Приложение 1

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
+7 495 606 92 33 udprf@gov.ru

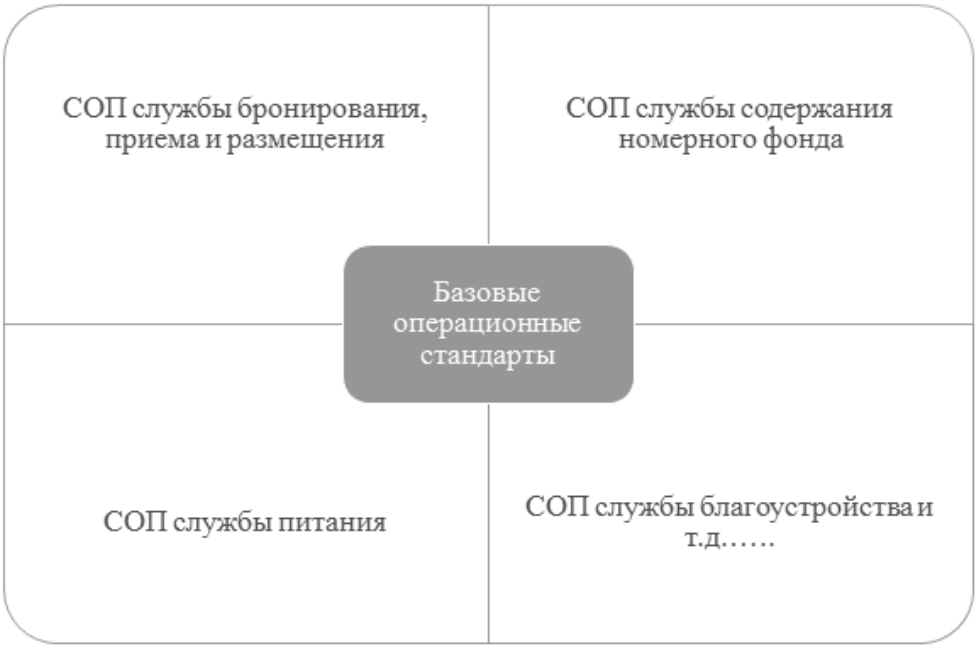
БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И ДОМОВ ОТДЫХА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАЗДЕЛ I
ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА

Введение

Деятельность всех учреждений, подведомственных Управлению делами Президента РФ строится на основе требований действующего законодательства Российской Федерации, действующих правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, положения о классификации гостиниц, иных обязательных нор действующего законодательства России, требований локальных нормативных актов конкрентного учреждения, настоящих Базовых Стандартов Качества (далее – стандарты) и стандартных операционных процедур (СОП) по службам конкретного учреждения. Матрица СОП по службам конкретного учреждения определяется составом оздоровительных/гостиничных услуг, реализуемых этим учреждением, например:



Настоящие стандарты оказания услуг гостям унифицированы для всех подведомственных Управлению делами Президента РФ оздоровительных комплексов и пансионатов (далее – учреждения):

– ФГАУ «Оздоровительный комплекс «Рублёво-Успенский» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГАУ «Оздоровительный комплекс «Дагомыс» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГБУ «Оздоровительный комплекс «Бор» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГБУ «Оздоровительный комплекс «Рублёво-Звенигородский» Управления делами Президента Российской Федерации;

– ФГАУ «Оздоровительный комплекс «Архангельское» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГАУ «Оздоровительный комплекс «Десна» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГАУ «Оздоровительный комплекс «Клязьма» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГБУ «Оздоровительный комплекс «Снегири» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГАУ «Оздоровительный комплекс «Шереметьевский» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГАУ «Дом отдыха «Туапсе» Управления делами Президента Российской Федерации;
– ФГБУ «Дом отдыха «Валдай» Управления делами Президента Российской Федерации.



Стандарты для всех учреждений разработаны с целью:
– единого понимания учреждениями базовых понятий качества предоставления услуг гостям;
– формирования лояльности и доверия у гостей к единому высокоуровневому сервису в учреждениях бренда Управления делами Президента РФ;
– обучения персонала и быстрого введения в должность.

