

**НЕПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»
(НАО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»)**

354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Северная, 14А, тел./факс: (862)243-91-10

УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом генерального директора
от 08.09.2017 № 243-ОД

**Стандарты и процедуры
хозяйственного отдела дирекции по управлению собственным
гостиничным фондом НАО «Красная поляна»**

Апартаменты «Горки Город»
Гостиница «Горки Арт»

г. Сочи
2017 г.

Стандарты и процедуры

Общая информация

Стандарты определяют правила и процедуры работы сотрудников хозяйственного отдела в гостиничных комплексах курорта «Горки город» (далее «гостиничный комплекс «Горки город»). Строгое соблюдение правил и процедур позволяет быть уверенным в высоком качестве наших услуг и создать комфортную атмосферу для гостей.

Философия работы

Хозяйственный отдел (Housekeeping) – это «сердце» гостиничного комплекса. Одним из самых важных моментов, на который обращают внимание Гости – это чистота и порядок в номерах и на всей территории курорта «Горки Город». Повседневное поддержание в должном порядке огромного количества номеров и других помещений курорта, требует большой ответственности, пунктуальности и слаженности в работе. От работы сотрудников Хозяйственного отдела зависит, насколько благоприятным будет впечатление Гостя о нашем курорте, 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.

Гость главный в гостиничном комплексе «Горки город», и его пребывание на курорте должно быть максимально комфортным.

Задача Начальника и Менеджеров Хозяйственного отдела – организовать и поддерживать эффективную и профессиональную работу сотрудников, контролировать соблюдение Стандартов обслуживания в гостиничном комплексе «Горки город», обучать и мотивировать персонал.

Все сотрудники Хозяйственного отдела в своей ежедневной работе создают репутацию курорта «Горки город», 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 гостиничный комплекс «Горки город» своим друзьям и знакомым. Помните, по статистике, если Гостю понравилось на курорте, он расскажет об этом 2-м своим знакомым; если не понравилось – 8-м.

Одним из главных показателей уровня обслуживания в гостиничном комплексе являются надлежащее санитарное состояние помещений, своевременная и правильная организация уборочных работ. Впечатление Гостя о курорте складывается из многих факторов, при этом чистота и порядок в номере и во всех остальных помещениях Апартаментов, является одним из важнейших. Каждый сотрудник Хозяйственного отдела своей работой вносит свой вклад в формирование у Гостя положительного мнения

о гостинице. Старайтесь относиться к гостиничному комплексу как к своему дому и быть гостеприимными и радушными хозяевами.

Краткое описание работы Хозяйственного отдела:

- Основной функцией Хозяйственного отдела является уборка и поддержание чистоты в жилых помещениях Апартаментов и гостиницы «Горки Арт», уборка общественных гостевых зон, коридоров, холлов, лестниц, лифтов, административных, служебных и подсобных помещений.

- Одной из важных функций Хозяйственного Отдела является хранение и выдачи чистого белья, сбор и учет грязного белья, стирка и учет униформы, участие в проведении плановых инвентаризаций, контроль над качеством и изношенностью белья.

- Хозяйственный отдел функционирует круглосуточно.

- Каждый сотрудник выполняет свои обязанности во взаимодействии со своими коллегами, в результате чего Гость должен получить полноценный сервис.

Общие правила и стандарты поведения сотрудников Хозяйственного Отдела

- Мы обслуживаем гостей, 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 НРАВИТСЯ давать людям немного больше чем они ожидают.

- Принимайте Гостя так, как если бы Вы принимали его у себя дома.

- Гость – главный человек в гостиничном комплексе. Мы работаем для Гостя, ради Гостя и благодаря Гостю.

- Гости нашего курорта ожидают, что их обслужат быстро вежливо и внимательно. Гости нашего курорта ожидают, что мы и вся окружающая обстановка являют собой образец профессионализма и компетенции.

- Наши позы, мимика, жесты должны выражать учтивость, собранность и готовность 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.

- 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.

- 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.

- Находиться 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 **«Хозяйственный отдел»**, подождите несколько секунд, снова постучите, если Гость не открывает, откройте дверь своим ключом и снова произнесите: - **«Хозяйственный отдел, разрешите войти»**. Не услышав Гостя или услышав разрешение, входите.

- Запрещается заходить в номер, на двери которого висит табличка **«Не беспокоить»**.

- Запрещается пить, принимать пищу 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 виброрезонанс.** 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.

- Обязательно представляйтесь, когда звоните Вы и когда звонят Вам на рабочий телефон: «Добрый день!../утро/вечер/ Хозяйственный отдел – 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 представиться: «Добрый день! Хозяйственный отдел – 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

- 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 запирается на ключ, наоборот, дверь должна быть приоткрыта. 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. Тоже 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 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 Гость просит сделать уборку в присутствии него, двери в номер должны быть открыты.

- 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.

- 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 Хозяйственного отдела.

- 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.

- Производство уборочных работ в лобби и других гостевых зонах осуществляется 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 Отдел 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). Все сотрудники обязаны носить на левой стороне форменной одежды фирменный бейдж.

Униформа

При выборе места отдыха Гость опирается на различные факторы, такие как месторасположение курорта, комфортность номеров, разнообразие дополнительных услуг и т.д. После посещения у Гостя складывается определенный образ курорта, и в зависимости от этого Гость может либо стать приверженцем нашего курорта, либо отказаться от его посещения. Сотрудники гостиничного комплекса «Горки город» в огромной степени влияют на формирование положительного образа курорта. Важен не только профессионализм персонала, но и то, как Вы выглядите, как держитесь, насколько грамотна Ваша речь.

Требования к внешнему виду персонала определены Положением о корпоративных стандартах внешнего вида и поведения работников, утвержденных приказом № 582-ОК от 29.04.2016г., в ред. приказа № 132-ОК от 26.05.2017 г.

Основные требования к униформе

- 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 курорта «Горки город», за исключением случаев, когда это согласовано с руководителем соответствующего подразделения.

- С левой стороны прикреплен именной значок (бэйдж), соответствующий стандартам гостиничного комплекса «Горки город». На бэйдже указано Имя сотрудника и занимаемая им должность.

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. Запрещены ирокезы, нанесение рисунка на головы.

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

Обувь. Колготки

- Обувь должна быть черного или бежевого цвета кожаная или из качественного кожзаменителя с закрытым носком и пяткой.

- Колготки – телесного либо черного цвета, не слишком блестящие, без рисунка.

Прическа

- 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.

Работа с пожеланиями гостей

- 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, ходить в соседний корпус 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 гостиничном комплексе.

- 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), всегда предлагайте альтернативу.

Основная цель всех сотрудников Отдела – помочь Гостю решить все возникающие вопросы в течение всего пребывания Гостя на курорте «Горки город».

Взаимодействие Хозяйственного Отдела с другими подразделениями:

В целях своевременного и эффективного решения возникающих в ходе работы вопросов, а также обеспечения оперативного реагирования на пожелания и просьбы наших Гостей Хозяйственный отдел осуществляет тесное взаимодействие с другими подразделениями курорта «Горки город» в соответствии с приказом № 24-ОД от 06.02.2017 «Об утверждении Регламента взаимодействия между хозяйственным отделом, отделом приема и размещения и отделом продаж и бронирования Дирекции по управлению собственным гостиничным фондом», приказа № 121-ОД от 19.05.2017г. «Об утверждении Регламента взаимодействия подразделений НАО Красная Поляна» при работе с обращениями потребителей услуг курорта «Горки город», связанных с технологическими нарушениями инженерно-технических систем и бытовой техники»..

•**Взаимодействие с Отделом приема и размещения.** Хозяйственный отдел должен всегда быть в контакте с данным подразделением для того, чтобы обладать информацией о заездах и выездах Гостей, VIP Гостей, группах, ранних заездах и поздних выездах, о предпочтениях и специальных просьбах Гостей. Обмен информацией должен происходить на постоянной основе. В целях оперативного решения вопросов обмен информацией может производиться в телефонном режиме, по электронной почте, при личной встрече.

•**Взаимодействие с Отделом продаж и бронирования.** Иногда эти отделы могут запрашивать информацию о свободных номерах, для того чтобы провести краткую экскурсию по курорту и номерам. Взаимодействие при этом обычно осуществляется через Отдел Приема и Размещения.

•**Взаимодействие с Дирекцией по эксплуатации и реконструкции.** По всем проблемам технического характера, обнаруженным в гостиничном комплексе «Горки город» (проблемы с электричеством, водой, с повреждениями и неполадками в номерах, общественных зонах), необходимо

обращаться в диспетчеру Управления по эксплуатации зданий, сооружений и инженерной инфраструктуры Дирекции по эксплуатации и реконструкции.

- В случае обнаружении неисправности при инспектировании номера после выезда гостей или в процессе осуществления уборки супервайзер хозяйственного отдела либо горничная незамедлительно передает заявку по телефону в диспетчеру Управления по эксплуатации зданий, сооружений и инженерной инфраструктуры Дирекции по эксплуатации и реконструкции. В случае если заявку о неисправности подает горничная, она также по телефону либо лично информирует супервайзера корпуса о неисправности и переданной заявке.

- Супервайзер хозяйственного отдела в течение 1 часа дублирует заявку в АСУ «Fidelio».

- Сотрудник Дирекции по эксплуатации и реконструкции в зависимости от сложности заявки выполняет ее в максимально сжатые сроки.

- С целью обеспечения комфортного проживания гостей простые заявки выполняются в период проведения уборки номера.

- После устранения неисправностей сотрудник Дирекции по эксплуатации и реконструкции в обязательном порядке информирует супервайзера либо менеджера хозяйственного отдела о выполнении заявки.

- Супервайзер контролирует качество и своевременность выполнения заявки.

В случае, если устранение неисправности в номере требует продолжительного времени либо неисправность не подлежит устранению в период проживания гостей сотрудник Дирекции по эксплуатации и реконструкции информирует менеджера хозяйственного отдела и сотрудника отдела приема и размещения для принятия решения о возможности переселения гостя в другой номер.

