Добрый день! Хаускипинг – горничная Светлана».

- Все личные звонки должны производиться только в специально отведенных для этого местах.
- Разрешается разговаривать по рабочим вопросам в гостевых зонах, только если это требуется для работы с Гостем, которого вы обслуживаете



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки-Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

**Обозначить стандарт внешнего вида сотрудников Хозяйственной Службы**

**Применим для подразделений / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**УНИФОРМА**

При выборе Отеля Гость опирается на различные факторы, такие как месторасположение Отеля, комфортность номеров, разнообразие дополнительных услуг и т.д. После посещения у Гостя складывается определенный образ Отеля, и в зависимости от этого Гость может либо стать приверженцем нашего курорта, либо отказаться от его посещения. Каждый сотрудник отеля в огромной степени влияет на формирование положительного образа отеля. Важен не только профессионализм, но и то, как сотрудник выглядит, как держится, насколько грамотна его речь.

Данный раздел посвящен стандартам и правилам внешнего вида, который является важной составляющей образа:

- Чистая, опрятная, без пятен, хорошо выглажена, все складки проглажены, присутствуют все предусмотренные дизайном пуговицы, нет порванных мест.
- Соответствует размеру сотрудника; застегнута, в соответствии с дизайном; присутствуют все элементы униформы, предусмотренные дизайном.
- Униформу разрешается носить только на территории отеля, за исключением случаев, когда это согласовано с руководителем соответствующей Службы.

**Мужчины**

**Обувь. Носки**

- Ботинки – черного или бежевого цвета на низком каблуке, чистые, в хорошем состоянии. Исключением являются случаи, когда обувь другого типа является частью униформы.
- Носки - черного цвета, без рисунка, если иное не предусмотрено фирменным стилем

**Прическа.**

- Волосы всегда чистые и причесанные; стрижка короткая, строгая, аккуратная; линия волос на затылке выше воротника, волосы не покрывают уши; не разрешается стричься наголо. Запрещены длинные волосы, ирокезы, бритье головы, частичное бритье головы, нанесение рисунка на головы.



- Борода, усы и бакенбарды – отсутствуют.

#### **Наручные часы. Ювелирные украшения**

- Возможно, носить одни часы на левом или правом запястье. Ремень для часов – классического цвета, не должен быть ярким или блестящим.
- Допускается носить: обручальное кольцо; браслеты и цепочки, если они скрыты униформой.
- Не разрешается носить серьги.

#### **Дополнительно**

- Необходимо уделять особое внимание личной гигиене, перед началом работы принимать душ.
- Возможно умеренное использование парфюма.
- На видимых частях тела не должны присутствовать татуировки.

#### **Женщины**

##### **Униформа.**

- Чистая, опрятная, без пятен; хорошо выглажена, все складки проглажены; присутствуют все предусмотренные дизайном пуговицы, нет порванных мест.
- Соответствует размеру сотрудника; застегнута, в соответствии с дизайном; присутствуют все элементы униформы, предусмотренные дизайном.
- Униформу разрешается носить только на территории отеля, за исключением случаев, когда это согласовано с руководителем соответствующей Службы.

##### **Обувь. Носки**

- Обувь должна быть черного или бежевого цвета кожаная или из качественного кожзаменителя с закрытым носком и пяткой.
- Носки - черного цвета, без рисунка, если иное не предусмотрено фирменным стилем.

##### **Причёска**

- Волосы всегда чистые.
- При короткой стрижке (длина волос выше воротника) - волосы убраны с лица и зафиксированы. При необходимости используется неброская заколка или лента, гармонирующая с цветом волос.
- Длинные волосы должны быть собраны в пучок, узелок, хвостик. Используется неброская заколка или лента, гармонирующая с цветом волос.
- Возможна равномерная окраска волос; не разрешается разноцветное окрашивание волос, отдельное окрашивание прядей. Цвет волос только естественный, нельзя использовать цвета типа «баклажан», и пр.
- Челка - аккуратная, ровная, не падает на глаза.
- Не разрешается заплетать волосы в мелкие косички.

##### **Маникюр**

- Маникюр – аккуратный, ровной длины.
- Лак – бесцветный или светлых пастельных оттенков.

##### **Макияж**

- Макияж – естественный, умеренный. Используется декоративная косметика без блеска, перламутра.
- Помада – светлых, нейтральных цветов. Тени, румяна, пудра – мягких, натуральных оттенков без блеска.

