



НАО «Красная поляна»  
Операционная дирекция

КОПИЯ ВЕРНА

# Стандарты и процедуры хозяйственной службы апартаментов «Горки Город»

## Gorky Gorod Apart Hotels

Подготовлен

Контроль

Согласован



НАО «Красная поляна»  
Операционная дирекция

Содержание

Стандарты и процедуры.....	3
Штатное расписание.....	4
Общие правила и стандарты поведения сотрудников Хозяйственной службы.....	5
Внешний вид.....	10
Взаимодействие сотрудников Хозяйственной службы с гостями отеля.....	14
Взаимодействие Хозяйственной службы с другими департаментами отеля.....	15
Чаевые.....	16
Уборочные материалы, используемые хозяйственной службой.....	17
Рабочий инвентарь.....	17
Комплектация тележки горничной.....	19
Статусы номеров.....	20
Стандарт уборки апартаментов после выезда гостя.....	21
Стандарт ежедневной уборки номера в котором проживает Гость.....	25
Правила смены белья.....	27
Стандарт уборки кухни.....	28
Стандарт уборки ванной комнаты.....	29
Комплектация апартаментов.....	32
Генеральная уборка апартаментов.....	34
Рабочий лист супервайзера.....	40
Проверка апартаментов.....	42
Стандарт использования мастер ключей .....	44
Обслуживание VIP апартаментов.....	47
Контроль технического состояния апартаментов.....	48
Уборка общественных гостевых территорий.....	49
Правила работы с постельным бельем.....	52
Работа комнаты униформы.....	55
Инвентаризация.....	56
Процедура оформления забытых вещей.....	59
Процедура оформления порчи материальных ценностей.....	59

Подготовлен

Руководитель  
хозяйственной службы  
Медведева О.И.

Контроль

Директор номерного  
фонда  
Шпалов В.Ю.

Согласован

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.

## Стандарты и процедуры

### Общая информация

Бизнес Гостеприимства является одним из самых сложных. Как правило, Гость приходит к нам в определенном эмоциональном настроении, которое создается многими внешними факторами, от домашних проблем до очередей в аэропорту. Наша задача - создание комфортной атмосферы отдыха для нашихGuestей. Мы создали Книгу стандартов, которая поможет Вам понять и выучить правила и процедуры работы в Апартаментах «Горки город». Строгое соблюдение правил и процедур позволяет быть уверенным в высоком качестве наших услуг, а создать комфортную атмосферу нам поможет Ваше Гостеприимство.

В своей работе Вы должны строго придерживаться Правил и Процедур, которые перечислены в данной Книге Стандартов. Данные рекомендации обобщают, «ЧТО» мы хотели бы сделать. Реализовать эти задачи и ответить на вопрос «КАК» это сделать – описано в Книге Стандартов.

### Философия работы

Хозяйственная служба (Housekeeping) – это «сердце» Отеля. Одним из самых важных моментов, на который обращают внимание наши Гости – это чистота и порядок в номерах и на всей территории Апартаментов «Горки Город». Повседневное поддержание в должном порядке огромного количества номеров и других помещений гостиницы требует большой ответственности, пунктуальности и слаженности в работе. От Вас, сотрудников Хозяйственной Службы и от Вашей работы зависит, насколько благоприятным будет впечатление Гостя об Апартаментах «Горки город», и возникнет ли у него желание вернуться к нам снова.

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

Помните - Гость главный в Апартаментах «Горки город», и ежедневно мы прикладываем максимальные усилия, чтобы сделать его пребывание максимально комфортным.

Задача Руководителя Хозяйственной Службы, заместителей Руководителя Хозяйственной службы и Супервайзеров – организовать и поддерживать эффективную и профессиональную работу Хозяйственной

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---





## НАО «Красная поляна» Операционная дирекция

службы. Также Руководителю и Супервайзерам необходимо постоянно стремиться к улучшению работы Хозяйственного Департамента: контролировать соблюдение правил и процедур и их соответствие Книге Стандартов, принятых в Апартаментах «Горки город», обучать и мотивировать персонал.

### Общее

Хозяйственная служба - это Служба, которая является ядром всего отеля.

### Штатное расписание

- Руководитель хозяйственной службы;
- Заместитель руководителя;
- Супервайзеры и горничные по уборке номерного фонда;
- Супервайзеры и уборщики производственных и служебных помещений;
- Супервайзеры и специалисты по приёму и выдаче белья
- Сотрудники униформы и швея;
- Координаторы.

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

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

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпапов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



Краткое описание работы департамента:

- Основной функцией Хозяйственной Службы является уборка и поддержание чистоты в жилых помещениях Апартаментов, уборка гостевых территорий: коридоров, холлов, лестниц, лифтов, административных, служебных и подсобных помещений.
- Одной из важных задач Службы является сбор и сдача в стирку белья, гостевых принадлежностей и униформы. Хранение и порядок выдачи чистого белья, сбор и учет грязного белья, стирка и учет униформы, проведение плановых инвентаризаций, контроль над качеством и изношенностью белья – все эти функции также являются неотъемлемой частью работы Хозяйственной службы.
- Хозяйственная Служба функционирует с 9.00 до 18.00, семь дней в неделю. У каждого сотрудника есть свое рабочее место – точка, где он осуществляет обслуживание.
- Каждый сотрудник выполняет свои обязанности в сотрудничестве со своими коллегами, в результате чего Гость должен получить полноценный сервис.