• **Взаимодействие с Управлением безопасности.** По всем проблемам, связанным с безопасностью гостей и сотрудников курорта, сохранностью имущества курорта, а также соблюдением гостями правил проживания хозяйственный отдел взаимодействует с Управлением Безопасности.

Сотрудник Хозяйственного отдела информирует Управление Безопасности в следующих ситуациях:

- если Гость нарушает правила проживания и не реагирует на замечания персонала,

- если Гость не освободил номер по истечении оплаченного срока проживания, категорически отказывается или не реагирует на просьбы сотрудника хозяйственного отдела о необходимости освобождения помещения,

- если в номере выявлены факты порчи либо отсутствия имущества курорта,

- если Гость отказывается возмещать ущерб, нанесенный имуществу курорта,

- если Гость заявил о пропаже собственного имущества и требует представителя управления безопасности,

- в случае обнаружения подозрительных бесхозных предметов, опасных для жизни предметов оружия, взрывчатых веществ и т.д.),
- в случае обнаружения Гостя без признаков жизни,
- в иных случаях, представляющих угрозу безопасности гостей и сотрудников курорта, а также ситуациях связанных с обеспечением сохранности имущества гостей и курорта.

Уборочные материалы (чистящие и моющие средства) используемые в гостиничном комплексе «Горки город»

Для производства основного объема уборочных работ используется специализированные химические средства и комплексные профессиональные системы, специально предназначенные для уборки гостиничных помещений. Преимуществами профессиональной системы перед отдельными наименованиями моющих и чистящих препаратов являются:

- Более бережная уборка по отношению к любым поверхностям, что значительно продлевает срок их службы.
- Предоставление средств в готовом или концентрированном виде (одна емкость с концентратом заменяет десятки бутылок)
- Емкости пригодны для повторного использования, а также для вторичной переработки.
- Канистры/емкости с моющими средствами для удобства и наглядности имеют цветовую кодировку и различаются по цвету. Дополнительно имеются рисунки и пиктограммы, поясняющие предназначение данного средства, что исключает возможность перепутать средства.
- Система автоматического наполнения емкостей контролирует поступление воды в случае, если используются препараты в концентрированном виде, а также регулирует вес и уровень заполнения бутылок.
- При использовании автоматической системы наполнения емкостей меньшего объема у персонала сокращается соприкосновение с моющими средствами, что очень важно для сохранения здоровья.
- Все материалы для уборки, моющие средства имеют сертификаты качества и необходимые инструкции по использованию.

Рабочий инвентарь, используемый в гостиничном комплексе «Горки город»:

С целью достижения высокого качества и экономии времени при уборке номера и общественных зон курорта горничная обязана иметь все необходимое для работы. Начальник Хозяйственного отдела, менеджеры и супервайзеры должны осуществлять контроль над надлежащим использованием и хранением инвентаря.

Перечень инвентаря, используемого для ежедневной уборки апартаментов:

- Салфетка для удаления пыли в гостевой зоне.
- Салфетка для уборки пыли в апартаменте.
- Салфетка для полировки мебели.
- Салфетка для ванной комнаты.
- Губка для ванной комнаты.
- Губка для унитаза.
- Ерш для унитаза.
- МОП (красная метка), швабра и ведро для уборки пола в ванной комнате.
- МОП (синяя метка), швабра и ведро для уборки в жилых помещениях.
- Совок для мусора плюс щетка.
- Корзина для химических средств.
- Пылесос.

Машины для уборки различных поверхностей в гостевых зонах:

- Полумоечная машина Nilfisk BA-531 – для чистки твердых поверхностей
- Полумоечная машина SC 400- для чистки твердых поверхностей
- Полумоечная машина Nilfisk SKCA 551 – для чистки твердых поверхностей
- Полумоечная машина Nilfisk 350 – для чистки твердых поверхностей
- Пылесос Nilfisk VP 300 Eco – для сбора пыли и мусора в жилых помещениях и общественных зонах
- Водосос VL 500 - для сбора влаги с поверхностей
- Парогенератор SO 450 – для многоцелевой внутренней и внешней уборки
- Однорисковая машина FM 400 – для чистки твердых поверхностей
- Полумоечная машина SC 451 – для чистки твердых поверхностей
- ALTO – мойка высокого давления – для внешней уборки

Использование тележки горничной

Профессионально укомплектованное рабочее место позволяет рационально использовать рабочее время горничной.

Для удобства работы горничная может пользоваться тележкой. Профессиональная горничная должна иметь на тележке полный комплект гостевых принадлежностей. Это поможет ей в кратчайший срок выполнить любую просьбу Гостя, подготовить номер или изменить количество гостевых принадлежностей в зависимости от резервации.

Перед началом работы горничной необходимо удостовериться, что на тележке находится все необходимое для работы (смотрите приложение).

Во время уборки в номере тележка должна находиться рядом с апартаментом, напротив дверей, но, 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 кладовую, предварительно наведя порядок на ней.

Очередность уборки номеров

В целях обеспечения своевременности и качества обслуживания Гостей установлен следующий приоритет уборки номеров:

- Номера под заезд,
- Жилые номера,
- Свободные грязные номера, не забронированные под заезд.

Статусы номеров

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

•Рабочий день супервайзеров Хозяйственного Отдела начинается с распечатки из системы отчетов о состоянии номерного фонда, где указывается перечень всех номеров, требующих обслуживания с указанием их статусов. Существуют следующие статусы номеров:

- **Inspected** – свободный или жилой чистый апартамент, убранный горничной, проинспектированный супервайзером. Внимание! Поселение Гостя возможно только в апартаменты, имеющие этот статус.

- **Clean** – свободный или жилой не инспектированный апартамент, убранный горничной, но не проверенный супервайзером. В том случае если этот апартамент 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 апартамент. Свободному апартаменту этот статус присваивается после выезда гостя. Жилому апартаменту этот статус присваивается, если в нем не была произведена уборка по причине отказа гостя от уборки, наличия таблички на входной двери апартаментов «Не беспокоить», если апартамент закрыт изнутри.

- **TU** – свободный чистый апартамент, в который в ближайшие сутки предполагается заезд Гостя. В апартаменте требуется проветривание, проверка исправности всего технического оборудования, сантехники. Производится влажная уборка.

- **OOS** – апартамент на ремонте или генеральной уборке – статус присваивается апартаменту, в котором обнаружена мелкая неисправность, необходим ремонт или в котором производится генеральная уборка.

- **OOO** – апартамент на ремонте-статус присваивается апартаменту, в котором обнаружена серьезная техническая неисправность, требующая длительного ремонта.

•Статус апартаментов в течение дня может меняться, и супервайзер отражает это в своем рабочем листе. Очень важно оперативно отслеживать и менять статус апартаментов в системе, особенно в периоды большой загрузки. Горничные и супервайзеры производят изменения статусов апартаментов в программе Fidelio путем набора специального кода в телефонном аппарате апартамента. Оперативное изменение статусов апартаментов позволяет эффективно организовывать работу остальных подразделений, в первую очередь Отдела Приема и Размещения и Единой дежурно-диспетчерской службы.

Стандарт уборки номера

Процедуры уборки номеров в апартаментах курорта «Горки город» и в гостинице «Горки Арт» аналогичны.

Исключение составляет процедура уборки кухни, в связи с отсутствием кухонь в номерах гостиницы «Горки Арт».

Процедура уборки номера после выезда Гостя

•Горничная стучится, согласно стандарту и заходит в апартамент, включает свет.

•Открывает шторы (жалюзи) 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 листе-задании на ее исправление и сообщает супервайзеру.

•Осматривает апартамент и сейф, проверяет не оставил ли Гость вещи. В случае обнаружения забытых Гостем вещей, действует согласно Процедуре оформления забытых гостями вещей.

•Горничная надевает перчатки и приступает к загрузке грязной посуды в посудомоечную машину, предварительно удалив с нее остатки пищи.

•Следующий шаг – удаление мусора из мусорных корзин, а также прочий мусор, находящийся в апартаментах.

•Затем горничная снимает грязное постельное белье и полотенца. Упаковывает все в мешки для сбора грязного белья, выносит из апартамента и складывает в тележку.

•Следующий шаг – переходит в ванную комнату. В ванной комнате наносит профессиональные моющие средства на унитаз, раковину, умывальника и ванную/душ и оставляет на 15-20 минут.

•Горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки, надевает одноразовые перчатки. Заносит чистое белье в номер, застилает кровать в соответствии со стандартом гостиничного комплекса «Горки город» (см. Стандарт уборки кровати).

•Если в номере есть балкон, то после уборки кровати, протирает пыль на столе и стульях, находящихся на балконе, пылесосит и моет пол.

•Затем при необходимости пылесосит полы в спальне и гостиной.

•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 либо по часовой стрелке, либо против часовой.

•После этого производит уборку стекол и зеркал с помощью профессионального химического средства. Протирает экран телевизора, стеклянные рамки.

•Также горничная полирует все деревянные поверхности и металлические 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.

•После этого горничная надевает перчатки, производит уборку и дезинфекцию кухни: холодильника, микроволновой печи, варочной поверхности и вытяжки. Достает посуду из посудомоечной машины и расставляет в кухонные шкафы (смотрите стандарт комплектации кухни). Моет и натирает все поверхности кухни, в последнюю очередь чистит мойку профессиональным химическим средством.

•После этого горничная надевает перчатки и проводит уборку ванной комнаты в соответствии со стандартом (см. стандарт уборки ванной комнаты).

•По завершению уборки ванной комнаты, горничная должна взять ведро и швабру с МОПом с маркировкой «для мытья ванных комнат и туалетов» и вымыть полы в ванной комнате.

•Горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки и производит комплектацию ванной комнаты всем необходимым – полотенца, косметические и гигиенические принадлежности (см. стандарт комплектации апартаментов).

•Специальным средством продезинфицировать ручки дверей, трубку телефонного аппарата, пульты ТВ.

•После этого горничная моет полы в спальне, гостиной и кухне.

•Закрывает окно, если необходимо, обрабатывает апартамент освежителем воздуха.

•Горничная набирает специальный код в телефонном аппарате апартаментов и статус апартаментов автоматически меняется в программе Fidelio.