#### **Наручные часы. Ювелирные украшения**

- Возможно носить одни часы на левом или правом запястье. Ремень для часов – классического цвета, не должен быть ярким или блестящим.
- Серьги – одна пара, скромные, с одним камнем. Серьги не должны быть висячие и яркого цвета. На руках должно быть не более двух колец без крупных камней.
- Не разрешается носить клипсы, браслеты, серьги в носу и другие украшения, не описанные выше

#### **Дополнительно**

- Необходимо уделять особое внимание личной гигиене.
- Возможно умеренное использование парфюма, запах легкий, неназойливый, ощущается на расстоянии не более 15-20 см.
- На видимых частях тела не должны присутствовать татуировки.





**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

Стандарт смены белья в номере

**Применим для подразделений / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**Стандарт смены белья в номере:**

- Перед тем как приступить к смене белья, проверьте все постельное белье. Оно должно быть выстиранным, отутюженным, без распоротых швов, дыр, пятен или складок.
- Замена постельного белья при жилой уборке производится на третий день проживания.
- После того как грязное белье снято с кровати, положите одеяла, покрывала и подушки на стулья или кресла, они не должны лежать на полу.
- Проверить прикроватные ящики, чтобы не было посторонних вещей, мусора.
- Проверить матрас и наматрасник на наличие пятен, загрязнений. Очистить их от волос. Наматрасник кладется ровно сверху на кровать. Сверху матраса стелим топер.
- Размер простыни должен соответствовать размеру матраса.
- Постелите простыню на матрас так, чтобы ее центр совпадал с центром матраса. Подогните края простыни внизу матраса и сделайте «уголки» в каждом нижнем углу кровати. Заправьте стороны простыни полностью под матрас.
- Не допускайте того, чтобы простыня неравномерно натягивалась на матрас, она должна полностью закрывать его со всех сторон.
- Заправьте одеяло в пододеяльник и постелите его поверх простыни.
- Возьмите подушки, слегка взбейте их: сначала с боков, потом с концов. Откройте конец наволочки и наденьте ее на подушку по направлению к себе. Встряхните подушку, подверните оба конца наволочки в форме конверта. Убедитесь, что наволочка на подушку надета полностью. При заправке подушек в чистые наволочки необходимо следить, чтобы подушки без наволочек не соприкасались с чистым бельем, застеленным на кровати.
- Положите подушки в изголовье кровати, разглаживая от середины к углам. Они должны быть одного размера и одной высоты.
- Застелите кровать покрывалом, оно должно быть равномерно распределено на кровати. Низ одеяла подворачиваем, отгибаем верх одеяла.
- На нижний край одеяла сверху стелится покрывало-саше.
- После того как кровать убрана, ее выравнивают.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

Обозначить правила работы с пожеланиями гостей

**Применим для подразделения / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**Гость обращается с просьбой**

- Когда Гость обращается к Вам с просьбой – помните, именно Ваша задача помочь ему, даже если его просьба находится в компетенции другого сотрудника или Службы. Проконсультируйтесь у коллег или запросите информацию в других Службах, используйте все возможности, чтобы помочь в решении вопроса Гостя.
- Гость не должен прикладывать усилия для решения своего вопроса – искать необходимый ему телефон, уточнять необходимую информацию в другом месте и т.д. Всегда старайтесь - проводить Гостя, а не объяснять, как пройти; попросите сотрудника связаться с Гостем, а не Гостя с сотрудником; помогите Гостю с багажом, а не рассказывайте, куда его отнести и т.д. Другими словами: не рассказывайте Гостю, как он может узнать ответ на вопрос или решить свою проблему – это Ваша задача помогать Гостю в течение пребывания в Отеле.

**Если Вы не компетентны в решении вопроса или просьбы Гостя:**

Проводите Гостя к сотруднику, который сможет ему помочь, представьте Гостя, повторите его просьбу, заверьте Гостя, что Ваш коллега выполнит его просьбу, предложите Гостю связаться с Вами, если ему понадобится Ваша помощь.

Если у Вас нет возможности проводить Гостя, попросите Вашего коллегу подойти, либо подробно объясните, куда пройти и предупредите коллегу, что направили к нему Гостя.

Проконтролируйте выполнение просьбы Гостя.

Если для решения вопроса Гостя требуется время, проинформируйте Гостя, сколько времени Вам потребуется для решения его просьбы \ вопроса. В назначенное время сообщите Гостю о результате.

Старайтесь рассчитывать время, которое потребуется для ответа на вопрос Гостя, выполнения его пожелания – оно должно быть оптимальным, не слишком долгим, но при этом достаточным для выполнения задачи. Не заставляйте Гостя ждать.

Убедитесь, что Гость остался доволен.

Если у Вас нет возможности выполнить просьбу Гостя по какой-либо причине (например, услуга не предоставляется отелем), всегда предлагайте альтернативу.