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

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

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпапов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- Встречаясь с Гостем в холле, коридорах, всегда приветствуйте его, даже если видите его уже не первый раз за день. Если вслух поприветствовать Гостя неуместно, используйте учтивый кивок головой.
- При разговоре обращайтесь к Гостю по имени, если оно Вам известно, не менее одного раза в течение разговора.
- Улыбайтесь при общении с Гостем, общаясь лицом к лицу или по телефону. Всегда сохраняйте заинтересованный доброжелательный тон.
- С Гостями необходимо разговаривать только стоя, нельзя разговаривать громко, повышать голос.
- Не разговаривайте на нерабочие темы в присутствии Гостя или в зоне его видимости. Рабочие проблемы обсуждайте так, чтобы Гость не мог слышать.
- Сталкиваясь с Гостем, всегда приостановитесь и пропустите Гостя вперед, уступите дорогу.
- Если Вы провожаете Гостя, идите впереди Гостя чуть в стороне, подстраиваясь под темп движения Гостя.
- Не прикасайтесь к Гостю, не поправляйте что-нибудь в его одежде и не делайте Гостю замечаний.
- В разговоре можно употреблять слова «Ваш супруг, супруга» только, если Вы абсолютно точно знаете, что Гости – муж и жена, во всех остальных случаях можно говорить только «Ваша спутница, спутник» или, если уместно «Ваша коллега», идеальным вариантом же является обращение по имени.
- Если Гость обращается к Вам с просьбой, которая заведомо кажется Вам невыполнимой или вы некомпетентны в данном вопросе, ни в коем случае нельзя отвечать отказом. Необходимо попросить Гостя немного подождать, постараться решить его проблему по телефону, обратившись к компетентным сотрудникам, либо пригласить руководителя службы, который обязан постараться уладить проблему.
- Находится в гостевой зоне по вопросам, не связанным с обслуживанием Гостей, сотрудникам запрещено.
- Если Вы заходите в номер, всегда трижды постучите в дверь достаточно громко, произнося при этом «Хозяйственная служба», подождите несколько секунд, снова постучите, если Гость не открывает, откройте дверь своим ключом и снова произнесите: - «Хозяйственная служба, разрешите войти». Не услышав Гостя или услышав разрешение, входите.
- Запрещается заходить в номер, на двери которого висит табличка «Не беспокоить».
- Запрещается есть, пить и курить на виду у Гостей.
- Не употребляйте профессиональный жаргон и сленг при общении с Гостем.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Чернаева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- 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 виброзвонок. Для решения рабочих вопросов, пользуйтесь телефонами в офисах. Разговаривайте по рабочим вопросам в гостевых зонах, только если это требуется для работы с Гостем, которого вы обслуживаете.
- Гость может наградить сотрудника гостиницы чаевыми, если хочет поблагодарить за отличное обслуживание. Принимайте чаевые с достоинством, поблагодарите Гостя. Не пересчитывайте чаевые в присутствии гостя. Не показывайте Гостю своим видом, что вы ждете чаевых.
- Прощаясь с Гостем, следует обязательно ему улыбнуться, пожелать всего доброго и поблагодарить за визит. У Гостя должно появиться чувство, что в этой гостинице ему всегда рады, проблемы его способны разрешить.
- Вход в гостевой номер, в независимости от статуса номера (чистый или грязный) всегда производится по стандартной схеме: трижды постучите в дверь, представьтесь из какой вы службы и попросите разрешение войти. Не разрешается входить в номер без стука, даже если Вы уверены, что в нем никого нет.
- Тележку в коридоре следует ставить напротив двери в номер, вдоль стены, чтобы не мешать свободному проходу Гостей и коллег. Убирая номер, горничная ни в коем случае не должна 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. То же самое относится и к пылесосам и другому оборудованию.
- Во время уборки номера на дверной ручке висит табличка «Идет уборка»
- Если во время уборки Вам нужно отлучиться за недостающими принадлежностями, не забывайте закрывать дверь в номер. Не оставляйте номера открытыми во время Вашего отсутствия.
- Проведение уборки в номере производится в отсутствии Гостей. Если Гость просит сделать уборку в присутствии него, двери в номер должны быть открыты.
- В гостевом номере не разрешается в личных целях пользоваться телефоном (брать трубку, если звонит телефон в жилом номере), туалетом, душем, смотреть телевизор, курить, принимать пищу, сидеть на диванах, креслах, кровати, трогать и примерять вещи Гостей, пользоваться косметическими средствами

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



Гостей, снимать обувь или работать без обуви, слушать плеер (работать в наушниках), находиться в гостевой комнате с коллегами.

- Во время уборки в номере, упавшие предметы одежды Гостя следует поднять и повесить на спинку стула (не в шкаф!) или аккуратно сложить и положить на горизонтальную плоскость (стул, кресло, диван). На полу не должно остаться одежды.
- Запрещается трогать и перекладывать личные вещи (за исключением описанных выше ситуаций), деловые бумаги, электронную технику Гостя, драгоценности и деньги. При обнаружении в номере на видном месте больших сумм денег, драгоценностей, веществ с сильным запахом, оружия, других подозрительных предметов не трогайте их и поставьте в известность руководителя департамента.
- Личные вещи и предметы Гостя, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван, застелить кровать и аккуратно сложить поверх покрывала.
- Не открывайте номер по просьбе Гостя своим ключом. Если Гость зашел в комнату в то время, когда вы убираетесь, вы должны поздороваться и вежливо попросить предъявить гостевую карту, если это не частый, постоянный Гость и вы его знаете.
- Строго соблюдайте дистанцию по отношению к Гостю. Не задавайте вопросов и не комментируйте реплики. Учитывайте особые пожелания Гостя, касаемо уборки. Старайтесь запоминать привычки и предвидеть пожелания Гостя.
- Относитесь к Гостям с уважением и без пиетета. Не просите у Гостей автограф и не фотографируйтесь с Гостем. Соблюдайте полную конфиденциальность, не распространяйте информацию о Гостях. Не обсуждайте личные и служебные проблемы с Гостем. Отзывайтесь о коллегах только положительно.
- Прежде чем стучать в номер, надо убедиться, что на дверях не висит табличка «Не беспокоить».
- Затем нужно постучать в дверь рукой (не ключом или каким-то другим предметом) и произнести четко и громко название отдела.
- После этого нужно постучать еще раз и также произнести название отдела, и, если ответа не последовало, постучать в третий раз.
- Только затем Вы приоткрываете дверь, произносите название отдела и просите разрешения войти. Если Гостя в номере нет, Вы можете приступить к уборке номера.
- Если Гость оказался в номере или сам открыл Вам дверь, нужно поздороваться с Гостем и спросить в какое удобное для него время можно будет убрать номер.

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шпалов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.