•Перед уходом из апартаментов необходимо еще раз проверить комнаты и ванную, убедиться, что апартамент укомплектован всем необходимым, шторы и тюль висят ровно, покрывало застелено 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.

Обратите ВНИМАНИЕ!

Часто встречающиеся нарушения стандартов:

- Волосы: на сантехнике, полу, мягкой мебели, постельных принадлежностях, матрацах 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.

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

•Выходя из апартаментов, не забудьте свой электронный ключ. Закрыть дверь, сделать отметку об уборке апартаментов в своем рабочем задании. Обязательно указать время пребывания в апартаментах.

Процедура уборки жилого номера

Жилая уборка в Апартаментах «Горки город» производится 1 раз в три дня, жилая уборка в номерах гостиницы «Горки Арт» производится ежедневно, если иное не предусмотрено обязательствами, в том числе договорными обязательствами НАО «Красная поляна» по предоставлению услуг проживания.

•Горничная стучится согласно стандарту и заходит в номер, включает свет.

•Открывает шторы (жалюзи) и окно для проветривания комнаты.

•Необходимо надеть перчатки. Снять грязное белье, полотенца Грязное белье складывается в мешок для сбора грязного белья и выносится из апартамента, загружается в тележку.

•Следующий шаг - удалить мусор из мусорных корзин, а также прочий мусор, находящийся в апартаментах.

•Горничная заходит в ванную комнату и наносит специальное, профессиональное моющее средство на раковину, душевую кабину или ванну, унитаз на 15-20 минут.

•Горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки, надевает одноразовые перчатки. Грязную посуду загружает в посудомоечную машину. При помощи профессиональных химических средств протирает весь кухонный инвентарь: дверцы шкафов и холодильника, варочную панель, вытяжку, микроволновую печь. Чистит и промывает мойку раковины.

•Горничная производит замену перчаток. В комнате в первую очередь меняется постельное белье. Кровать застилается в соответствии со стандартом апартаментов.

•Проверяется чистота и порядок на балконе. Вытереть пыль и помыть пол.

- 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.

- При необходимости пропылесосить полы в комнате, гостиной, кухне, 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 апартаментов (см. Стандарт уборки ванной комнаты).

- После завершения уборки ванной комнаты необходимо пропылесосить пол в ванной и помыть его.

- Горничная снимает перчатки и дезинфицирует руки, производит комплектацию ванной комнаты всем необходимым – полотенца, гостевые принадлежности.

- Протереть полы во всех комнатах и кухне.

- Горничная производит комплектацию апартамента гостевыми принадлежностями.

- Закрывать окно и при необходимости обработать комнату освежителем воздуха.

- Перед уходом из апартамента, необходимо еще раз проверить комнаты и ванную, убедиться, что апартамент укомплектован всем необходимым, шторы и тюль висят ровно, покрывало застелено 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 апартаментах, набирает специальный код, который переводит в электронной системе номерного фонда данный апартамент в статус ООС. CL

- Закройте дверь, сделайте отметку об уборке номера в вашем рабочем задании.

Процедура смены белья:

- Перед тем как приступить к смене белья, проверьте все постельное белье. Оно должно быть выстиранным, отутюженным, без распоротых швов, дыр, пятен или складок.

- После того как грязное белье снято с кровати, положите одеяла, покрывала и подушки на стулья или кресла, они не должны лежать на полу.

- Проверить под кроватью, чтобы не было посторонних вещей, мусора.

- Проверить матрас и наматрасник на наличие пятен, загрязнений. Очистить их от волос. Наматрасник кладется ровно сверху на кровать.

- 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. Убедитесь, что подушки лежат клапаном к изголовью. Они должны быть одного размера и одной высоты.

- Застелите кровать покрывалом, оно должно быть равномерно распределено на кровати.

- После того как кровать убрана, ее выравнивают.

Процедура уборки кухни в апартаменте:

Каждая горничная Хозяйственного отдела должна быть ознакомлена с правилами по эксплуатации электротехники, которая используется в апартаментах «Горки город». Каждая горничная должна пройти инструктаж по технике безопасности при пользовании электроприборами.

- перед началом уборки, горничная освобождает всю посуду от остатков пищи и загружает ее в посудомоечную машину.

- холодильник освобождается от остатков продуктов, вынимаются стеклянные полки, контейнер для хранения овощей и фруктов, лоток для яиц, форма для заморозки льда, контейнера для заморозки мяса, птицы и рыбы. Все эти комплектующие моются с использованием специальной профессиональной химии, прополаскиваются под проточной водой и вытираются насухо. В той же последовательности моется внутренняя и внешняя поверхности холодильника. Все комплектующие холодильника ставятся на свое место.

- варочная панель обрабатывается специальным профессиональным химическим средством, протирается салфеткой, смоченной под проточной водой. Натирается до блеска.

- с вытяжки снимаются фильтры для улавливания копоти, обрабатываются специальным профессиональным химическим средством,

прополаскиваются под проточной водой, протираются и ставятся на место. В той же последовательности обрабатывается поверхность всей вытяжки.

- электрические чайники освобождаются от накипи, внешняя поверхность протирается специальным профессиональным средством, затем салфеткой, смоченной под проточной водой, и натирается до блеска.

- микроволновая печь: внешняя и внутренняя поверхности обрабатываются при помощи специального профессионального средства, убирается жир и копоть со спирали, многократно протираются салфеткой, смоченной под проточной водой, натираются до блеска.

- кухонные шкафы и ящики для хранения кухонного инвентаря: внутренние и внешние поверхности обрабатываются специальным профессиональным химическим средством, протираются салфеткой, смоченной под проточной водой, протираются насухо.

- стол и все разделочные поверхности кухни обрабатываются и моются специальным профессиональным химическим средством и протираются салфеткой, смоченной под проточной водой. Вытираются насухо и натираются до блеска.

- посуда из посудомоечной машины выгружается и проверяется на предмет трещин и сколов. Посуда расставляется в шкафы, согласно Стандарту «Комплектации апартаментов».

- посудомоечная машина моется при помощи специальной профессиональной химии и ставится на режим «полоскать». После этого, машина отключается и оставляется приоткрытой.

- раковина мойки чистится губкой с нанесенной на нее специальной профессиональной химией, прополаскивается проточной водой, вытирается насухо до блеска, начищается смеситель крана и вся хромированная поверхность.

- в последнюю очередь пылесосим и моем полы. Проверяем комплектацию кухни посудой и уборочным инвентарем, согласно стандарту «Комплектации апартаментов».

Процедура уборки ванной комнаты

Уборка ванной комнаты после выезда Гостя

- Перед началом уборки ванной комнаты горничной необходимо надеть перчатки и нанести моющие средства на сантехнику, чтобы за время уборки жилых помещений отошли загрязнения и подействовали химические вещества. Также нужно собрать и удалить весь мусор из ванной комнаты, вынести грязные полотенца.

- После окончания уборки жилых помещений номера горничная начинает уборку ванной комнаты.

- 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 МОП, 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.

- Если в ванной комнате есть стеклянная перегородка, то необходимо вымыть ее с двух сторон и протереть насухо.

- Затем горничная приступает к мытью зеркала, раковины, крана и полки для ванн принадлежностей. 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, поднос, мыльницу, освободить стеклянную полку 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 горничная незамедлительно по телефону либо лично информирует супервайзера корпуса. Предварительно нанесенные химические вещества действуют за время уборки жилой комнаты. Для чистки внутренних поверхностей унитаза используется ерш. Тщательно прочистите внутренние стенки, в том числе и труднодоступные зоны под сидением. Ополосните ерш в унитазе и слейте воду. Затем протрите внешние стенки унитаза и прилегающие стены влажной губкой, смоченной профессиональным химическим средством. Также протрите трубы, ведущие к унитазу. 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 ванн 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. После этого пол протирается насухо чистой тряпкой. Очень важно проследить, чтобы на полу не осталось волос и ниток. На чистый вымытый пол ставится

ведро для мусора, с аккуратно вложенным чистым мешком. Края мешка не должны свисать с наружи ведра.

- 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.

Процедура уборки Ванной комнаты жилого номера:

- Уборка ванной комнаты апартаментов, в котором проживает Гость, производится в том же порядке, что и уборка выездного апартаментов.

- Туалетные принадлежности Гостя при необходимости отодвигаются. После уборки, аккуратно ставятся на место.

- Использованные полотенца необходимо собрать и сложить в мешок для грязного белья на тележке. Чистые полотенца выкладываются в количестве и в соответствии с правилами комплектации номера полотенцами.

Процедура Генеральной уборки номера

- Генеральная уборка номера осуществляется периодически, в зависимости от состояния номера.

- Цель проведения: охватить уборкой те объекты и места, на которые не хватает времени и которые труднодоступны при текущей уборке.

- Номера, подлежащие генеральной уборке, полностью выводят из эксплуатации на определенное количество времени. Также в течение этого дня могут проводиться мероприятия по косметическому ремонту апартаментов (проверка всей электрики, подкраска стен и потолков, подклейка или полная замена обоев и т.д.)

Подготовка к генеральной уборке:

- Перед началом генеральной уборки менеджер хозяйственного отдела должен:

- Совместно с Отделом Приема и Размещения определить порядок приостановки заселения гостей на время генеральной уборки. А также проинформировать об этом Диспетчерско-дежурную службу.

- Перевести эти апартаменты в статус ООО с указанием причины – генеральная уборка.

- Тщательно проверить номера и записать заявки на все неисправности и поломки в них.

- Перед началом генеральной уборки горничная должна:

- Убедиться, что сотрудники Диспетчерско-дежурной службы закончили полную проверку апартаментов и устранили все неисправности.

- Снять в апартаменте занавески с окон, в ванной, тюль, чехлы с мягкой мебели, постельное белье. Убрать полотенца и гостевые принадлежности.

- Если одеяла и подушки грязные или имеют неприятный запах, необходимо отдать их в прачечную в чистку.

- Освободить свою тележку от белья, убрать гостевые принадлежности. Приготовить все химикаты и рабочий инвентарь, необходимый для уборки апартаментов.