Основная цель всех сотрудников Службы – помочь Гостю решить все возникающие вопросы и организовать плодотворную работу и отдых в течение всего пребывания в отеле.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

**Взаимодействие отдела с другими департаментами**

**Применим для подразделения / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

В отелях Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960 существуют несколько служб, с которыми во время рабочего процесса взаимодействует Хозяйственная Служба. Очень важно, чтобы отель действовал как единый слаженный механизм. Это позволяет оперативно и эффективно решать возникающие в ходе работы вопросы и реагировать на пожелания и просьбы наших Гостей.

- В первую очередь взаимодействие происходит со Службой Приема и Размещения. Хозяйственная Служба должна всегда быть в контакте с данной Службой для того, чтобы обладать информацией о заездах и выездах Гостей, о заездах VIP Гостей, группах, ранних заездах и поздних выездах, о предпочтениях и специальных просьбах Гостей. Обмен информацией должен происходить на постоянной основе. Если появляются какие-либо проблемы в номерах или есть информация о расхождениях по номерам в системе, Отдел Приема и Размещения должен знать об этом в первую очередь.
- Очень важно взаимодействие с Технической Службой. По всем проблемам технического характера, обнаруженным в Отеле (проблемы с электричеством, водой, с повреждениями и неполадками в номерах), необходимо обращаться в данную Службу. Чаще всего, первым человеком, обнаруживающим проблему, является горничная, убирающая гостевой номер. В случае обнаружения проблемы или неполадок нужно немедленно донести информацию до супервайзера, который, в свою очередь, связывается с Технической Службой. Взаимодействие между отделами происходит согласно утвержденному Регламенту.
- Взаимодействие со Службой Room Service (Служба мини-баров). Сотрудники этого отдела отвечают за доставку и комплектацию мини баров в номерах. Их задача своевременно и полностью заполнять мини бар всеми дополнительными напитками и остальной продукцией. Если по каким-то причинам мини бар в номере не укомплектован и не опечатан, такой номер продавать нельзя. Поэтому работники этой Службы должны всегда оперативно передавать информацию о заполнении мини баров в номерах супервайзерам номерного фонда, а также работникам Службы Приема и Размещения для того, чтобы номер считался полностью пригодным для заселения.

- Взаимодействие с Отделом Бронирования и Продаж. Иногда эти отделы могут спрашивать информацию о свободных номерах, для того чтобы провести краткую экскурсию по отелю и номерам. Взаимодействие при этом обычно осуществляется через Службу Приема и Размещения.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

Подготовка номера к заселению

**Применим для подразделений / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**Подготовка номера к заселению производится супервайзером номерного фонда. При подготовке номера необходимо соблюдать следующие этапы:**

- Перед тем, как зайти в номер, необходимо проверить работу входной панели с номером комнаты – свет, работу входного звонка
- При открывании номера мастер ключом обращать внимание на индикатор заряда батареи и его световые сигналы, для своевременной замены батареи в устройстве замка
- Проверяется работа панели управления светом на входной зоне. Все световые команды работают в соответствии с устройством панели.

**Проверка жилой комнаты:**

- Чистота коврового покрытия – отсутствие пятен, дыр, ниток, мусора
- Кровать заправлена аккуратно, постельное белье чистое и отглажено, одеяло ровно подвернуто. На белье отсутствуют посторонние предметы, пятна, дыры. Каркас кровати не имеет повреждений, отсутствует пыль. Прикроватные ящики свободно выдвигаются, чистые, без посторонних предметов внутри
- В номере отсутствуют неприятные запахи
- Прикроватные тумбочки в чистом состоянии, ящики свободно выдвигаются. Панели управления светом функционируют, отсутствует пыль и другие загрязнения. Световые команды выполняются согласно устройству панели. Проверяется комплектация (см. SOP Комплектация номера)
- Окна в номере чистые, без сколов и трещин. Оконные рамы имеют целостностную поверхность, отсутствуют загрязнения. Чистота подоконника, отсутствуют сколы и трещины. Целостность настенной отделки без повреждений и загрязнений.