- Если номер закрыт изнутри (это можно понять по характерному звуку или цвету на электронном замке) и Гость не отвечает, тогда это нужно зафиксировать на своем рабочем листе и вернуться позже.
- Если в течение двух дней на двери номера висит табличка «Просьба не беспокоить», то горничная должна сообщить об этом супервайзеру или руководителю.
- Необходимо организовывать свою работу таким образом, чтобы производство уборочных работ в лобби и других гостевых зонах проходило при наименьшем количестве Гостей. Старайтесь производить все уборочные работы с минимальным шумом, не привлекая к себе внимание Гостей.
- Не разрешается работать с пылесосом до 9 утра в будние дни и до 10 утра в выходные дни. Если на номере висит табличка с просьбой не беспокоить, также запрещается включать пылесос вблизи этого номера.
- В случае если во время работы в гостевой зоне Гость обращается к Вам с вопросом, кратко и четко ответьте ему, если Вы не знаете ответа, попросите Гостя обратиться в Службу Приема и Размещения, если необходимо проводите Гостя до сотрудника, который сможет ему помочь.
- В течение всего рабочего дня сохраняйте стандарт внешнего вида (опрятная форменная одежда, чистая обувь, прическа, запахи). Все сотрудники обязаны носить на левой стороне форменной одежды фирменный бейдж.
- Категорически запрещается заводить беседы с Гостями первым, если только Гость сам не обращается к вам с просьбой или вопросом. Также не разрешается вступать в споры с Гостями, делать замечания, комментарии и обсуждать с Гостями личные проблемы.
- В том случае, если к Вам обращается Гость на иностранном языке, и Вы не понимаете его просьбу, извинитесь перед Гостем и препроводите его к компетентному сотруднику.
- Во время работы сотрудникам отеля запрещается пользоваться мобильными телефонами в личных целях на гостевой территории. Звук мобильного телефона должен всегда быть выключен. Используйте вибровозвон!
- Обязательно представляйтесь, когда звоните Вы и когда звонят Вам на рабочий телефон: «Добрый день!..утро/вечер/ Хозяйственная служба – 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

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шпапов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.



трубку, но при этом она обязательно должна произнести название департамента и представиться:  
«Добрый день! Хозяйственная служба – 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

## УНИФОРМА

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

Данный раздел посвящен стандартам и правилам внешнего вида, который является важной составляющей образа Апартаментов «Горки город»:

- 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 Апартаментов, за исключением случаев, когда это согласовано с руководителем соответствующей Службы.
- С левой стороны прикреплен именной значок (бэйдж), соответствующий стандартам Апартаментов «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.

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шпалов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.



**Прическа.**

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

**Наручные часы. Ювелирные украшения**

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

**Дополнительно**

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

**Женщины**

**Униформа.**

- Чистая, опрятная, без пятен; хорошо выглажена, все складки проглажены; присутствуют все предусмотренные дизайном пуговицы, нет порванных мест.
- Соответствует размеру сотрудника; застегнута, в соответствии с дизайном; присутствуют все элементы униформы, предусмотренные дизайном.
- Униформу разрешается носить только на территории Апартаментов, за исключением случаев, когда это согласовано с руководителем соответствующей Службы.
- С левой стороны прикреплен именной значок (бэйдж), соответствующий стандартам Апартаментов «Горки город». На бэйдже указано Имя сотрудника и занимаемая им должность.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В Ю	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	--	---

**Обувь. Колготки**

- Обувь должна быть черного или бежевого цвета кожаная или из качественного кожзаменителя с закрытым носком и пяткой.
- Колготки – телесного цвета, не слишком блестящие, без рисунка.

**Причёска**

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

**Маникюр**

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

**Макияж**

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

**Наручные часы. Ювелирные украшения**

- Возможно носить одни часы на левом или правом запястье. Ремень для часов – классического цвета, не должен быть ярким или блестящим.

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шпалов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.

- Серьги – одна пара, скромные, с одним камнем. Серьги не должны быть висючие 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.

---

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



## Работа с пожеланиями гостей

### Гость обращается с просьбой

- Когда Гость обращается к Вам с просьбой – помните, именно Ваша задача помочь ему, даже если его просьба находится в компетенции другого сотрудника или Службы. Проконсультируйтесь у коллег или запросите информацию в других Службах, используйте все возможности, чтобы помочь в решении вопроса Гостя.
- Гость не должен прикладывать усилия для решения своего вопроса – искать необходимый ему телефон, уточнять необходимую информацию в другом месте, 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 Отеле.
- Если Вы не компетентны в решении вопроса или просьбы Гостя:

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

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

Проконтролируйте выполнение просьбы Гостя.

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

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

Убедитесь, что Гость остался доволен.

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

Основная цель всех сотрудников Службы – помочь Гостю решить все возникающие вопросы и организовать плодотворную работу и отдых в течение всего пребывания в Апартаментах «Горки город»

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.И.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шпалов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.

11

**Взаимодействие департамента с другими отделами:**

В Апартаментах «Горки город» существуют несколько служб, с которыми во время рабочего процесса взаимодействует Хозяйственная Служба. Очень важно, чтобы Апартаменты «Горки- город» действовал как единый слаженный механизм. Это позволяет оперативно и эффективно решать возникающие в ходе работы вопросы и реагировать на пожелания и просьбы наших Гостей.

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

Подготовлен	Контроль	Согласован
Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	Операционный директор Анфиногенов Д.С.



#### Чаевые

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

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпапов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



**Уборочные материалы (чистящие и моющие средства) используемые в апартаментах «Горки город»**

Для производства основного объема уборочных работ используется специализированные химические средства и комплексные профессиональные системы, специально предназначенная 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.

В апартаментах «Горки город» мы используем следующий ассортимент средств комплексной системы (смотрите приложение )

**Рабочий инвентарь используемый в Апартаментах «Горки город»:**

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О. П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпапов В. Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д. С.
--	--	--

С целью достижения высокого качества и экономии времени при уборке номера и общественных зон отеля горничная обязана иметь все необходимое для работы. Руководитель Хозяйственной службы 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, швабра и ведро для уборки пола в ванной комнате.
- МОП, 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:

- Поломоечная машина Nilfisk BA-531 – для чистки твердых поверхностей
- Поломоечная машина SC 400- для чистки твердых поверхностей

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- 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

## Комплектация тележки горничной

### РУКОВОДСТВО

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

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

Стандартная комплектация тележки горничной:

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



(смотри приложение «Комплектация тележки горничной»)

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.