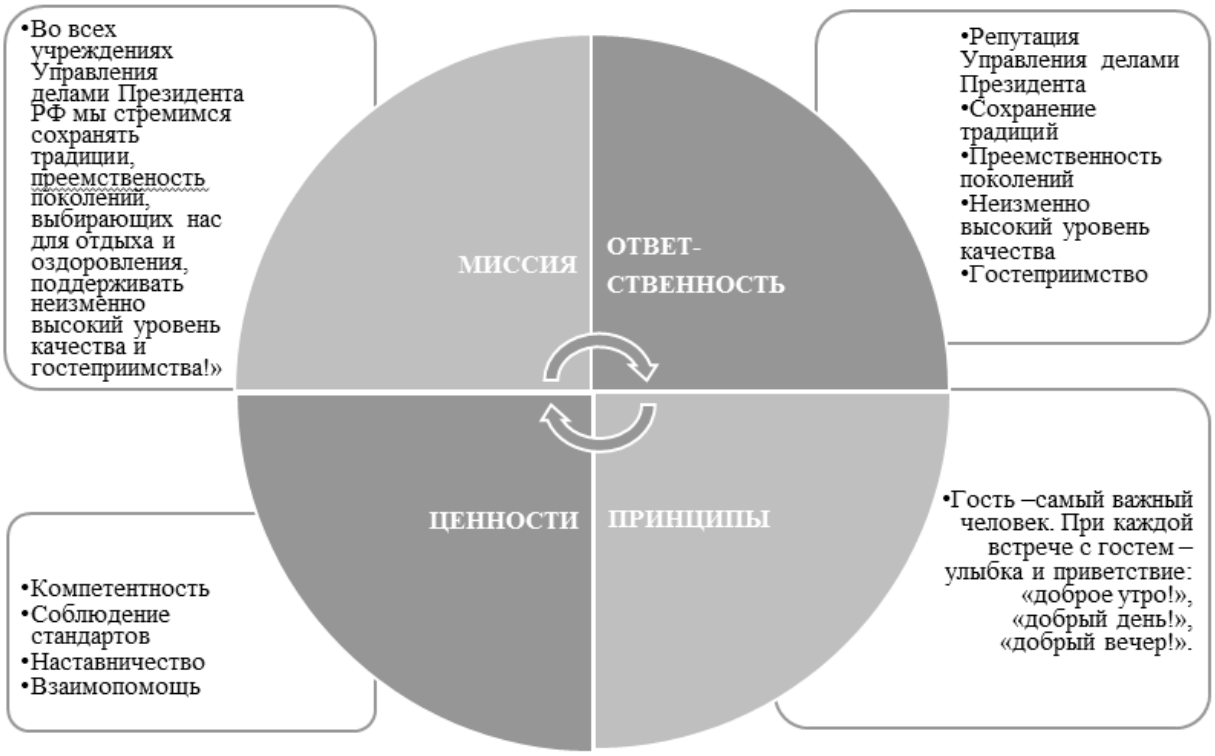
Стандарты распространяются на всех сотрудников, включая руководство учреждений.

Первичное знакомство вновь принимаемых работников со стандартами возложено на службу управления персоналом (отдел кадров) учреждений, с операционными – на непосредственного руководителя вновь принимамого работника.

Текущий контроль за выполнением норм, изложенных в Стандартах, возложен на непосредственного руководителя сотрудника, периодический контроль – на исполнительного (операционного директора, руководителя службы) директора и заместителя генерального директора, курирующего данное направление.

КАЖДЫЙ СОТРУДНИК, СТАНОВЯСЬ ЧЛЕНОМ КОМАНДЫ, ДОЛЖЕН ОПИРАТЬСЯ В СВОЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ НА МИССИЮ, ЦЕННОСТИ, ПРИНЦИПЫ, ОТВЕТСТВЕННОСТЬ, ПРИСУЩИЕ ВСЕМ УЧРЕЖДЕНИЯМ УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РФ.

Миссия. Ответственность. Ценности. Приницпы.



Доброе утро с 05:00 до 11:00, 11:00 – 17:00 добрый день, 17:00-24:00 добрый вечер, 00:00-05:00 доброй ночи

ЧЕСТНОСТЬ И ОТКРЫТОСТЬ

- Мы работаем честно.
- Осознаем, как нашу собственную, так и общую ответственность перед самими собой, коллегами и гостями.
- Мы являемся частью решения любой задачи и несем ответственность за наши действия.
- Мы доверяем друг другу.
- Честно говорим про ошибку и несем за нее ответственность.
- Мы выполняем вовремя все взятые на себя обязательства.

МАСТЕРСТВО

- Мы создаем продукты и услуги наивысшего качества.
- Проявляем энтузиазм и искреннюю вовлеченность в повседневный рабочий процесс, а также при реализации новых проектов.
- Фокус на результат, а не на оправдания. Процесс должен приводить к SMART цели.

- Мы выходим за рамки и достигаем сверхрезультат.