- Шторы и тюль чистые, отглажены, без повреждений
- Кресло в номере чистое, без повреждений и дыр, на кресле 1 декоративная подушка
- Рабочий стол чистый, отсутствует пыль и другие загрязнения. Поверхность без сколов и повреждений, ящик свободно выдвигается. Комплектация соответствует стандартам (см. SOP Комплектация номера)
- Рабочий стул без пятен и повреждений, подъёмный механизм работает исправно
- Телевизор работает исправно, присутствует звук и изображение, каналы работают без сбоев
- Корзина для мусора без пятен и повреждений внутри и снаружи, металлический ободок натерт, отсутствуют повреждения, следы клея
- Багажная полка без повреждений, все рейки прикручены, отсутствуют пыль и другие загрязнения. Проверяется чистота под багажной полкой, отсутствует мусор и забытые вещи гостей
- Мини бар чистый, отсутствуют остатки продуктов и напитков. Холодильник работает исправно, без лишних шумов, свет внутри реагирует на открывание двери мини бара
- Чайная станция закомплектована согласно стандарту (см. SOP Комплектация номера), посуда чистая, отсутствует грязь и остатки продуктов и напитков. Поднос для чайной станции без пыли или иных загрязнений, отсутствуют повреждения, следы клея. Ящик чайной станции открывается свободно, отсутствуют любые загрязнения и повреждения. Зеркало над чайной станцией чистое, без разводов и пыли, отсутствуют повреждения или сколы. Все электроприборы работают исправно, отсутствуют загрязнения внутри и снаружи
- Гардероб закомплектован согласно стандартам (см. SOP Комплектация номера), отсутствует грязь и повреждения, свет при открывании и закрывании двери гардероба работает исправно. Ящики гардероба открываются свободно, внутри и снаружи чистые, отсутствуют посторонние предметы и забытые вещи гостей. Сейф открыт и пуст
- Плинтуса по периметру всего номера чистые, без пыли или иных загрязнений, без повреждений или иных дефектов

#### **Проверка ванной комнаты:**

- Чистота дверных проемов, отсутствует пыль и другие загрязнения, а также повреждения и сколы
- Кафельное покрытие на стенах и полу чистое, отсутствуют посторонние предметы и загрязнения, известковый налет, плесень, поверхность целая без сколов и повреждений
- Поверхность ванной чистая, без сколов и повреждений. Хромированные поверхности без пятен и отполированы. В сливе отсутствуют посторонние предметы и грязь.
- Стекла в душевой кабине натерты, без водяного налета и плесени. Отсутствуют повреждения и сколы, в сливе отсутствуют посторонние предметы и грязь, хромированная поверхность слива натерта
- Поверхность унитаза чистая внутри и снаружи, без повреждений. Сливная система работает исправно, кнопки слива функционируют. Хромированные поверхности кнопок слива натерты, отсутствуют грязь и другие повреждения
- Отсутствие пятен и грязи в раковине, без сколов и повреждений. Хромированные поверхности натерты, отсутствуют пятна от косметических средств и водяного налета. Мраморная столешница без пыли и пятен. Комплектация согласно стандартам
- Корзина для мусора чистая внутри и снаружи, без запахов и пятен, внешнее мраморное покрытие натерто и без повреждений
- Махровые полотенца аккуратно расставлены согласно стандартам комплектации, полотенца чистые, без посторонних предметов



- Необходимо убедиться, что в номере отсутствуют инженерные дефекты. В случае обнаружения таковых необходимо обратиться в службу эксплуатации для устранения неполадок
- Если номер соответствует стандартам комплектации и уборки, и готов к заселению, необходимо набрать команду \*23 на телефонном аппарате, для перевода номера в статус Inspected в системе Opera.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

Обозначить основные цели работы хозяйственного отдела

**Применим для подразделения / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

Хозяйственная служба (Housekeeping) – это «сердце» Отеля. Одним из самых важных моментов, на который обращают внимание наши Гости – это чистота и порядок в номерах и на всей территории отелей Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960. Повседневное поддержание в должном порядке огромного количества номеров и других помещений гостиницы требует большой ответственности, пунктуальности и слаженности в работе. От сотрудников Хозяйственной Службы и от Вашей работы зависит, насколько благоприятным будет впечатление Гостя о нашем отеле, и возникнет ли у него желание вернуться к нам снова.

При встрече с Гостем будьте вежливы, внимательны и приветливы, улыбайтесь - это не только самый эффективный способ произвести хорошее впечатление на Гостя, но и показатель Вашего профессионализма. Старайтесь быстро предоставлять Гостю необходимую информацию и отвечать на его вопросы, оперативно выполнять его просьбы, тактично помогать Гостю в решении его проблем.

Помните - Гость главный в отеле и ежедневно мы прикладываем максимальные усилия, чтобы сделать его пребывание максимально комфортным.

Задача Руководителя Хозяйственной Службы, заместителей Руководителя Хозяйственной службы и Супервайзеров – организовать и поддерживать эффективную и профессиональную работу Хозяйственной службы. Также Руководителю и Супервайзерам необходимо постоянно стремиться к улучшению работы Хозяйственного Департамента: контролировать соблюдение правил и процедур и их соответствие Канону, обучать и мотивировать персонал.

**Штатное расписание.**

- Супервайзеры и горничные по уборке номерного фонда;
- Уборщики производственных и служебных помещений;
- Разнорабочие и дворники
- Сотрудники прачечной и униформы.