## Уборка апартаментов

### Статусы номеров

- Статусы номеров являются определяющим фактором при распределении заданий на уборку, поэтому все сотрудники Хозяйственной Службы, выполняющие работу в номерном фонде, должны знать наименования статусов, их аббревиатуры и значение и выполнять уборку строго в соответствии со статусом апартамента.
- Рабочий день супервайзеров Хозяйственной службы начинается с распечатки из системы отчетов о состоянии номерного фонда, где указывается перечень всех апартаментов отеля с указанием их статусов. Существуют следующие статусы апартаментов:
  - **Inspected** – свободный или жилой чистый апартамент, убранный горничной, проинспектированный супервайзером. Внимание! Поселение Гостя возможно только в 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 апартамента «Не беспокоить», если апартамент закрыт изнутри.
  - **TU** – свободный чистый апартамент, в который в ближайшие сутки предполагается заезд Гостя. В апартаменте требуется проветривание, проверка

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

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.
- **ООО** – 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 апартаменты. Оперативное изменение статусов апартаментов позволяет эффективно организовывать работу остальных Департаментов, в первую очередь Приема и Размещения и Технической Службы.

**Стандарт уборки апартаменты после выезда Гостя.**

**Уборка апартаменты производится в следующем порядке:**

- 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 своем наряде – задании на ее исправление и сообщает супервайзеру.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Чернивеца О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шлапов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
--	---	---

- Осматривает апартамент и сейф, проверяет не оставил ли Гость ценные вещи. В случае обнаружения ценностей, действует согласно процедуре Lost and Found.
- 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 апартаменте.
- Затем горничная снимает грязное постельное белье и полотенца. Упаковывает все в мешки для сбора грязного белья, выносит из апартаментов 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 Апартаментов (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 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.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- После этого производит уборку стекол и зеркал с помощью профессионального химического средства. Протирает экран телевизора, стеклянные рамки.
- Также горничная полирует все деревянные поверхности и медные 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.

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шпалов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.

- 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.

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

- Выходя из апартаментов, не забыть свой электронный ключ.
- Закрыть дверь, сделать отметку об уборке апартаментов в своем рабочем задании. Обязательно указать время пребывания в апартаменте.

**Ни в коем случае нельзя допускать!**

- Волосы: на сантехнике, полу, мягкой мебели, постельных принадлежностях, матрасах и наматрасниках, полотенцах.
- Рваное или в пятнах: постельное белье, тюль, шторы, покрывала, полотенца.
- Разводы и следы от пальцев рук: на зеркалах, стеклах, посуде, мебели.

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О. П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шпалов В. Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д. С.



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

**Стандарт уборки гостевого апартаменты – 1 раз в три дня..**

**Уборка апартаменты производится в следующем порядке:**

- Горничная стучится согласно стандарту и заходит в апартамент, 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 выносятся из апартаменты , загружается в тележку .
- Следующий шаг - удалить мусор из мусорных корзин, а также прочий мусор, находящийся в апартаменте.
- 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 протереть 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 апартаменты.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняев О П	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В Ю	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	--	---



- 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.
- 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 всех необходимым – полотенца, гостевые принадлежности.
- Протереть полы во всех комнатах и кухне.
- Горничная производит комплектацию апартамента гостевыми принадлежностями.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- 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.

**Стандарт смены белья в апартаментах:**

- 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.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- Возьмите подушки, слегка взбейте их: сначала с боков, потом с концов. Откройте конец наволочки и наденьте ее на подушку по направлению к себе. Встряхните подушку, подверните оба конца наволочки в форме конверта. Убедитесь, что наволочка на подушку надета полностью. При заправке подушек в чистые наволочки необходимо следить, чтобы подушки без наволочек не соприкасались с чистым бельем, застеленным на кровати.
- Положите подушки в изголовье кровати, разглаживая от середины к углам. Они должны быть одного размера и одной высоты.
- Застелите кровать покрывалом, оно должно быть равномерно распределено на кровати.
- После того как кровать убрана, ее выравнивают.
- В завершение положите на центр кровати справа «кленовый лист» - памятку Гостю об отказах от смены белья.

#### Стандарт уборки кухни в гостевом апартаменте:

- Каждая горничная Хозяйственной службы 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.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- 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 пол и моем полы. Проверяем комплектацию кухни посудой и уборочным инвентарем, согласно стандарту «Комплектации апартаментов»

#### **Стандарт уборки ванной комнаты:**

- Перед началом уборки апартаментов горничной необходимо надеть перчатки и нанести моющие средства на сантехнику, чтобы за время уборки комнаты 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.

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шипалов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.

- 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 делается соответствующая отметка в наряде-задании. Предварительно нанесенные химические вещества подействуют 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

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



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 ванных комнат, смоченным в профессиональном химическом средстве. Работу следует начинать с отдаленного угла по направлению к двери. Особое внимание следует уделять местам вокруг унитаза, за дверью и в углах. 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.

#### **Уборка Ванной комнаты Жилого апартаменты:**

- Уборка ванной комнаты апартаменты, в котором проживает Гость, производится в том же порядке, что и уборка выездного апартаменты.
- 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 со стандартом Апартаментов «Горки-город» (см. стандарт комплектации номера: полотенца).

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



**Комплектация номера- полотенца:**

Все белье для ванной комнаты должно быть в хорошем состоянии, без дыр, разрывов, пятен и быть стандартного размера. Перед тем как развесить полотенца, нужно проверить их состояние и при необходимости заменить.

Все полотенца должны быть одинаковыми по ширине и висеть одинаково в длину, обязательно сгибом к входной двери. Полотенца должны выглядеть объемно и иметь свежий вид.

**Комплектация апартаментов категории R4:**

- 8 банных полотенца.
- 8 полотенца для рук.
- 8 полотенца для ног.

**Комплектация апартаментов категории R3:**

- 6 банных полотенца.
- 6 полотенца для рук.
- 6 полотенца для ног.

**Комплектация апартаментов категории R2:**

- 4 банных полотенца.
- 4 полотенца для рук.
- 4 полотенца для ног.

**Комплектация апартаментов категории R1:**

- 2 банных полотенца.
- 2 полотенца для рук.
- 2 полотенца для ног.

**Подготовлен**

Руководитель  
хозяйственной службы  
Черняева О.П.

**Контроль**

Директор номерного  
фонда  
Шалалов В.Ю.

**Согласован**

Операционный  
директор  
Анфиногенов Д.С.