Генеральная уборка кухни:

- вся посуда размещается в посудомоечную машину и ставится на самый длительный режим мытья;

- профессиональными химическими средствами моется и дезинфицируется: холодильник, микроволновая печь, варочная панель, вытяжка;

- моются, дезинфицируются и натираются внутренне и внешние поверхности шкафов, столешницы;

- удаляется накипь в чайнике;

- чистится, дезинфицируется и моется мойка раковины и смеситель крана;

- вся посуда из посудомоечной машины выставляется согласно стандартам комплектации апартаментов «Горки город».

Генеральная уборка в комнате:

- Сначала убираются ящики в шкафах, протираются профессиональным химическим средством.

- Просматривается и доукомплектовывается в случае необходимости папка Гостя.

- Протираются и дезинфицируются пульты дистанционного управления.

- Моются окна и подоконники.

- Чистятся и моются торшер, настольные лампы, стулья, картины, стол, мусорные корзины.

- Чистятся диваны, кресла, шторы.

- Протираются плинтуса, батареи, мебель, телевизор, телефон, двери.

- Матрасы пылесосят со всех сторон. Протираются деревянные панели кроватей, моется напольное покрытие под кроватями.

- Тщательно пылесосится пол в комнате.

- Расставляется мебель в соответствии с правилами комплектации.

- Заправляется кровать.

- Вешаются шторы и тюль.

- Раскладываются гостевые принадлежности.

- Моется пол.

Генеральная уборка ванной комнаты:

- Лампы, вентиляция, потолок, фен

- Кафель, зеркала, раковина

- Краны, душ, дренаж, полки для полотенец и для мыла

- Ванна, унитаз

- Пол

Таким образом, уборку ванной комнаты нужно производить сверху вниз и от одного угла к другому.

- Первым шагом в уборке ванной комнаты является ее освобождение от всех предметов, а именно использованные и неиспользованные полотенца, гостевые принадлежности, выносятся мусорное ведро.

- Затем на поверхности наносится химия в соответствии со стандартами и предназначением. Ни в коем случае не использовать химикаты не по назначению, так как возможно отсутствие результата или негативная реакция. Химия наносится на губку или щетку, моется кафель, ванная, унитаз и раковина, все краны. Щеткой чистятся швы кафельной плитки стен и пола и оставляются на 15-20 минут, это необходимо делать для достижения наилучшего результата. По истечении времени химия смывается водой, стены и сантехника вытираются насухо.

- Моется и натирается унитаз, сидение и крышка унитаза, проверяется рабочее состояние креплений сидения и чистота вокруг них. Обязательно моется бачок унитаза, стена за ним и пол за унитазом. Дверь в ванную комнату протирается влажной ветошью, так как на ней могут оставаться мыльные потеки или застаревшие брызги воды.

- Хромированные поверхности и зеркала необходимо натереть до блеска. Моется и вытирается насухо пол, если есть необходимость пол пропылесосить (для сбора всех мелких частиц и волос).

- Если в процессе работы обнаружены технические поломки, например перегоревшая лампа, засорившийся сток, плохо закрепленный поручень и тому подобное, необходимо сразу сообщить об этом в Дежурно-диспетчерскую службу для их устранения в короткий срок.

- Особое внимание необходимо уделить таким мелким предметам ванной комнаты как: стаканы, мыльница и поручень над ванной, распылители душа, стоки и заглушки в ванной, биде и раковине, мусорное ведро, подставка для ершика и сам ершик.

- Стаканы – дно чистое, без следов зубной пасты; если на стакане есть грани – чистые, не мутные, горловина стакана без сколов, следов губной помады или пасты.

- Распылители душа – без налета в виде водного камня, хорошая проходимость воды через все отверстия в распылителе, держатель распылителя хорошо закреплен.

- Стоки и заглушки в раковине, ванной – без посторонних предметов, таких как волосы, кусочки мыла и тому подобное, вода должна свободно проходить.

- Мусорное ведро – чистое как внутри, так и снаружи.

- Подставка под ершик – сухая, чистая; ершик без посторонних предметов на нем, чистый и сухой.

- После того как все вымыто и натерто до блеска, ванная комната укомплектовывается гостевыми принадлежностями и махровыми изделиями в соответствии со стандартами отеля.

По окончании генеральной уборки, горничная должна сообщить об этом супервайзеру, который проверяет номер и только после этого меняет его статус с ООО на Clean в своем рабочем листе.

Супервайзер сообщает о готовности апартаментов к выставлению на продажу менеджеру Хозяйственного отдела. Менеджер переводит апартамент из статуса ООО в статус CL, Inspected в программе Fidelio.

Периодичность генеральной уборки объектов оснащения апартаментов

- Покрывала – по мере загрязнения, но не реже 4 раз в год.
- Одежда – по мере необходимости, но не реже 6 раз в год.
- Шторы в комнате – по мере загрязнения, но не реже 2 раз в год.
- Шторка для ванной – 1 раз в месяц или по мере загрязнения.
- Окна – по мере загрязнения, но не реже 2 раз в год.
- Потолочные светильники – 2 раза в месяц.
- Вентиляционные решетки – 1 раз в две недели.
- Стены, пол, потолок в ванной комнате – 1 раз в две недели.
- Потолок в комнате и карнизы – 1 раз в две недели.

Рабочий лист супервайзера. Задание на уборку горничной.

Рабочий лист супервайзера – это план работы на целый день. Он включает в себя определение статуса номеров и определение объема работы для каждой горничной.

• Основной целью заполнения рабочего листа супервайзера является постоянный контроль за состоянием и статусами номеров и оперативное внесение изменений. По рабочему листу супервайзер проверяет готовность номеров под текущий заезд, отслеживает статус выездных номеров и очередность их уборки, контролирует своевременное изменение в системе статуса номеров с техническими неполадками, отслеживает информацию о номерах, в которых по той или иной причине в течение дня не была произведена уборка. Таким образом, все изменения в течение дня отображаются в рабочем листе.

• Также в рабочем листе отмечаются номера, в которые поставлены дополнительные кровати или детские кроватки, отнесены вазы, утюги, доски или какие-либо другие предметы.

• В том случае, если супервайзер находит расхождения в статусах апартаментов в листе «Задание горничной» и АСУ (Fidelio), необходимо немедленно сообщить менеджеру Хозяйственного отдела.

• Супервайзер до 9.30 заполняет и выдает каждой горничной лист «Задание на уборку». В нем он указывает свою фамилию, фамилию горничной, дату заполнения.

- В Задании на уборку указывается список номеров, которые в течение смены должна убрать горничная.

- В соответствии с Заданием на уборку горничная приступает к уборке номеров. После того как номер убран, горничная должна сделать отметку о его уборке в своем задании и при помощи специального кода перевести статус номера по стационарному телефону убранного номера.

- В конце смены лист «Задание горничной» подписывается супервайзером и горничной, и сдается менеджеру Хозяйственного отдела. Лист «Задание горничной» обязательно подшивается в папку.

- В рабочем листе принята следующая система обозначений для номеров:

- Номер свободный грязный, гость уехал (Check Out) – «CO»
- Номер на отъезде (Departure) – «DEP»
- Номер убранный проинспектированный – «VAC. IN»
- Номер с табличкой «Просьба не беспокоить» - «DND»
- После уборки жилого апартаменты, номер в листе зачеркивается и отмечается время нахождения горничной в апартаменте, пример: **70719** 10-00 – 10-30.
- Жилой номер, в котором сделана уборка «OCC.CL».
- Номер, в котором Гость отказался от уборки – «N/S».

Инспектирование номеров

- Проверять статусы апартаментов необходимо регулярно в течение рабочего дня.

- Утром каждая горничная проверяет статусы тех апартаментов, которые включены в ее рабочий лист.

- В первую очередь проверяются свободные апартаменты и апартаменты, которые закрыты на ремонт. Обязательно стоит заходить в каждый апартамент, протирать пыль и сливать воду в унитазе. Очень важно смотреть на фактический статус апартаменты (например, нет ли там посторонних вещей, если статус апартаменты в системе указан как свободный).

- Затем проходят жилые номера, в которых нет Гостей, и не висит табличка с просьбой не беспокоить. Эти номера проверяются на наличие вещей.

- Все расхождения и несоответствия, если такие обнаружены, горничная должна зафиксировать в своем Задании на уборку и незамедлительно сообщать супервайзеру.

- Продажа номеров Гостям осуществляется только после их проверки (инспектирования).

- Сама процедура проверки номера различна в зависимости от статуса проверяемого номера, но в целом критерии и требования неизменны. Эти критерии – идеальная чистота, техническая исправность всего оборудования

в апартаменте и соблюдение всех стандартов, установленных по комплектации апартамента

- Проверка номера осуществляется супервайзером.

Инспектирование жилого апартамента:

• При проверке жилого номера на качество уборки, супервайзер в первую очередь осматривает постельное белье (сделана ли замена), проверяет наличие пыли на поверхностях столов, тумбочек, телевизоре и остальных поверхностях, а также чистота пола. Осматривается балкон и мебель на нем. Особое внимание уделяется вещам Гостя, они должны быть аккуратно сложены, а обувь составлена в прихожей. Документы, драгоценности и ценные вещи Гостей не трогаются!

• При осмотре кухни, особое внимание супервайзер обращает на отсутствие мусора в мусорном ведре, исправность работы всех приборов: посудомоечной машины, варочной панели, вытяжки, микроволновой печи, электрического чайника, холодильника. Все разделочные поверхности, мойка раковины, кран – смеситель должны быть чистыми и натертыми до блеска.

• Вся посуда должна быть чистой и расставленной в шкафы (смотрите Стандарт комплектации кухни)

• Если на посуде имеются трещины и сколы – срочно изъять ее из обращения, составить Акт о порче имущества и заменить новой (смотрите Процедуру составления Акта о порче имущества).

• Следующий этап – проверка ванной комнаты. В ванной комнате сантехника должна быть вымыта и натерта. Использованные полотенца заменены. Зеркала, мыльницы, стаканы, подставка под ершик – чистые и сухие, косметика и туалетные принадлежности пополнены, а косметика Гостей аккуратно расставлена на столешнице.

• Заканчивается проверка номера осмотром прихожей или встроенного шкафа, наличием квитанций для прачечной и химчистки, пакетов для прачечной, ложки и губки для обуви.