Все менеджеры и сотрудники Хозяйственной Службы в своей ежедневной работе создают репутацию нашего комплекса, которая влияет на выбор Гостя. От нас и от нашей повседневной работы зависит захочет ли Гость вернуться, пожелает ли воспользоваться дополнительными услугами, будет ли рекомендовать отель своим друзьям и знакомым. Помните, по статистике, если Гостю понравилось в отеле, он расскажет об этом 2-м своим знакомым; если не понравилось – 8-м.

Одним из главных показателей уровня обслуживания в отеле являются надлежащее санитарное состояние ее помещений, своевременная и правильная организация уборочных работ. Впечатление Гостя об отеле складывается из многих факторов, при этом чистота и порядок в номере и во всех остальных помещениях отеля, является одним из важнейших. Каждый сотрудник Хозяйственной Службы своей работой вносит свой вклад в формирование у Гостя положительного мнения об отеле. Старайтесь относиться к отелю как к своему дому и быть гостеприимными и радушными хозяевами.

#### **Краткое описание работы департамента:**

- Основной функцией Хозяйственной Службы является уборка и поддержание чистоты в жилых помещениях отеля, уборка гостевых территорий: коридоров, холлов, лестниц, лифтов, административных, служебных и подсобных помещений.
- Одной из важных задач Службы является сбор и сдача в стирку белья, гостевых принадлежностей и униформы. Хранение и порядок выдачи чистого белья, сбор и учет грязного белья, стирка и учет униформы, проведение плановых инвентаризаций, контроль над качеством и изношенностью белья – все эти функции также являются неотъемлемой частью работы Хозяйственной службы.
- Хозяйственная Служба функционирует круглосуточно, семь дней в неделю. У каждого сотрудника есть свое рабочее место – точка, где он осуществляет обслуживание.
- Каждый сотрудник выполняет свои обязанности в сотрудничестве со своими коллегами, в результате чего Гость должен получить полноценный сервис.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горьки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

**Правила работы с мастер ключом**

**Применим для подразделения / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

Мастер ключ – универсальное устройство для открытия дверей гостевого номера. Каждый мастер ключ имеет опознавательный знак (порядковый номер, принадлежность к определенному отелю – Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites, Dolina 960). Именной мастер ключ несет в себе информацию о владельце ключа (фамилия, имя, департамент). Именной мастер ключ выдается только менеджерскому составу и супервайзерам.

Правила работы с мастер ключом:

1. Мастер ключи хозяйственного отдела хранятся в офисе хозяйственного отдела в специально отведенном для хранения месте (сейф).
2. При получении задания на уборку, супервайзер лично выдает мастер ключи сотрудникам.
3. Сотрудник при получении мастер ключа вносит данные в тетрадь учета выдачи мастер ключей (Key log book), а именно: имя, фамилию, номер мастер ключа, время, номер рабочей тележки (горничная номерного фонда), роспись.
4. Во время рабочего дня категорически запрещается передавать мастер ключ сотрудникам других отделов, гостям отеля, а также сотрудникам внутри департамента. В случае возникновения проблем, или экстренной ситуации, сотрудник должен обратиться к своему непосредственному руководителю или супервайзеру.
5. Категорически запрещается оставлять мастер ключ на видном для посторонних людей месте – на рабочей тележке, в гостевом номере, в общественном помещении. Во время работы горничной \ хаусмена мастер ключ должен находиться в кармане униформы сотрудника.
6. При завершении рабочей смены сотрудник сдает мастер ключ лично супервайзеру. Об этом так же делается отметка в Key log book, а именно: время списания ключа и роспись.
7. Супервайзер номерного фонда сверяет количество мастер ключей на ежедневной основе, в конце рабочего дня. Информацию о наличии мастер ключей на конец смены супервайзер вносит в ежедневный отчет.
8. К сотруднику, нарушающему данную процедуру, будут применены дисциплинарные взыскания в виде выговора.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

**Стандарт комплектации номерного фонда**

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

**Стандарт комплектации номера категории Mountain Suite**

**Применим для подразделений / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**Стандарт комплектации номера – полотенца:**

Все белье для ванной комнаты должно быть в хорошем состоянии, без дыр, разрывов, пятен и быть стандартного размера. Перед тем как развесить полотенца, нужно проверить их состояние и при необходимости заменить. Все полотенца должны быть одинаковыми по ширине и висеть одинаково в длину, обязательно логотипом к гостю. Полотенца должны выглядеть объемно и иметь свежий вид.

**Комплектация полотенцами ванной комнаты:**

- Банное полотенце 70\*140 – 2 шт.,
- Банное полотенце 90\*180 – 1 шт.,
- Полотенце для рук 50\*90 – 2 шт.,
- Полотенце для ног 50\*70 – 2 шт.,
- Салфетка для лица 30\*30 – 4 шт.,
- Коврик махровый – 2 шт.