#### Комплектация апартаментов гостевыми принадлежностями

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

#### Комплектация ванной комнаты гостевыми принадлежностями

(Смотрите приложение «Комплектация апартаментов»)

#### Комплектация апартаментов гостевыми принадлежностями:

(смотрите приложение «Комплектация апартаментов»)

#### Комплектация номера: туалетная бумага

- Согласно стандарту, в каждом санузле должно быть 2 рулона туалетной бумаги.
- Дополнительный рулон туалетной бумаги закрепляется на дополнительный держатель туалетной бумаги.
- Необходимо повесить бумагу на держатель так, чтобы она разворачивалась по направлению к Гостям.
- Конец туалетной бумаги должен быть свернут уголком.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпапов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- Замена туалетной бумаги в освобождающихся апартаментах происходит в том случае, если рулон использован более чем наполовину.
- Замена туалетной бумаги апартаментах, в которых проживают Гости, происходит в том случае, если рулон использован более, чем на три четверти.

#### Генеральная уборка апартамента:

- Генеральная уборка апартамента осуществляется периодически, не реже одного раза в 10 дней. График проведения генеральной уборки номеров составляется заместителем руководителя Хозяйственной службы.
- Цель проведения: охватить уборкой те объекты и места, на которые не хватает времени и которые труднодоступны при ежедневной уборке.
- По возможности блоки апартаментов по очереди могут быть закрыты на генеральную уборку, эти номера полностью выводят из эксплуатации на определенное количество времени. Также в течение этого дня могут проводиться мероприятия по косметическому ремонту апартамента (проверка всей электрики, подкраска стен и потолков, подклейка или полная замена обоев и т.д.)

#### Подготовка к генеральной уборке:

- Перед началом генеральной уборки супервайзер должен:
  - В первую очередь связаться со Службой Приема и Размещения и договориться о приостановке заселения гостей на этаж или половину этажа на время генеральной уборки. А также проинформировать об этом Техническую службу.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---





- Перевести эти апартаменты в статус OOS с указанием причины - Deep Cleaning.
- Тщательно проверить номера и записать заявки на все неисправности и поломки в них.
- Перед началом генеральной уборки горничная должна:
  - Убедиться, что техническая служба закончила 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 апартаментов:

. Генеральная уборка апартаментов начинается с кухни:

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

- профессиональными химическими средствами моем и дезинфицируем: холодильник, микроволновую печь, варочную панель, вытяжку.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- моем, дезинфицируем и натираем внутренне и внешние поверхности шкафов, разделочные поверхности;
  - снимаем накипь в чайнике;
  - чистим, дезинфицируем и моем мойку раковины и смеситель крана;
  - Всю посуду из посудомоечной машины выставляем (согласно стандартам комплектации апартаментов «Горки город»).
- Генеральная ванной комнаты проходит в следующей последовательности:
    - 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.
  - Проводить уборку в комнате необходимо в следующей последовательности:
    - Сначала почистить ящики в шкафах, протереть их профессиональным химическим средством. Протереть:
      - вазочку для цветов (предварительно помыть)
      - папку Гостя (предварительно протереть и поменять грязные и испорченные листы)
      - пульты дистанционного управления
    - Помыть окна и подоконники.
    - Почистить торшер, настольные лампы, стулья, картины, стол, мусорные корзины.
    - Пропылесосить диваны, кресла, шторы.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	--	---



- Почистить или помыть потолок, стены, плинтуса, батарее, багажный стол, прикроватные лампы и тумбочки, журнальный стол, телевизор, телефон, двери.
  - Пропылесосить матрасы со всех сторон, перевернуть их и наклеить этикетку с датой выполнения генеральной уборки. Пропылесосить под кроватями. Протереть деревянные панели кроватей.
  - Тщательно пропылесосить весь ковер.
  - Освободить комнату (насколько возможно) от мебели.
  - Вымыть ковер с шампунем, если необходимо использовать специальные средства для выведения пятен.
  - После того, как ковер высохнет, пропылесосить еще раз.
  - Поставить мебель на прежнее место.
  - Заправить кровать.
  - Повесить занавески.
  - Помыть пол.
  - Разложить гостевые принадлежности.
- После того как генеральная уборка завершена, горничная должна сообщить об этом супервайзеру, который проверяет номер и только после этого меняет его статус с OOS на Clean в своем рабочем листе.
  - Супервайзер сообщает о готовности апартаментов к выставлению на продажу Заместителю руководителя Хозяйственной службы или Руководителю службы Приема и Размещения Гостей. Только эти сотрудники могут перевести апартамент из статуса OOS в статус CL, Inspected в программе Fidelio.
  - По завершению генеральной уборки всех номеров на этаже супервайзер должен проинформировать Службу Приема и Размещения о том, что этаж готов к заселению Гостей.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- Руководитель Хозяйственного Департамента должен четко отслеживать периодичность генеральной уборки для чего разрабатывается график генеральных уборок на каждый месяц и при ежедневном распределении заданий на уборку супервайзеры, руководствуясь данным графиком, назначают номера для генеральной уборки конкретной горничной.

#### **ПЕРИОДИЧНОСТЬ ГЕНЕРАЛЬНОЙ УБОРКИ ОБЪЕКТОВ ОСНАЩЕНИЯ АПАРТАМЕНТА**

- Покрывала – по мере загрязнения, но не реже 4 раз в год.
- Одеяла – 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.

#### **Генеральная уборка ванной комнаты**

Генеральная уборка ванной комнаты проводится после выезда Гостей, при генеральной уборке апартаментов 1 раз в 3 месяца

- 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

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



НАО «Красная поляна»  
Операционная дирекция

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.

- Когда моется и натирается унитаз, нельзя забывать про сидение и крышку унитаза, проверяется рабочее состояние креплений сидения и чистота вокруг них. Обязательно моется бачок унитаза, стена за ним и пол за унитазом. Не забывать про дверь в ванную комнату, ее необходимо также протереть 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 технический департамент 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.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- 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.