• Кроме того, при осмотре номера проверяются состояние осветительных приборов и целостность мебели.

• После завершения инспекции апартамента, супервайзер набирает на стационарном телефонном аппарате апартамента специальный код и выставляет апартамент в статус Inspected.

•

Инспектирование номера при выезда Гостя

• Проверка апартамента при выезде гостя осуществляется с предельной степенью внимательности и требует оперативного и эффективного взаимодействия нескольких служб Общества.

• Сотрудник Отдела приема и размещения по телефону информирует супервайзера Хозяйственного отдела о том, что гость выезжает и необходимо проверить номер гостя;

- супервайзер хозяйственного отдела в течение 10-15 минут проверяет номер после выезда гостя на предмет наличия комплектации и информирует по телефону сотрудника Отдела приема и размещения о том, что номер принят.

- В случае, если в номере обнаружена порча или отсутствие предметов комплектации, супервайзер Хозяйственного отдела незамедлительно информирует по телефону сотрудника Отдела приема и размещения о факте порчи либо отсутствия имущества и сотрудника Управления безопасности. В течение 10-15 минут супервайзером Хозяйственного отдела составляется Акт о возмещении ущерба, который подписывается супервайзером Хозяйственного отдела, менеджером Хозяйственного отдела, менеджером Отдела приема и размещения и сотрудником Управления безопасности.

- Оригинал Акта о возмещении ущерба передается менеджеру Отдела приема и размещения для взимания с гостя оплаты за утраченное или испорченное имущество из депозита. Оригинал кассового чека об оплате и копия Акта о возмещении ущерба передаются менеджеру Хозяйственного отдела для осуществления процедуры списания испорченного/утраченного имущества.

Инспектирование убранного номера после выезда Гостя

- Проверка апартаментов после выезда Гостя проводится более тщательно. Осмотр номера начинается от входной двери и по кругу, чтобы ничего не пропустить. Инспектирование выездного номера очень важно, так как номер готовится под заезд следующего Гостя и о пребывании предыдущего не должно ничем даже намекать. В таком номере проверяются все шкафы, тумбочки и выдвижные ящики на наличие мусора или посторонних предметов. Кроме того, нужно обязательно проверить чистоту под кроватью, за тумбочками, за занавесками и в других труднодоступных местах. Проверяется комплектация печатной продукцией, косметическими принадлежностями и наличие текстиля. Вся мебель и текстиль в целостности и готовы к эксплуатации. Обязательно проверяется телевизор и пульт к нему на качество работы. Часто о пребывании Гостей напоминает телефонный аппарат и следы помады на трубке телефона, поэтому важно осмотреть его. Ванная комната должна быть идеально вымыта, укомплектована, вся сантехника в рабочем состоянии.

- Особенное внимание уделяется кухне. Проверяются все шкафы, холодильник и микроволновая печь на предмет отсутствия продуктов и посторонних запахов. Вся посуда должна быть чистой, без сколов и трещин. Все разделочные поверхности и мойка раковины должны быть натерты до блеска.

- Вся техника – холодильник, микроволновая печь, посудомоечная машина, варочная панель, вытяжка, электрический чайник.

- Если в процессе проверки у супервайзера есть замечания по качеству уборки апартаментов горничной, необходимо указать ей на недоработки и устранить.

- Если при проверке апартаментов обнаруживаются проблемы технического порядка: необходим ремонт мебели, текстиля, проведение строительных работ или ремонт электрических приборов, то супервайзер направляет заявку в Дежурно-диспетчерскую службу. Очень важно отслеживать выполнение технических работ и своевременно менять статус номера.

Стандарт использования и хранения мастер ключей

Система контроля мастер-ключей – это ограниченное и фиксированное использование мастер-ключей сотрудниками, а также систематическое заполнение специальных форм и хранение данных бланков не менее месяца. Весь персонал Хозяйственного отдела должен соблюдать правила использования и хранения ключей.

В гостиничном комплексе «Горки город» используются магнитные и механические ключи. В случае определенных проблем руководитель может получить распечатку с информацией: кто, когда и на какой срок открывал тот или иной номер.

Начальник хозяйственного отдела и Менеджеры имеют именные мастер-ключи. Каждый ключ имеет программный код, который позволяет безошибочно определить, кому принадлежит данный ключ.

Для сотрудников, не имеющих именных ключей, существуют резервные мастер-ключи, которые хранятся в специальном сейфе под контролем Руководителя или Менеджера Хозяйственного отдела.

Все ключи промаркированы.

Сотрудник, получающий ключ, должен расписаться в специальном журнале, указав при этом номер ключа, время получения, подпись, время возврата.

После каждой смены резервные ключи возвращаются непосредственно Менеджеру Хозяйственного отдела. Все резервные мастер-ключи также имеют свой код, что позволяет определить ответственного за ключ.

Правила работы с мастер-ключами:

- Сотрудник Хозяйственного отдела несет персональную ответственность за сохранность ключей.

- Никогда никому не одалживайте ключи.

- Никогда не открывайте двери Гостю, забывшему ключ. Вежливо сообщите Гостю, что он должен вернуться к стойке приема и размещения.

- Не открывайте дверей гостевого апартаментов для потенциального Гостя, который хочет посмотреть апартамент.

- О неправильном использовании ключей другими сотрудниками, сообщите в офис Хозяйственного отдела.

- Никогда не оставляйте ключи в дверных замках или лежащими на тележках.

- Ни при каких обстоятельствах ключи не должны передаваться от смены к смене без росписи за получение ключей в офисе Хозяйственного отдела.

- Ежедневно в конце рабочего дня Менеджер Хозяйственного отдела производит сверку наличия ключей.

- В случае потери ключа следует немедленно проинформировать руководителя Хозяйственного отдела. За потерю мастер ключа к сотрудникам могут быть применены самые строгие меры, вплоть до увольнения с работы.

- Выдачу и продление мастер – ключей осуществляет начальник Отдела Приема и Размещения. (смотрите Стандарт использования мастер – ключей)

ВИП Гости. Уборка ВИП апартаментов

Все Гости курорта «Горки город» являются важными для нас Гостями. По различным причинам некоторые Гости при пребывании в нашем Отеле получают особый статус – статус ВИП Гостя. Статус ВИП Гостя могут получить наши постоянные Гости, известные личности и другие категории Гостей по решению Руководства курорта «Горки город»

ВИП Гости обладают рядом привилегий и преимуществ при бронировании и проживании нашем гостиничном комплексе. При присвоении Гостю VIP статуса, эта информация вносится в систему, и при каждом последующем посещении курорта «Горки город» Гостю будут предоставляться комплименты и привилегии, соответствующие присвоенному ему VIP статусу. При бронировании номера Гостем информация о VIP статусе уже будет отражена в профайле Гостя.

Уборка ВИП номера:

- Все VIP номера должны убираться в первую очередь (до 12 часов дня). Учитывая статус Гостей, этим номерам должно уделяться особое внимание.

- Очень важно отслеживать наличие в номере комплементов и подарков от курорта «Горки город». Это могут быть бутылка вина или шампанского, фруктовая тарелка, шоколадные конфеты, приготовленные на заказ, цветочная композиция и другие привилегии.

- Необходимо чтобы цветочные композиции в апартаментах и ванной комнате были всегда свежие, вода в вазах не мутная и без запаха. Также проверяем наличие фруктовой тарелки со свежими фруктами, чистоту столовых приборов и салфеток. В том случае, если есть какие-либо недостатки, касающиеся Службы F&B – необходимо немедленно проинформировать их.

- Важно очень внимательно относиться ко всем просьбам и пожеланиям VIP Гостей, а также запоминать их предпочтения. При

последующих визитах старайтесь выполнить просьбы и пожелания до того, как Гость напомним Вам о них.

- Полноценная уборка номера обязательно производится в день выезда Гостя, в том случае, если у Гостя поздний выезд – после 12-00.

- Гостевые косметические принадлежности должны ежедневно меняться, по просьбе Гостя должны предоставляться дополнительные аксессуары (зубная щетка и паста, бритвенный набор и т.д.).

Обслуживание мини-баров

Номера в гостинице «Горки Арт» могут быть укомплектованы мини-барами. Обслуживание мини-баров осуществляется специалистами по мини-барам.

Проверка мини-бара при выезде гостя (08:00-12:00)

- Взять со стойки регистрации список гостей, выезжающих в этот день.
- Произвести обход по номерам, указанным в списке.
- Позиции и номера, в которых был использован мини-бар отмечаются в Листе учета продукции мини бара

- Все позиции, отмеченные в Листе учета продукции мини бара заносятся в Micros (post each item) и закрываются на номер комнаты, белая копия отдается на Reception

- Грязную посуду забрать (при наличии), отнести на мойку
- Если Гость выехал не оплатив мини бар, то отсутствующие позиции закрываются на РМ 9030, белая копия отдается на Reception

Подготовка мини-бара к заезду гостей (12:00-14.00)

- До 12-00 взять со стойки регистрации список гостей, заезжающих в этот день.
- Произвести обход по номерам, указанным в списке).
- Проверить комплектность мини-бара и выставить недостающий ассортимент мини-бара до полной стандартной комплектации.
- Грязную посуду забрать (при наличии), отнести на мойку.

Подготовка мини-бара к заезду VIP гостей (12:00-14.00)

- До 12-00 взять со стойки регистрации список гостей, которым полагаются VIP обслуживание, предоставить информацию кухне и ресторана.

- Произвести обход по номерам, указанным в списке, и одновременно укомплектовать принадлежностями для VIP обслуживания.

- Проверить комплектацию в номерах и выставить недостающий ассортимент мини-бара до полной стандартной комплектации.

- Грязную посуду забрать (при наличии), отнести на мойку.