**Комплектация номера гостевыми принадлежностями.**

Каждый номер должен укомплектовываться стандартным набором гостевых принадлежностей. Задача горничной и супервайзера внимательно отслеживать наличие гостевых принадлежностей в номере и менять их по мере необходимости.

**Гостевые принадлежности каждой комнаты:**

- Органайзер для блокнота – 1 шт.,
- Блокнот для записей, формат А5 – 1 шт.,
- Ручка – 2 шт.,
- Органайзер письменный – 1 шт.,
- Информационная папка гостя – 1 шт.,
- Открытка почтовая – 1 шт.,
- Лист для письма, формат А4 – 5 шт.,
- Конверт почтовый – 2 шт.

**Комплектация чайной станции:**

- Кофе черный растворимый пакетированный – 2 шт.,
- Чай черный пакетированный – 2 шт.,
- Чай зеленый пакетированный – 2 шт.,
- Сахар белый – 4 шт.,
- Нарзанник – 1 шт.,
- Вода питьевая в бутылках – 2 шт.

**Комплектация посуды чайной станции:**

- Чашки чайные – 2 шт.,
- Стаканы короткие (хайбол) – 2 шт.,
- Бокалы винные – 2 шт.,
- Чайник электрический – 1 шт.,
- Крышки бумажные на стекло (каверы) – 4 шт.

**Комплектация гардероба:**

- Вешалки для брюк – 4 шт.,
- Вешалки деревянные – 8 шт.,
- Халат махровый – 2 шт.,
- Тапочки махровые – 2 шт.,
- Утюг – 1 шт.,
- Гладильная доска – 1 шт.,
- Сейф – 1 шт.,
- Щетка для одежды – 1 шт.

**Комплектация органайзера для прачечной:**

- пакет для прачечной – 1 шт.,
- бланк заказа для прачечной – 1 шт.,
- рукавичка для обуви – 1 шт.,
- швейный набор – 1 шт.,
- рожек для обуви – 1 шт.

**Комплектация косметических принадлежностей:**

- Шампунь – 2 шт.,
- Кондиционер для волос – 2 шт.,
- Гель для душа – 2 шт.,
- Лосьон для тела – 2 шт.,
- Мыло – 2 шт.,
- Зубной набор – 2 шт.,
- Косметический набор – 2 шт.,
- Шапочка для душа – 2 шт.,
- Стакан стеклянный для воды – 2 шт.,

**Комплектация ванной комнаты: туалетная бумага**

- Согласно стандарту, в каждом санузле должно быть 2 рулона туалетной бумаги.
- Дополнительный рулон туалетной бумаги закрепляется на дополнительный держатель туалетной бумаги.
- Необходимо повесить бумагу на держатель так, чтобы она разворачивалась по направлению к Гостям.
- Конец туалетной бумаги должен быть свернут уголком.
- Замена туалетной бумаги в освобождающихся номерах происходит в том случае, если рулон использован более чем на 1/3.
- Замена туалетной бумаги в номерах, в которых проживают Гости, происходит в том случае, если рулон использован более, чем на три четверти.

Все наименования могут быть укомплектованы в большем количестве по просьбе гостя или в случае необходимости.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

**Стандарт комплектации номерного фонда**

**Утверждено**  
**Агафонова А.П.**  
**Главный менеджер администрации дирекции**  
**по управлению гостиницами «Горки Отель»**

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель/ Objective**

**Стандарт комплектации номера категории Delux King / Delux Twin**

**Применим для подразделений / Relevant Departments**

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

**Описание процедуры / Policy & Procedures**

**Стандарт комплектации номера – полотенца:**

Все белье для ванной комнаты должно быть в хорошем состоянии, без дыр, разрывов, пятен и быть стандартного размера. Перед тем как развесить полотенца, нужно проверить их состояние и при необходимости заменить. Все полотенца должны быть одинаковыми по ширине и висеть одинаково в длину, обязательно логотипом к гостю. Полотенца должны выглядеть объемно и иметь свежий вид.

**Комплектация полотенцами ванной комнаты:**

- Банное полотенце 70\*140 – 2 шт.,
- Полотенце для рук 50\*90 -2 шт.,
- Полотенце для ног 50\*70 – 1 шт., при наличии ванной – 2 шт.,
- Салфетка для лица 30\*30 – 4 шт.

**Комплектация номера гостевыми принадлежностями**

Каждый номер должен укомплектовываться стандартным набором гостевых принадлежностей. Задача горничной и супервайзера внимательно отслеживать наличие гостевых принадлежностей в номере и менять их по мере необходимости.