**Рабочий лист супервайзера. Задание на уборку горничной.**

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

- Основной целью заполнения рабочего листа супервайзера является постоянный контроль за состоянием и статусами н апартаментов и оперативное внесение изменений. По рабочему листу супервайзер проверяет готовность апартаментов под текущий заезд, отслеживает статус выездных апартаментов и очередность их уборки, контролирует своевременное изменение в системе статуса апартаментов с техническими неполадками, отслеживает информацию об апартаментах, 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 апартаменты, в которые поставлены дополнительные кровати или детские кровати, отнесены вазы, утюги, доски или какие-либо другие предметы.
- Супервайзер также заполняет Room report. В нем он указывает свою фамилию, смену, дату и время заполнения. Утром – до 10 часов супервайзер обходит всех горничных и вносит статус апартаментов в Room Report, затем в течение дня в нем делаются изменения, касающиеся статусов апартаментов. В конце смены Room Report сдаётся заместителю руководителя Хозяйственной службы. Room report обязательно подшивается в папку.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпаков В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- В том случае, если супервайзер находит расхождения в статусах апартаментов в Room report и АСУ (Fidelio), необходимо немедленно сообщить заместителю руководителя Хозяйственной службы или руководителю Службы Приема и Размещения ( в его отсутствие – супервайзеру этой службы )
- В конце смены рабочий лист супервайзера также подшивается в папку.
- В начале смены горничная получает от супервайзера задание на уборку. В задании на уборку указывается список апартаментов, которые в течение смены должна убрать горничная. После того как апартамент убран, горничная должна сделать отметку о его уборке в своем задании и при помощи специального кода перевести статус апартамента по стационарному телефону убранного апартамента.
- 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 апартамента, номер в листе зачеркивается и отмечается время нахождения горничной в апартаментах, пример: 70719 10-00 – 10-30.
  - Жилой апартамент, в котором сделана уборка «OCC.CL»
  - Номер, в котором Гость отказался от уборки – «N/S»

#### Инспектирование апартаментов

- По стандарту проходить статусы апартаментов необходимо каждый день утром и вечером.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



## НАО «Красная поляна» Операционная дирекция

- Утром каждая горничная проходит 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 апартамента (например, нет ли там посторонних вещей, если статус апартамента в системе указан как свободный).
- Затем проходятся жилые апартаменты, в которых нет Гостей, и не висит табличка с просьбой не беспокоить. Эти апартаменты проверяются на наличие вещей.
- Все расхождения и несоответствия, если такие обнаружены, горничная должна зафиксировать в своем задании на уборку и незамедлительно сообщать супервайзеру.

### Инспектирование номерного фонда

- Продажа апартаментов Гостям только после их инспектирования – одно из главных правил в Апартаментах «Горки город». Эта контрольная функция очень важна для оказания качественных услуг, так как супервайзер номерного фонда, который производит инспектирование – это последний сотрудник, который может заметить и принять меры к устранению различных недостатков.
- Сама процедура проверки апартамента немного отличается друг от друга в зависимости от статуса проверяемого номера, но в целом критерии и требования неизменны. Эти критерии – идеальная чистота, техническая исправность всего оборудования в апартаментах и соблюдение всех стандартов, установленных по комплектации апартамента
- Проверка апартамента осуществляется супервайзером в соответствии с Листом проверки уборки апартаментов.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



**Инспектирование жилого апартаменты:**

- При проверке жилого апартаменты 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 апартаменты, супервайзер набирает на стационарном телефонном аппарате апартаменты специальный код и выставляет апартаменты в статус Inspected.

**Инспектирование убранного апартаменты после выезда Гостя**

- Проверка апартаменты после выезда Гостя проводится более тщательно. Осмотр апартаменты начинается от входной двери и по кругу, чтобы ничего не пропустить. Инспектирование выездного апартаменты очень важно, так как апартамент готовится под заезд следующего Гостя и о пребывании предыдущего не должно ничем даже намекать. В таком апартаменте 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

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



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, записать их в Лист проверки уборки апартаментов и проверить повторно качество их выполнения.
- Если при проверке апартаментов обнаруживаются проблемы технического порядка: необходим ремонт мебели, текстиля, проведение строительных работ или ремонт электрических приборов, то супервайзер также вносит замечания в свой Лист проверки уборки апартаментов и заполняет заявку в технический департамент. Очень важно отслеживать выполнение технических работ и своевременно менять статус номера. Если техническая заявка своевременно не выполнена, супервайзер сообщает об этом Заместителю руководителя Хозяйственной службы, который ставит в известность Руководителя Службы Приема и Размещения. Апартаменту присваивается статус ООО «Ремонт» и он выводится из продажи.
- Листы проверки выполняют не только контрольную функцию, но и позволяют сделать выводы о пробелах в работе горничных. Так, если больше всего недостатков обнаруживается в уборке ванной комнаты, то руководитель Хозяйственной службы может сделать выводы о необходимости проведения тренингов по уборке ванной комнаты.
- Лист проверки уборки номера смотреть в Приложении № 9

#### Стандарт использования и хранения мастер ключей

Одной из важных задач Апартаментов «Горки город» - является создание единой политики по использованию и хранению мастер-ключей. Отсутствие контроля лишает гостей уверенности в собственной безопасности и сохранности их вещей.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



## НАО «Красная поляна» Операционная дирекция

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. Так же, как и во всех апартаментах «Горки город», в Хозяйственной службе, основной задачей является осуществление четкого контроля за использованием и хранением ключей.

В Апартаментах «Горки город» используются магнитные ключи и механические междверные. Это дает прекрасную возможность контроля. В случае определенных проблем руководитель может получить распечатку с информацией: кто, когда и на какой срок открывал тот или иной номер.

Руководители хозяйственной службы 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 Заместителя руководителя Хозяйственной службы.

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 Заместителю руководителя Хозяйственной службы. Все резервные мастер-ключи также имеют свой код, что позволяет определить ответственного за ключ.