Обслуживание мини-бара в жилом номере (14:00-16:00)

- До 12-00 взять со стойки регистрации список проживающих гостей.
 - Произвести обход по номерам, указанным в списке.
 - Проверить комплектацию в номерах и выставить недостающий ассортимент мини-бара до полной стандартной комплектации.
 - Позиции и номера, в которых был использован мини-бар отмечаются в Листе учета продукции мини бара
 - Все позиции, отмеченные в Листе учета продукции мини бара заносятся в Журнал учета продукции мини-бара.
 - При обходе так же забрать грязную посуду из комнат, (при наличии), отнести на мойку
- В конце рабочего дня:
- Убедиться, что вся продукция была доставлена
 - Сдать Лист учета продукции мини бара в руководителю .
 - Проверить и навести порядок в кладовых (складской зоне).
- 1 раз в неделю:
- Проверять сроки годности продукции мини-бара.
 - Делать заказ на склад.
 - Получать заказанную продукцию, распределять по кладовым.

Номера на ремонте:

- Каждый сотрудник Хозяйственного отдела контролирует техническое состояние номерного фонда.
- При обнаружении каких-либо технических неполадок в номере во время уборки, горничная своевременно и незамедлительно сообщает об этом супервайзеру. Супервайзер, соответственно подает заявку в Дежурно-диспетчерскую службу, уточняя, к какому времени недостатки будут устранены.
- В том случае, если недостатки не могут быть устранены в течение нескольких часов, номер должен быть переведен в статус ООО – номер на ремонте.
- В статус ООО номер может быть переведен только Менеджером Хозяйственного отдела, после инспектирования номера совместно с сотрудниками дежурно-диспетчерской службы и оформления Акта вывода номера из эксплуатации подписанного сотрудником дежурно-диспетчерской службы и Менеджером Хозяйственного отдела.
- Менеджер Хозяйственного отдела должен обязательно указать в АСУ «Фиделио» причину выведения номера в ремонт.
- После устранения технических неполадок или ремонта, сотрудник дирекции по эксплуатации и реконструкции сообщает Менеджеру Хозяйственного отдела об окончании работ.
- Менеджер Хозяйственного отдела совместно с сотрудником дирекции по эксплуатации и реконструкции инспектирует номер, при отсутствии замечаний оформляется Акт приемки-передачи объекта после ремонтных

или строительных работ, подписанный представителем дирекции по эксплуатации и реконструкции и Менеджером Хозяйственного отдела.

- Менеджер Хозяйственного отдела изменяет в программе статус номера ООО на грязный (Dirty).

- Супервайзер при проверке статуса номера в зависимости от степени загрязнения номера определяет вид уборки и направляет горничную для проведения уборки.

- После проведения уборки супервайзер инспектирует номер и при условии отсутствия технических неполадок и недочетов в уборке меняет статус номера на чистый (Vacant Clean), при помощи набора специального кода в телефонном аппарате апартаментов.

- Начальник Хозяйственного отдела, Менеджеры на ежедневной основе отслеживают состояние номеров на ремонте, особенно в периоды высокой загрузки и по возможности контролировать ход проводимых ремонтных работ. Очень важно не допускать невынужденного простоя номеров, и своевременно информировать службу приема и размещения о готовности апартаментов к продаже.

Уборка гостевых зон

Первое, и, как правило, самое запоминающееся впечатление, потенциальные Гости и посетители курорта получают, оценивая чистоту общественных территорий: центрального холла (ресепшен), лифтов, зон отдыха.

Общественные территории должны быть чистыми 24 часа в сутки. Основные работы по уборке общественных территорий должны производиться в то время, когда в гостевых зонах находится минимальное количествоGuests. В дневное время чистота гостевых зон поддерживается регулярно, уборка должна проводиться максимально незаметно для проживающих в апартаментахGuests

Уборка Ресепшн

- Основная уборка ресепшн производится в ночное и утреннее время, в период минимального количества гостей.

- Перед началом уборки уборщику общественных территорий необходимо взять весь необходимый инвентарь и средства для уборки.

- Уборка производится в соответствии с чек-листом и начинается с протирки пыли на всех поверхностях:

- Мебель
- Картины
- Телевизор
- Подоконники
- Светильники
- Зеркала
- Стекланные двери и перегородки (центральный вход)

- Другие двери
- Витрины
- Двери лифта, лифт изнутри
- Стойка приема и размещения
- Телефонные аппараты
- Таблички, вывески, указатели

• Особое внимание следует обращать на места под креслами, за занавесками, за сидениями и на все труднодоступные места.

• Отдельно убираются туалеты, находящиеся в гостевой зоне.

• Особое внимание обращать на чистоту входных групп на центральном входе, входные стеклянные двери, подоконники, окна, отсутствие какого-либо мусора. Тщательно почистить покрытия перед входом в здание. Помните, что входная группа – это «лицо» курорта и Гости обращают внимание на его чистоту и состояние, когда заезжают.

Кроме того, необходимо проверить:

- Не передвинута ли мебель
- Чистоту всех лестничных алюминиевых перил
- Состояние занавесок и штор
- Нет ли мусора в цветочных горшках
- Везде ли горят лампы в светильниках

• В завершении производится влажная уборка пола. Во время и после мытья пола необходимо выставить предупреждающие таблички «Осторожно! Скользкий пол!» на видимых для Гостей местах.

Уборка коридоров, холлов, лифтов, площадок перед лифтом

• Уборка коридоров, холлов, лифтов и площадок перед лифтом на жилых этажах производится в основном в дневное время. Это связано с тем, что в ночное время проведение шумных работ, таких как работа с пылесосом, может помешать отдыху Гостей.

• Уборка включает в себя протирку пыли на картинах, дверях, урнах, удаление загрязнений со стен, плинтусов, подоконников, отопительных радиаторов.

• Техническое состояние холлов и коридоров, включая работу ламп и другого оборудования, также входит в зону внимания сотрудников Хозяйственной службы. В случае обнаружения неполадок, необходимо немедленно проинформировать Техническую службу, сделать заявку и проконтролировать ее выполнение.

• В летнее время очень важно следить за тем, чтобы все окна и двери в гостевых зонах были закрыты, за исключением окон с противомоскитными сетками.

• Уборка лифта производится как составляющая уборки холла. По возможности заблокируйте лифтовую кабину и после этого, используя влажную губку, протрите стены лифта, рамы, кнопочную панель управления,

двери (внутри и снаружи). После отполируйте все поверхности сухой и чистой материей. В завершении вымойте пол кабины лифта.

Уборка других территорий курорта

- В зону ответственности Хозяйственного отдела входит уборка конференц-залов, офисов.

- В дневное время необходимо поддерживать чистоту и в случае необходимости производить оперативную уборку.

Белье для номерного фонда. Хранение. Качество белья

Ежедневно белье для номерного фонда доставляется развозчиком белья в бельевые комнаты на этажах, где оно супервайзером корпуса аккуратно раскладывается на стеллажи.

Правила хранения белья:

- Доставка белья на этажи должна производиться в специальных тележках для чистого белья.

- Чистое белье должно храниться в специально отведенных помещениях.

- В бельевых комнатах не допускается хранение различных химических составов, а также рабочего инвентаря.

- При загрузке белья в рабочие тележки горничная не должна завозить тележку в бельевую комнату. Тележка должна оставаться в коридоре.

- В бельевых комнатах ежедневно должна протираться пыль.

- Недопустимо хранение белья в рабочих кладовках. В конце смены оставшееся в тележках белье горничная должна вернуть в бельевую комнату.

- Основной контроль качества белья производится в прачечной и супервайзером по приему и выдаче белья:

- Горничная может не разворачивать большие полотенца, но она не должна использовать белье с видимыми пятнами и повреждениями.

- Горничная обязана докладывать супервайзеру о плохом качестве белья (сырое, мятое, не свежий запах, серый или желтый оттенок).

- Супервайзер обязан незамедлительно проинформировать менеджера хозяйственного отдела о плохом качестве белья для скорейшего устранения этой проблемы.

- Перед тем как доставить белье в номер, горничная должна привести его в надлежащий вид, так как в процессе транспортировки и хранения белья могут произойти отклонения от установленных стандартов внешнего вида.

- Полотенца должны выглядеть объемно.

- На белье не должны быть видны этикетки.

- На сложенных полотенцах края должны образовывать прямые углы.

- На полотенцах и белье не должно быть волос.

- Застилая кровать постельным бельем, горничная должна обращать внимание на его качество. На белье не должно быть дыр, пятен волос. Оно должно иметь свежий запах, быть хорошо отглаженным и абсолютно сухим.

В процессе работы горничная не должна бросать на пол подушки, покрывала, одеяло, белье.

- Для грязного белья необходимо использовать специальные мешки.

Категорически недопустимо использовать белье в качестве инвентаря для уборки в номере!

Процедура учета и движения грязного и чистого белья

Учет движения белья – одна из наиболее важных и ответственных процедур, осуществляемых Хозяйственным отделом. Ответственным лицом за учет движения грязного и чистого белья в Хозяйственном отделе является супервайзер по приему и выдаче белья.

Учет грязного белья

- Супервайзер корпуса осуществляет контроль за сбором и складированием грязного белья в специально отведенных местах. Грязное белье складировается в мешках.

- В каждый мешок с грязным бельем вкладывается ярлык с указанием номера корпуса из которого грязное белье перемещается, количества единиц каждого наименования и фамилии супервайзера корпуса

- После сбора грязного белья с апартamentов, оно доставляется уборщиками общественных территорий в комнату сбора и сортировки грязного белья. Супервайзер по приему и выдаче белья и специалисты по выдаче белья осуществляют сортировку грязного белья, загружают его в мешки для транспортировки на прачечную.

- Супервайзер по приему и выдаче белья оформляет накладные на прием грязного белья в 2-х экземплярах и передает Супервайзеру корпуса. Накладные подписываются Супервайзером по приему и выдаче белья и Супервайзером корпуса.

- Рассортированное и упакованное в мешки грязное белье передается в прачечную для обработки. Супервайзер по приему и выдаче белья оформляет накладные на передачу грязного белья в обработку в 2-х экземплярах и передает работнику прачечной вместе с партией грязного белья.

- Один экземпляр накладной хранится у супервайзера по приему и выдаче белья, а второй у работников прачечной.

Учет Чистого Белья

- При получении чистого белья из прачечной, супервайзер по приему и выдаче белья производит пересчет поступившего имущества, после чего подписывает накладную на прием белья в двух экземплярах, один из которых остается у работников прачечной, а второй у супервайзера по приему и выдаче белья.