ЗАБОТА

- Мы любим наших гостей и заботимся о них, как о самых дорогих гостях нашего дома.
- Мы создаем особую атмосферу.
- Мы дарим впечатления и эмоции, работаем деликатно.

РАЗВИТИЕ

- Проявляем творческий подход в процессе поиска решений.
- Мы не стоим на месте, постоянно развиваемся и находим возможности для реализации новых идей.
- Используем инновационные технологии.
- Изучаем лучший опыт друг друга и других из сферы гостеприимства.
- Мы развиваемся сами и способствуем развитию каждого участника команды.

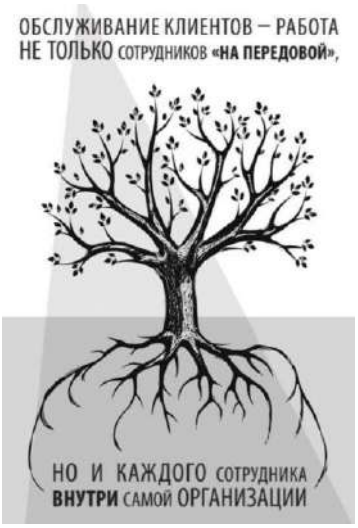
КОМАНДА

- Мы ценим успехи и вклад каждого.
- Помогаем быть друг другу успешными.
- Оказываем равную и беспристрастную поддержку каждому.
- Даем обратную связь, исходя из принципа заботы о развитии компетенций работника.
- Отношения в нашей семье строятся на доверии, взаимном уважении, искренности и заботе.
- Мы ценим время каждого, соблюдаем баланс между профессиональной и личной жизнью и создаем уникальную команду лидеров.

Стандарт «Прием на работу нового сотрудника. Обучение. Адаптация»

– При приеме на работу нового сотрудника служба упраления персоналом (отдел кадров) учреждения <u>в обязательном порядке:</u>

- Знакомит работника с коллективным договором, правилами внутреннего трудового распорядка, положением о структурном подразделении, должностной инструкцией, иными обязательными в соотвествии с действующим законодательством локально-нормативными актами, в том числе доводит до сведения настоящие стандарты, делая упор на разделы, касающееся должности нового сотрудника.



- четко проговаривает миссию, ценности, ответственность и принципы, описанные в настоящем стандарте.
- в течение первой недели организует ознакомительную экскурсию по учреждению с презентацией комплекса услуг, знакомством с коллегами.
- выдает каждому сотруднику брошюру о комплексе.
- выдает для ознакомления описание организационной структуры и должностного взаимодействия, философию работы учреждения, его историю, поведение в экстренных ситуациях, настоящие стандарты, четкое разъяснение должностных обязанностей, положение об отделе, разбор практических ситуаций), «Навыки телефонного общения», «Работа с агрессивными и требовательными клиентами» и т.д., а также иформирует о социальных привилегиях.

– За вновь принятым сотрудником на один меяц обязательно закрепляется наставник, отлично владеющий всей информацией о комплексе, о правилах оказания услуг и стандартах.
– Рекомендуется ввести доплату наставнику для достижения наиболее эффективного результата по адапации вновь приянятого сотрудника.
– Через две недели службой управления персоналом (отделом кадров) с каждым вновь принятым сотрудником проводится интревью и/или направляется анкета обратной связи с вопросами о ходе прохождения периода адаптации.
– Через три месяца вновь принятый сотрудник обязательно проходит первую оценку своей работы на рабочем месте. Оценку проводит непосредственный руководитель службы (отдела).

Стандарт «Информированность персонала»

– Сотрудники должны обладать самой свежей, достоверной и полной информацией по основным областям, в которых они работают;
– К информационным системам с удобным и логичным интерфейсом должны иметь доступ все сотрудники;
– Сотрудники должны иметь возможность легко отслеживать все ключевые показатели, от которых зависит их эффективность и информированность.

В первую очередь персонал необходимо информировать о следующем:

– О стратегии и перспективах развития учреждения, миссии, долгосрочных и краткосрочных целях;
– О корпоративных ценностях;
– Об имидже, который учреждение стремится создать в индустрии;
– О достижениях учреждения (достижение определенных объемов продаж, количества гостей, завоевание определенной доли рынка, выход на



другие рынки, выпуск новых продуктов, развитие сети и т.д.);
- О кадровых перемещениях;
- О персонале (возможность обучения и его итоги, внутренние конкурсы на замещение вакантных мест, критерии и итоги аттестаций, показатели и критерии стимулирования и т.д.);
- О социальных гарантиях персонала и возможностях их получения;
- О внутренней распорядительной документации;
- О нововведениях и их предварительном обсуждении;
- О маркетинговой информации;
- О регламентирующих документах (документально и неформально закрепленные правила и процедуры, нормативные документы, должностные инструкции, полномочия и т.д.).
- Другая информация в зависимости от специфики деятельности.