### Правила работы с мастер-ключами:

- Сотрудник Хозяйственной службы должен носить ключи на поясе.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



**НАО «Красная поляна»  
Операционная дирекция**

- Никогда никому не одалживайте ключи. Сотрудник несет персональную ответственность за утерю ключей.
- Никогда не открывайте двери Гостю, забывшему ключ. Вежливо сообщите Гостю, что он должен вернуться к стойке приема и размещения.
- Не открывайте дверей гостевого апартамент для потенциального Гостя, который хочет посмотреть апартамент.
- О неправильном использовании ключей другими сотрудниками, сообщите в офис Хозяйственной службы.
- 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 Хозяйственной службы.
- Раз в месяц должна проводиться инвентаризация наличия ключей. Для этого должны использоваться листки инвентаризации, которые должны иметь следующие графы:
  - Тип ключа
  - Серия ключа
  - Местоположение
  - Номер ключа
- Листки инвентаризации должны быть подписаны, датированы и подшиты в дело.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Чернышев О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---





- В случае потери ключа следует немедленно проинформировать руководителя службы. За потерю мастер ключа к сотрудникам могут быть применены самые строгие меры, вплоть до увольнения с работы!
- Выдачу и продление мастер – ключей осуществляет Руководитель Службы Приема и Размещения. (смотрите Стандарт использования мастер – ключей)

#### Хозяйственная служба: VIP Гости. Уборка VIP апартаментов

Все Гости Апартаментов «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 Апартаментов «Горки город»

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

#### Уборка ВИП апартамента:

- Все VIP апартаменты должны убираться в первую очередь (до 12 часов дня). Учитывая статус Гостей, этим апартаментам должно уделяться особое внимание.
- Очень важно отслеживать наличие в апартаментах комплиментов и подарков от Апартаментов «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

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

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 напомнит Вам о них.
- Полноценная уборка апартаментов 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.)

#### **Апартаменты на ремонте:**

- Каждый сотрудник Хозяйственной службы несет ответственность за техническое состояние номерного фонда.
- При обнаружении каких-либо технических неполадок в апартаментах во время уборки, горничная своевременно и незамедлительно сообщает об этом супервайзеру. Супервайзер, соответственно подает заявку в Техническую 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 – апартамент на ремонте. Супервайзер должен обязательно указать в системе причину выведения апартамента в ремонт.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфинюгов Д.С.
---	--	---

- После устранения технических неполадок или ремонта, Техническая служба сообщает супервайзеру службы номерного фонда об окончании работ.
- Супервайзер должен направить в апартамент горничную для проведения уборки.
- После проведения уборки супервайзер инспектирует апартамент и при условии отсутствия технических неполадок и недочетов в уборке меняет статус апартамент на убранный чистый (Vacant Clean), при помощи набора специального кода в телефонном аппарате апартамент.
- Директор номерного фонда должен на ежедневной основе отслеживать состояние апартаментов на ремонте, особенно в периоды высокой загрузки и по возможности контролировать ход проводимых ремонтных работ. Очень важно не допускать невынужденного простоя апартаментов, 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 отеля получают, оценивая чистоту общественных территорий отеля: центрального холла (лобби), лифтов, зон отдыха. Уборка гостевых зон похожа на уборку занятых апартаментов, так как Гости могут присутствовать во время проводимых работ, поэтому Вы должны стараться их не беспокоить. Одно из главных правил – общественные территории должны быть чистыми 24 часа в сутки. При этом основные работы по уборке общественных территорий должны производиться в то время, когда в отеле в гостевых зонах находится минимальное количествоGuestей. В дневное время чистота гостевых зон поддерживается сотрудниками службы номерного фонда, но уборка должна проводиться максимально незаметно для проживающих в апартаментахGuestей.

#### **Уборка Холла: 1 этаж.**

- Основная уборка лобби производится в утреннее время, она должна быть закончена до начала завтрака.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- 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 в лобби:
    - Мебель
    - Картины
    - Телевизор
    - Подоконники
    - Светильники
    - Зеркала
    - Стеклопакеты 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.
- 

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



## НАО «Красная поляна» Операционная дирекция

- 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.
- Отдельное внимание нужно уделить входной группе отеля. 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» отеля и Гости обращают особое 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. Вовремя и после мытья пола необходимо выставить предупреждающие таблички «Осторожно! Скользкий пол!» на видимых для Гостей местах.
- Очень важно взглянуть на холл глазами Гостя. Задайте себе вопрос: «Производит ли холл благоприятное впечатление? Что может не понравиться Гостю?».

Уборка коридоров, холлов, площадок перед лифтом.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпаков В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- Уборка коридоров, холлов 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 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 других территорий отеля**

- В зону ответственности Хозяйственной службы номерного фонда 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 кладовки на этажах, где оно аккуратно раскладывается на стеллажи.

---

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---





## НАО «Красная поляна» Операционная дирекция

Так как чистое белье легко впитывает запахи, существуют определенные 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 кладовках не допускается хранение различных химических составов, а также рабочего инвентаря.
- При загрузке белья в рабочие тележки горничная не должна завозить тележку в бельевую кладовку. Тележка должна оставаться в коридоре.
- В бельевых кладовках ежедневно должна протираться пыль.
- Недопустимо хранение белья в рабочих кладовках. В конце смены оставшееся в тележках белье горничная должна вернуть в бельевую кладовку.

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

- 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, мягкое, не свежий запах, серый или желтый оттенок).
- Супервайзер обязан незамедлительно проинформировать руководителя о плохом качестве белья для скорейшего устранения этой проблемы.
- Перед тем как доставить полотенца в номер, горничная должна привести их 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.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- 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 в отеле – одна из наиболее важных и ответственных процедур, осуществляемых Хозяйственной службой. Ответственным лицом за учет движения грязного и чистого белья в департаменте является супервайзер по приему и выдаче белья.

#### **Учет грязного белья**

- После сбора грязного белья с апартаментов, оно доставляется уборщиками общественных территорий в комнату сбора и сортировки грязного белья. Супервайзер по приему и выдаче белья и специалист по выдаче белья осуществляют сортировку грязного белья, загружают его в мешки для транспортировки.
- После того как белье рассортировано, оно в присутствии супервайзера по приему и выдаче белья и разносчиков белья перевозится в прачечную. Грязное белье сопровождается накладной «Учет грязного белья».

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

- Бланки «Учета грязного белья» подшиваются в папки регистрации учета грязного белья, одна из которых находится у супервайзера по приему и выдаче белья, а вторая у работников прачечной.

#### Учет Чистого Белья

- После стирки белья, супервайзер производит пересчет чистого белья, после чего заполняется бланк «Учет чистого белья» в двух экземплярах, один из которых остается у работников прачечной, а второй у супервайзера по приему и выдаче белья.
- Бланки «Учет чистого белья» подшиваются в папки регистрации учета чистого белья, одна из которых находится у супервайзера по приему и выдаче белья, а вторая – у работников прачечной.
- Доставив чистое белье в комнату комплектации белья, супервайзер и специалист по выдаче белья сортируют его по видам и раскладывают на стеллажи. По мере необходимости специалист по выдаче белья выдает чистое белье супервайзерам этажа.