**Гостевые принадлежности каждой комнаты:**

- Органайзер для блокнота – 1 шт.,
- Блокнот для записей, формат А5 – 1 шт.,
- Ручка – 2 шт.,
- Органайзер письменный – 1 шт.,
- Информационная папка гостя – 1 шт.,
- Открытка почтовая – 1 шт.,
- Лист для письма, формат А4 – 5 шт.,
- Конверт почтовый – 2 шт.

**Комплектация чайной станции:**

- Кофе черный растворимый пакетированный – 2 шт.,
- Чай черный пакетированный – 2 шт.,



- Чай зеленый пакетированный – 2 шт.,
- Сахар белый – 4 шт.,
- Нарзанник – 1 шт.,
- Вода питьевая в бутылках – 2 шт.

#### **Комплектация посуды чайной станции:**

- Чашки чайные – 2 шт.,
- Стаканы короткие (хайбол) – 2 шт.,
- Чайник электрический – 1 шт.,

#### **Комплектация гардероба:**

- Вешалки для брюк – 4 шт.,
- Вешалки деревянные – 8 шт.,
- Халат махровый – 2 шт.,
- Тапочки махровые – 2 шт.,
- Утюг – 1 шт.,
- Гладильная доска – 1 шт.,
- Сейф – 1 шт.,
- Щетка для одежды – 1 шт.

#### **Комплектация органайзера для прачечной:**

- пакет для прачечной – 1 шт.,
- бланк заказа для прачечной – 1 шт.,
- рукавичка для обуви – 1 шт.,
- швейный набор – 1 шт.,
- рожек для обуви – 1 шт.

#### **Комплектация косметических принадлежностей:**

- Шампунь – 2 шт.,
- Кондиционер для волос – 2 шт.,
- Гель для душа – 2 шт.,
- Лосьон для тела – 2 шт.,
- Мыло – 2 шт.,
- Зубной набор – 2 шт.,
- Косметический набор – 2 шт.,
- Шапочка для душа – 2 шт.,
- Стакан стеклянный для воды – 2 шт.,

#### **Комплектация ванной комнаты: туалетная бумага**

- Согласно стандарту, в каждом санузле должно быть 2 рулона туалетной бумаги.
- Дополнительный рулон туалетной бумаги закрепляется на дополнительный держатель туалетной бумаги.
- Необходимо повесить бумагу на держатель так, чтобы она разворачивалась по направлению к Гостям.
- Конец туалетной бумаги должен быть свернут уголком.
- Замена туалетной бумаги в освобождающихся номерах происходит в том случае, если рулон использован более чем на 1/3.
- Замена туалетной бумаги в номерах, в которых проживают Гости, происходит в том случае, если рулон использован более, чем на три четверти.

Все наименования могут быть укомплектованы в большем количестве по просьбе гостя или в случае необходимости.



## Стандартная операционная процедура Standard Operating Procedure

Утверждено  
Агафонова А.П.  
Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горьки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

### Цель/ Objective

Стандарт ежедневной уборки гостевого номера

### Применим для подразделений / Relevant Departments

Хозяйственный отдел Gorky Hotel, Gorky Hotel Suites и Dolina 960

### Описание процедуры / Policy & Procedures

#### Ежедневная уборка номера производится в следующем порядке:

- Горничная стучится согласно стандарту и заходит в номер, при необходимости включает свет.
- Открывает шторы и окно для проветривания комнаты.
- Если Гость оставил свои грязные вещи с в пакете для прачечной и заполненный бланк заказа на эти вещи, горничная должна позвонить супервайзеру и передать ему эти вещи.
- Необходимо надеть перчатки. Снять грязное белье, полотенца. Грязное белье складывается в мешок для сбора грязного белья, который находится на тележке. Смена постельного белья производится на второй день проживания гостей.
- Следующий шаг - удалить мусор из мусорных корзин, а также прочий мусор, находящийся в номере.
- При уборке ванной комнаты важно уделять внимание косметике. Проверяется наполнение тюбиков. Если тюбики пустые, они заменяются на новые.
- Горничная производит замену перчаток. В комнате в первую очередь меняется постельное белье. Кровать застилается в соответствии со стандартом
- Проверяется чистота и порядок на балконе (если балкон имеется). Вытереть пыль и помыть пол, если необходимо.
- Уборка вещей Гостя. Если вещи Гостя находятся на кровати или полу, необходимо аккуратно сложить их и положить на стул или кровать. Все остальные вещи Гостей приподнимаются для протирки пыли под ними и кладутся обратно на место. Исключение составляют драгоценности и деньги – их трогать нельзя, их следует оставить на своих местах.
- Необходимо привести в порядок письменный стол: трубка телефона должна быть чистой, проверить наличие и состояние продукции для гостей (информационная папка). Если продукция в плохом состоянии или что-либо отсутствует, необходимо заменить или доложить. Личные вещи Гостя, расположенные на рабочем столе должны быть аккуратно сложены.
- Пропылесосить полы в комнате, прихожей. Протереть пыль на тумбочках, всех деревянных поверхностях.
- Следующий этап – уборка ванной комнаты. Горничная производит замену перчаток. Уборка ванной комнаты производится в соответствии со стандартом.
- После завершения уборки ванной комнаты необходимо пропылесосить пол в ванной и помыть его.