- В комнате комплектации белья супервайзер и специалисты по выдаче белья сортируют его по видам и раскладывают на стеллажи. По мере необходимости чистое белье выдается супервайзерам корпуса с

оформлением накладной в 2-х экземплярах. Накладные подписываются Супервайзером по приему и выдаче белья и Супервайзером корпуса.

Процедура учета и движения униформы

В гостиничном комплексе «Горки город» учет движения и стирку униформы сотрудников всех подразделений дирекции по управлению собственным гостиничным фондом осуществляет Хозяйственный отдел. Ответственным за прием и учет униформы является супервайзер по униформе. При выдаче униформы работнику супервайзер по униформе заполняет Личную карточку сотрудника.

Супервайзер униформы

- обеспечивает надлежащее хранение униформы и ее сортировку (стирка, ремонт, износ),
- осуществляет выдачу и прием униформы у сотрудников,
- проводит ежемесячное списание униформы (износ, потеря) в соответствии с нормативными документами Общества и РФ.

• Помещение для выдачи и приема униформы находится на цокольном этаже корпуса № 8. Прием и выдача униформы осуществляется с 9-00 до 18.00.

• Выдача и прием униформы сотруднику осуществляется в соответствии с серийным номером, указанным на униформе и в Личной карточке сотрудника.

• Каждый номер должен быть занесен в книгу учета униформы, которая ведется в электронном виде.

• Грязная униформа направляется супервайзером по униформе в прачечную с оформлением накладных на передачу имущества в прачечную на обработку в 2-х экземплярах.

• При получении чистого белья из прачечной, супервайзер по униформе производит пересчет поступившего имущества, после чего подписывает накладную на прием белья в 3-х экземплярах, один из которых остается у работников прачечной, а второй у супервайзера по униформе..

• Для контроля за оборотом униформы проводится инвентаризация униформы в соответствии с нормативными документами Общества. В процессе инвентаризации необходимо учитывать униформу, выданную для работы работникам курорта и количество униформы, хранящейся на складе.

[illegible]



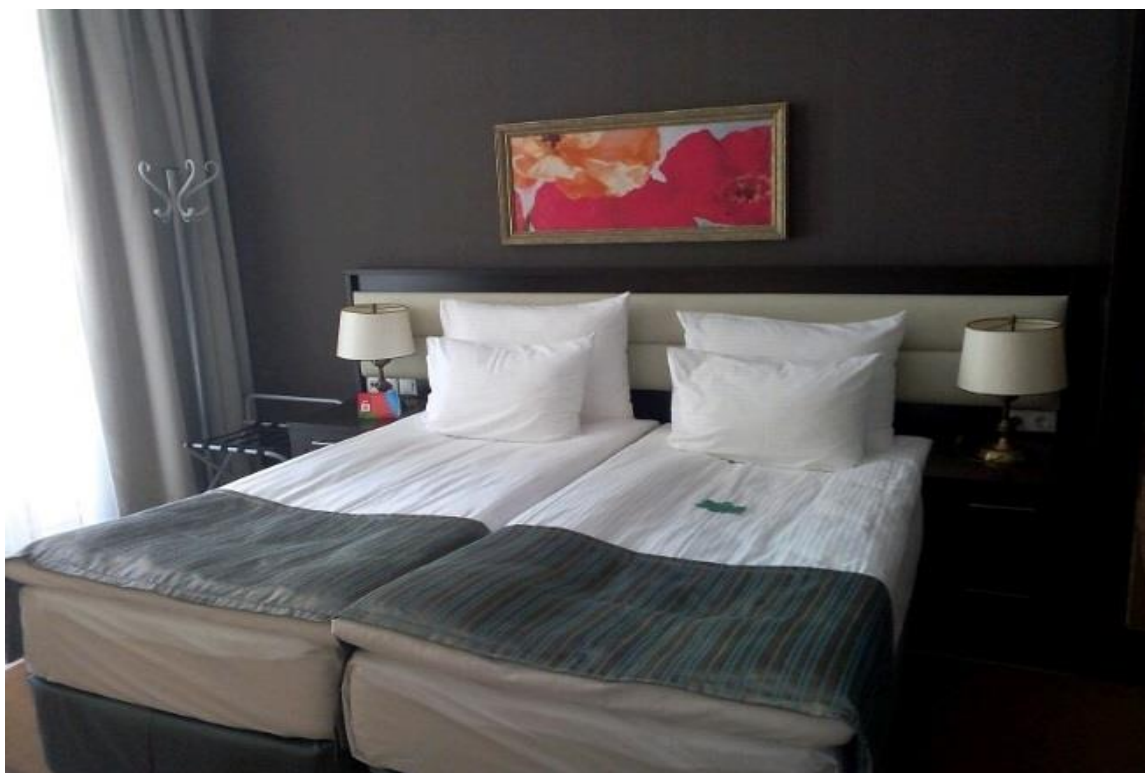
2. Гостиная

№ п/п	Наименование	sng	R1	R2	R3	R4	R5	V3	V4	V6
1	телевизионная тумба	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	телевизор	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	пульт телевизионный	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	телефон	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	кресло	1	2	2	2	2	2	2	2	2
6	диван	1	1	1	2	2	2	2	2	2
7	журнальный стол	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	постер	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	тюль	на каждом окне								
10	портьера	на каждом окне								
11	карниз	на каждом окне								
12	кондиционер		1	1	1	1	1			
13	люстра		1	1	1	1	1			



3. Спальная комната.

№ п/п	Спальня	sng	R1	R2	R3	R4	R5	V3	V4	V6
1	шкаф для платья и белья	1	1	2	3	4	5	3	4	6
2	комод	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	изголовье кровати	1	1	2	3	4	5	3	4	6
4	кровать односпальная (основание и матрас)	1	2	4	6	8	10	6	8	12
5	прикроватная тумба	1	2	4	6	8	10	6	8	12
6	лампа настольная с абажуром	1	2	4	6	8	10	6	8	12
7	стул балконный (при наличии балкона)	1	2	2	2	2	2	2	2	2
8	стол балконный (при наличии балкона)	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	постер (картина)	1	1	2	3	4	5	3	4	6
10	коврик для спальни	1	2	4	6	8	10	6	8	12
11	ведро для мусора	1	1	2	3	4	5	3	4	6
12	тюль	на каждом окне								
13	штора портьерная	на каждом окне								
14	карниз	на каждом окне								
15	кондиционер	1	1	2	3	4	6	3	4	6
16	люстра	1	1	2	3	4	6	3	4	6
17	вешалка напольная	1	1	2	3	4	5	3	4	6
18	полка багажная складная	1	1	2	3	4	5	3	4	6





Комплектация внутри шкафа для платья и белья:

- Сейф;
- Пледы;
- Вешалки (5 шт. для каждого гостя).





5. Ванная комната

№ п/п	Ванная и туалетная комната	sng	R1	R2	R3	R4	R5	V3	V4	V6
1	полотенце банное	1	2	4	6	8	10	6	8	12
2	полотенце для ног	1	2	4	6	8	10	6	8	12
3	подстаканник одинарный (в комплекте со стаканом)	1	1	2	3	4	5	3	4	6
4	мыльница	1	1	2	3	4	5	3		
5	щетка для унитаза с подставкой, навесная	1	1	2	3	4	5	3	4	6
6	полка для полотенец	1	1	2	3	4	5	3	4	6
7	крючок для одежды двойной	1	1	2	3	4	5	3	4	6
8	держатель туалетной бумаги	1	1	2	3	4	5	3	4	6
9	ведро для мусора	1	1	2	3	4	5	3	4	6
10	зеркало	1	1	2	3	4	5	3	4	6
11	занавес для ванной (при возможности установки)	1	1	2	3	4	5	3	4	6
12	душевая кабина / ванна	1	1	2	3	4	5	3	4	6
13	Сиденье с крышкой для унитаза	1	1	2	3	4	5	3	4	6
14	комплект для мытья полов (ведро, моп и швабра)	1	1	1	1	1	1	1	1	1





Комплектация номеров гостиницы “Горки АРТ”

1. Гостевая комната

№ п/п	Наименование	D	S	GS	P2	P3
1	кровать двуспальная	1	1	1	2	3
2	тумба прикроватная	2	2	2	4	6
3	светильник прикроватный	2	2	2	4	6
4	телефон	1	1	1	3	4
5	зеркала в подголовнике	2	2	2	3	5
6	мини-бар	1	1	1	2	3
7	стойка для тв	1	1	1	2	3
8	телевизор	1	2	2	4	6
9	пульт для тв	1	2	2	4	6
10	софа/диван	1	1	1		
11	подушка декоративная для софы	3	6	6		
12	письменный стол	1	1	1	2	3
13	настольная лампа	0	1	1	2	3
14	корзина для мусора	1	1	1	3	4
15	кресло	1	1	1	2	3
16	кофейный столик	1	1	1		
17	карниз для штор	на каждом окне				
18	шторы	на каждом окне				
19	тюль	на каждом окне				
20	тач панель прикроватная	2	2	2	4	8
21	информационная папка	1	1	1	1	1
22	графин/ стаканы	1/ 2	1/ 2	1/ 2	1/ 4	1/ 6
23	чайная пара	2	2	2	4	6
24	ложка чайная (кофейная)	2	2	2	4	6
25	чайник электрический	1	1	1	1	1
26	ключ для открывания бутылок	1	1	1	1	1



Телевизор пульт и
трей с тв-программой
на полке под
телевизором



Комплект для чая, мини-бар,
папка гостя



Письменный стол
Кресло
Корзина для мусора
Информационная папка для
гостя



Софа с
декоративными
подушками
Кофейный столик

Комплектация внутри гардероба:



Утюг
Гладильная доска



Пледы
Сейф



2. Ванная комната

№ п/п	Ванная / Душевая	D	S	GS	P2	P3
1	сидение для унитаза с крышкой	1	1	1	2	3
2	держатель для туалетной бумаги (горизонтальный)	1	1	1	2	3
3	держатель для туалетной бумаги (вертикальный)	1	1	1	2	3
4	щетка для унитаза	1	1	1	2	3
5	урна	1	1	1	2	3
6	душевая	1	1	1	1	1
7	раковина	1	2	2	2	3
8	смеситель для раковины	1	2	2	2	3
9	столешница для раковины	1	1	1	2	3
10	зеркало	1	2	2	4	6
11	косметическое зеркало с подсветкой	1	1	1	2	3
12	светильник	1	2	2	4	6
13	ванная	0	1	1	2	3
14	полотенцедержатель	0	1	1	2	3
15	мыльница	1	2	2	4	6
16	стакан	0	2	2	4	6
17	фен	1	1	1	2	3
18	крючок для полотенец	2	2	2	4	6
19	полотенце банное	2	2	2	4	6
20	полотенце для ног	2	2	2	4	6
21	халат банный	-	-	-	4	6
22	тапочки банные	-	-	-	4	6



Санузел



Раковина



Ванная

3. Примерный варианты комплектации Гостиная / Каминная / Столовая



- Камин
- Тумба под телевизор
- Телевизор
- Диван
- Обеденный стол
- Стулья для обеденного стола
- Кресла
- Кофейный столик
- Письменный стол
- Декоративные элементы



Комплектация тележек для уборки номеров и служебных помещений

Комплектация тележки горничной

Полная комплектация тележки горничной:

- пылесос;
- совок с щеткой;
- швабра (2 шт);
- моп для швабры с красной меткой (для мытья туалетов);
- моп для швабры с синей, желтой и зеленой метками (для мытья полов в номерах);
- ведро с красным отжимом (для мытья туалетов);
- ведро с синим отжимом (для мытья полов в номерах);
- чистящие, моющие, дезинфицирующие средства;
- перчатки резиновые;
- губки (для мытья туалетов и номеров);
- мешки (для грязного белья и мусора, одноразовые для мусорных корзин);
- салфетки для сухой и влажной уборки;
- туалетная бумага;
- набор туалетных принадлежностей;
- набор печатных материалов для комплектования папки гостя;
- таблички «Прошу убрать мой номер» и «Не беспокоить»
- комплекты гостевых принадлежностей;
- комплекты чистого белья и полотенец.



Примеры укладки белья в тележке горничной



- мешки для мусора 120 л;
- мешки для грязного белья 120 л;
- мешки одноразовые 20 л;
- мешки одноразовые 30л.



- губка для мытья номеров;
- резиновые перчатки
- губка для мытья туалетов



- длинный моп для сбора пыли;
- салфетки/тряпки для мытья номеров;
- салфетки/тряпки для мытья туалетов



Комплекты гостевых туалетных принадлежностей:

- шампунь;
- мыло

Печатная продукция:

- папки гостя;
- буклеты;
- рекламная информация

10. СЭТ с профессиональной химией для уборки номеров

- Средство для удаления жировых загрязнений
- Средство для унитазов
- Средство для сантехники и кафеля
- Дезинфицирующее моющее средство
- Салфетки, перчатки, губка



Комплектация тележки для уборки производственных и служебных помещений:

- Сигнальный предупредительный знак «Осторожно, мокрый пол!»
- Совок с метлой;
- Швабра (2 шт.)
- Моп с красной меткой (для мытья туалетов);
- Моп с синей , зеленой и желтой метками (для мытья полов);
- Ведро с красным отжимом (для мытья туалетов);
- Ведро с синим отжимом (для мытья полов).





- туалетная бумага;
- освежитель воздуха для диспенсера;
- щетка с ручкой;
- пакеты для мусорных корзин 20л,30 л.
- мешки для мусора 120 л



- моющие, чистящие средства
- губка для мытья унитазов;
- салфетки/тряпки для мытья туалетов;
- салфетки/тряпки для мытья унитазов
- салфетки для полировки зеркальных и хромированных поверхностей;
- перчатки резиновые

Процедура оформления забытых гостями вещей

Процедура описывает действия при обнаружении забытых гостями вещей, их хранение и возврат.

Настоящая процедура разработана в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения в камере, а также процедуру возврата.

Все найденные предметы и вещи, забытые Гостем после выезда и сдачи номера, не зависимо от того, какую ценность они представляют, супервайзер Хозяйственного отдела передает менеджеру Хозяйственного отдела. Исключение составляют газеты и журналы, которые выбрасываются.

При обнаружении документов супервайзер хозяйственного отдела информирует сотрудника Отдела приема и размещения и менеджера Хозяйственного отдела **незамедлительно**.

Сотрудник отдела приема и размещения после получения информации о найденных документах незамедлительно осуществляет действия по поиску и информированию Гостя о находке.

О вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники курорта «Горки-город» должны сообщить на стойку приема и размещения и дежурному специалисту отдела охраны НАО «Красная поляна», указав при этом точное местоположение находки.

Категорически запрещено присваивать забытые вещи, кроме случаев, когда гости специально оставляют подарки для сотрудников курорта в качестве комплимента, благодарности. Подарком считается вещь, оставленная в номере с сопроводительной запиской от Гостя.

Учет и хранение забытых гостем вещей

Найденные предметы, забытые Гостем, учитываются и хранятся в Хозяйственном отделе в комнате хранения забытых вещей.

Сотрудник, нашедший вещь, забытую Гостем, составляет **Опись забытых вещей** и **Сопроводительную записку к забытой вещи**.

Затем вещь упаковывается сотрудником в отдельный пакет, там же хранится сопроводительная записка к забытой вещи.

Пакет с забытыми вещами и описью сдается менеджеру Хозяйственного отдела.

Опись оставленных вещей подшивается менеджером Хозяйственного отдела в папку.

Забытые Гостем вещи хранятся в комнате забытых вещей курорта «Горки город» в течение 6 месяцев.

По просьбе гостя забытая вещь может быть сохранена более 6 месяцев, до следующего его приезда на курорт.

Продукты питания не подлежат хранению и утилизируются при уборке номера после выезда Гостя.

В случае обнаружения в номере после выезда гостя огнестрельного оружия, взрывчатых веществ Менеджер хозяйственного отдела незамедлительно уведомляет начальника отдела охраны, а в его отсутствие - заместителя, старшего сотрудника отдела охраны. В присутствии представителя отдела охраны Менеджером хозяйственного отдела составляется **Опись забытых вещей**. Обнаруженные вещи передаются сотруднику отдела охраны.

Возврат забытых гостем вещей

При обращении Гостя о возврате забытых вещей сотрудник Отдела Приема и Размещения уточняет, когда и в каком месте была забыта вещь и просит ее описать, после чего информирует менеджера Хозяйственного отдела о необходимости возврата забытого гостем имущества.

Если вещь возвращается гостю лично, менеджер Хозяйственного отдела составляет **«Акт на возврат забытой вещи»**, в котором гость расписывается в получении. Акты хранятся 1 год, а затем уничтожаются.

Если вещь возвращается через доверенное лицо, необходима доверенность, оформленная в установленном законом порядке, которую владелец может выслать по факсу, в случае отсутствия доверенности от владельца, вещь может быть выдана на основании документа, удостоверяющего личность доверенного лица (паспорт, права на вождение автомобиля и др.). В данном случае Акт составляется при участии доверенного лица, к которому прикладывается ксерокопия документа удостоверяющего личность доверенного лица.

Если на момент обращения гостя вещь отсутствует в комнате забытых вещей, с целью обнаружения вещи Менеджером хозяйственного отдела дополнительно проводится опрос супервайзера и горничной, отвечавших за уборку номера, в котором гость забыл вещь. В таком случае Менеджер хозяйственного отдела просит гостя связаться с гостиницей позднее.

Вещи, за которыми не обратились владельцы в течение установленных сроков хранения в комнате забытых вещей, подлежат уничтожению.

Порядок передачи невостребованных забытых вещей на уничтожение

Передаче на уничтожение подлежат вещи из комнаты хранения забытых вещей, невостребованные по истечении установленного срока их хранения.

Передача на уничтожение забытых вещей оформляется **Актом об изъятии забытых вещей с истекшим сроком хранения**, подписанным членами комиссии.

В состав комиссии входят:

- начальник хозяйственного отдела;
- менеджер хозяйственного отдела;
- менеджер отдела приема и размещения.

В Акте об изъятии забытых вещей с истекшим сроком хранения по списанию указывается:

- наименование вещи
- дата помещения в камеру хранения
- срок хранения
- результат изъятия – уничтожение

**Опись забытых вещей гостем
в номере после выезда № _____**

Дата: _____

Номер: _____

Ф.И.О. Гостя _____

№ п/п	Перечень и описание забытых вещей	Количество

Опись произвели:

1. Супервайзер/ Горничная

2. Менеджер Хозяйственного отдела

АКТ на возврат забытой вещи

Мы, (должность, Ф.И.О.) _____

Выдали _____

(Ф.И.О гостя)

Проживавшему в № _____ с _____ по _____ 20 ____ г.

Забытые им в гостиничном комплексе «Горки город» вещи/

(наименование вещей)

Вещи получены (лично, по доверенности) _____

(№ доверенности)

Претензий не имею _____

_____ 20 ____ г. _____

(дата)

(личная подпись)

(расшифровка подписи)

(паспортные данные гостя)

Сопроводительная записка к забытой вещи

Регистрационный № _____

Ф.И.О. гостя: _____

Место находки вещи: _____

Наименование: _____

Ф.И.О. нашедшего: _____

Примечания: _____

Подпись супервайзера хоз. отдела: _____

АКТ № _____

об изъятии забытых вещей с истекшим сроком хранения

Гостиничный комплекс «Горки город» « ____ » _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

_____	_____
(должность)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(должность)	(Ф.И.О.)
_____	_____
(должность)	(Ф.И.О.)

Составила настоящий акт об изъятии из камеры хранения забытых проживающими вещей с истекшим сроком хранения.

№	Наименование вещи	Дата помещения в камеру хранения	Срок хранения	Результат изъятия

Итого изъято на уничтожение вещей: _____

Члены комиссии:

_____	_____
(Ф.И.О.)	(подпись)
_____	_____
(Ф.И.О.)	(подпись)
_____	_____
(Ф.И.О.)	(подпись)