#### Процедура учета и движения униформы

В Апартаментах «Горки город» учет движения и стирку униформы сотрудников всех департаментов осуществляет Хозяйственная служба. Ответственным за прием и учет униформы является супервайзер униформы. Каждый сотрудник обязан носить униформу. Новый сотрудник регистрируется в специальном журнале учета и на него заполняется именная учетная карточка.

- Супервайзер униформы ведет учет потерянной униформы и предоставляет информацию в финансовую службу.

- Супервайзер униформы проводит ежемесячное списание униформы (износ, потеря).

- Специалист по приему и выдаче униформы обеспечивает надлежащее хранение униформы и ее сортировку (стирка, ремонт, износ).

- Помещение для выдачи и приема униформы находится на цокольном этаже отеля. В дневное время (с 8-00 до 18.00) прием и выдача униформы осуществляется супервайзером униформы.

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



- Выдача и прием униформы всегда осуществляется в соответствии с серийным номером. В течение рабочего дня супервайзер униформы выдает чистую и принимает грязную униформу от сотрудников.
- Каждый номер должен быть занесен в книгу учета униформы. После этого разносчики белья собирают и перевозят грязную униформу в прачечную. Сотрудники прачечной также ведут учет униформы по журналу учета униформы, затем сортируют ее по степени загрязненности и стирают. Выглаженная униформа сортируется в соответствии со списками.
- В 16-00 разносчики белья забирают чистую униформу с прачечной и перевозят ее в помещение для приема и выдачи униформы. Супервайзер униформы принимает униформу и сортирует ее в соответствии с департаментом.

Для контроля за оборотом униформы необходимо проводить инвентаризацию униформы не менее двух раз в год. В процессе инвентаризации необходимо учитывать униформу, выданную для работы работникам отеля и количество рабочей одежды, хранящейся на складе.

#### Инвентаризация белья

- Для контроля за оборотом белья в Апартаментах «Горки город» должна проводиться регулярная инвентаризация. Сроки проведения инвентаризации - не реже, чем 2 раз в год. Проведение инвентаризации преследует две главные цели: выявление недостачи белья и определение количества белья, которое необходимо заказать для успешной работы отеля.
- Инвентаризацию белья обычно проводит три человека, включая сотрудника Финансовой службы, который гарантирует истинность результата.
- В процессе инвентаризации необходимо пересчитать все белье в Апартаментах, включая:
  - Номера
  - Прачечную (чистое белье и грязное белье, приготовленное к обработке)

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпазов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---



НАО «Красная поляна»  
Операционная дирекция

- Бельевые
  - Тележки горничных
- После подсчета все данные должны быть занесены в лист инвентаризации. По итогам инвентаризации руководитель хозяйственной службы выявляет количество недостающего белья, необходимого для успешной работы отеля. Учитываются акты списания белья по причине износа, порчи и потери.

Примерный лист инвентаризации

Дата инвентаризации _____						
	Банное полотенце	Полотенце для рук	Коврик для ног	Наволочка	Простынь	Пододеяльник
1. Наименование						
2. Предыдущая инвентаризация						
3. Новая закупка						
4. Итого (2+3)						
5. Изношенное белье						
6. Итого (4-5)						
7. Номера						
8. Прачечная						
9. Бельевые						
10. Тележки						
11. Грязное белье						
12. Всего в использовании (7-11)						

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

13. Недостача (6-12)						
14. Должное количество в стоке						
15. Количество необходимое к приобретению 14-12						

## ПРОЦЕДУРА

КОЛОНКА 01: Наименование белья по категориям.

КОЛОНКА 02: Количество белья в отеле по результатам прошлой инвентаризации.

КОЛОНКА 03: Количество белья в отеле, закупленное в период с момента прошлой инвентаризации.

КОЛОНКА 04: Суммированное количество белья, сложить 2 и 3 колонки.

КОЛОНКА 05: Количество изношенного белья, отправленного на списание.

КОЛОНКА 06: Количество белья, которое должно быть в Отеле на данный период времени. Высчитывается путем вычитания (4 колонка минус 5 колонка).

КОЛОНКА 07: Количество белья в наличии в номерах отеля.

КОЛОНКА 08: Количество белья в наличии в прачечной.

КОЛОНКА 09: Количество белья в наличии в бельевой комнатах.

КОЛОНКА 10: Количество белья в наличии на тележках горничных.

КОЛОНКА 11: Количество грязного белья во всех точках отеля.

КОЛОНКА 12: Общее количество белья в наличии в отеле. Высчитывается путем сложения колонок 7, 8, 9, 10 и 11.

КОЛОНКА 13: Количество потерянного белья в отеле. Высчитывается путем вычитания

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпапов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---





(6 колонка минус 12 колонка).

КОЛОНКА 14: Исходное установленное количество белья для вашего отеля. Этот начальный запас служит ориентиром для повторного заказа нового белья.

КОЛОНКА 15: Количество белья, которое нужно заказать, чтобы восполнить недостающее Количество.

- После заполнения лист инвентаризации подписывается сотрудниками, проводившими инвентаризацию. Копии листа поступают в Финансовую службу и руководителю Хозяйственной службы.

Процедура учета, хранения и выдачи забытых и утерянных вещей  
(смотрите Процедуру оформления забытых вещей гостя)

Ущерб, причиненный Гостями  
(смотрите Процедуру оформления Акта о порче имущества )

<b>Подготовлен</b> Руководитель хозяйственной службы Черняева О.П.	<b>Контроль</b> Директор номерного фонда Шпалов В.Ю.	<b>Согласован</b> Операционный директор Анфиногенов Д.С.
---	---	---

Пронумеровано, прошнуровано,  
скреплено печатью и подписью  
\_\_\_\_\_ лист (ов)

Операционный директор  
ПАО «Красная поляна»

Д.С. Аифлюгенов



*Принят, пронумеровано,  
скреплено печатью и подписью  
Д.С. Аифлюгенов*



*Принят, пронумеровано,  
скреплено печатью и подписью  
Д.С. Аифлюгенов*