- Горничная снимает перчатки и дезинфицирует руки, производит комплектацию ванной комнаты всех необходимым – полотенца, гостевые принадлежности. Проверяется наполнение тубиков. Если тубики пустые, они заменяются на новые.
- Протереть полы во всех комнатах
- Горничная производит комплектацию номера гостевыми принадлежностями, наполняет чайную станцию, ставит питьевую воду.
- Закрывает окно и при необходимости обработать комнату освежителем воздуха.
- Перед уходом из номера, необходимо еще раз проверить комнаты и ванную, убедиться, что номер укомплектован всем необходимым, шторы и тюль висят ровно, кровать застелена аккуратно, рекламная продукция в порядке, все светильники и оборудование в рабочем состоянии, рабочий инвентарь сложен в тележку.
- Следующий шаг – горничная снимает трубку телефонного аппарата, который находится в номере, набирает специальный код, который переводит в электронной системе номерного фонда данный номер в статус CL.
- Закройте дверь, сделайте отметку об уборке номера в вашем рабочем задании. Выполненная жилищная уборка в рабочем листе обозначается как ОС.



**Стандартная операционная процедура  
Standard Operating Procedure**

**Процедура регистрации, хранения  
и передачи потерянных вещей**

Утверждено

Агафонова А.П.

Главный менеджер администрации дирекции  
по управлению гостиницами «Горки Отель»

Вступает в силу с «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Цель**

Цель процедуры – определить порядок регистрации, хранения и выдачи забытых и потерянных вещей, оставленных гостями отеля за время их пребывания в номерах и общественных зонах.

**Применим для подразделений**

Все подразделения

**Описание процедуры**

**1. Регистрация забытых вещей**

В случае, если сотрудник отеля находит забытую или потерянную вещь в номере или общественной зоне отеля, он обязан проинформировать об этом сотрудника хозяйственного отдела или сотрудника отдела приема и размещения гостей в течение 1 часа после нахождения вещи.

Любое найденное имущество гостей отеля должно быть зарегистрировано в книге учета и регистрации потерянных вещей, которая находится в хозяйственном отделе отеля. Каждая единица должна быть отдельно упакована в пакет, на котором прикреплен идентификационный лист с порядковым номером, датой и местом нахождения, контактными данными нашедшего утерянную вещь, а также описание найденного имущества. Данные идентификационного листа должны совпадать с данными, внесенными в книгу учета и регистрации утерянных вещей.

**2. Правила хранения забытых вещей**

Забытые вещи хранятся в офисе Хозяйственного отдела в течении текущего месяца. По окончании календарного месяца все забытые вещи хранятся в главном складе хозяйственного отдела.

### 3. Сроки хранения забытых вещей

Забытые гостями вещи хранятся в Отеле в течение 3 месяцев, а для иностранных граждан – 6 месяцев. По окончании установленного срока хранения вещь утилизируется.

Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.

Кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, после регистрации в книге учета и регистрации потерянных вещей передаются в Службу безопасности, а чем делается соответствующая пометка в книге, а сотрудник Службы безопасности расписывается о получении данной вещи.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.

Закупоренные дорогие вина, коньяки, банки с икрой и т.п. также приравниваются к забытым вещам и подлежат длительному хранению (исходя из сроков реализации, указанных на упаковке).

Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) регистрируются в журнале и хранятся в течение недели в том случае, если обнаружены в чистом виде.

Если предметы индивидуального пользования (в том числе нижнее белье) обнаружены не в чистом виде, они также подлежат хранению в течение 1 недели, в то время как предпринимаются меры по поиску владельца вещей.

Если владелец не найден, по истечении указанного срока данные вещи подлежат уничтожению в установленном порядке путем выброса в мусорный контейнер.

### 4. Процедура возврата забытых вещей

При возврате забытой вещи владельцу, в Книгу учета и регистрации потерянных вещей делаются соответствующие комментарии. Владелец найденного имущества расписывается за получение в Книге учета и регистрации потерянных вещей.

По просьбе владельца имущества, потерянные вещи могут быть переданы в Службу приема и размещения для скорейшего возврата владельцу. В таком случае в Книге учета и регистрации потерянных вещей делается соответствующая пометка, и сотрудник Службы приема и размещения расписывается за получение имущества гостя.