Стандарт «Методы информирования персонала»

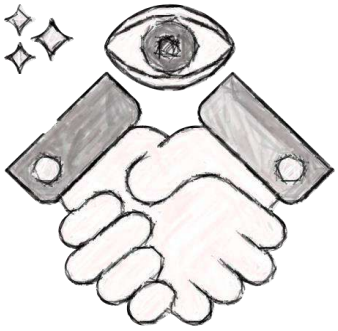


- Еженедельные совещания, проводимые генеральным директором учреждения с руководящим составом;
- Оперативная информация от руководителей подразделений, которая выдается подчиненным на совещаниях (ежедневные пятиминутки);
- Доска объявлений, на которой помещается информация по следующим разделам:
    - Информация общего характера, отражающая основные направления работы, ее политика, достижения и др.;
    - Приказы и распоряжения;
    - Персональная информация (поздравления, поощрения и др.).
- Регулярные встречи представителей руководства учреждения с работниками подразделений, на которых работникам разъясняется политика, проводимая руководством, т.е. проблемы, которые решаются руководством в данный момент и которые предстоит решить в ближайшем будущем;
- В качестве канала доведения информации могут использоваться также приказы, распоряжения и служебные записки.
- Выпуск информационных бюллетеней по той или иной тематике для персонала гостиницы.

Стандарт «Первое знакомство гостя с учреждением»

- Первое знакомство гостя с нами происходит на контрольно-пропускном пункте (КПП).
- Заезд ВСЕХ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ СТРОГО ПО ПОДАННОМУ СПИСКУ.
- Встречаем ВСЕХ гостей (заказчиков / новых сотрудников / посетителей / коллег) ВСЕГДА приветливой улыбкой и фразой «Здравствуйте, добро пожаловать в (название учреждения)»!
- На КПП должен содержаться документ (п риказ), в котором прописаны правила входа/въезда и поведения на территории учреждения.
- Правила должны быть оформлены в соответсвующем виде, чтобы их можно было предъявить гостю по первому требованию.
- Требования на въезде должны быть разъесняны гостю в вежливой форме.
- Требования ко всем гостям должны быть понятны и едины.
- Необходимо четко инфоровать гостя о маршруте передвижения, месте и стоимости парковки.

«У вас не будет второго шанса произвести первое впечатление!»



Стандарт «Правила поведения сотрудников в гостевых зонах»



- Прибывшие гости, в течение двух первых минут составляют свое впечатление об учреждении.
- Сотрудники, чьи рабочие места находятся непосредственно в гостевых зонах или чьи обязанности подразумевают периодическое нахождение в таких зонах, обязаны выполнять следующие правила:
  - Приветствовать всех гостей, находящихся на территории учреждения;
  - Сохранять на лице приветливое и доброжелательное выражение в течение всего рабочего времени;

▪ При ответе на телефонный звонок, представляться в соответствии со стандартом, принятым в учреждении;
▪ Не использовать служебные телефоны для личных разговоров;
▪ В те моменты, когда сотрудники не заняты непосредственно обслуживанием гостей, они находятся в состоянии ожидания, т.е. постоянной готовности к обслуживанию гостей, выполнению новых поручений;
▪ Соблюдать чистоту и порядок, как на своем рабочем месте, так и в зонах нахождения гостей. При обнаружении мусора или грязи по возможности немедленно убрать его или поставить об этом в известность ответственного сотрудника.

Стандарт «Обращение гостя к сотруднику»

Когда гость обращается к сотруднику необходимо:

- Прервать на время любую другую беседу;
- Повернуться к гостю;
- Поприветствовать гостя;
- Встретиться с ним взглядом;
- Улыбнуться;
- Внимательно выслушать гостя;
- Предоставить полный и четкий ответ на вопрос.

Стандарт «Особые пожелания гостей»

- При обращении гостя следует вежливо улыбнуться, поприветствовать его;
- Выявить особое пожелание гостя;
- Выявить законность данной услуги;
- Если услуга противоречит нормам морали и закона вежливо отказать гостю;
- Если вышеуказанных противоречий нет, следует вежливо принять заказ и уверить гостя в его как можно быстром выполнении.
- Обратиться в службу гостиницы, сервис которой наиболее соответствует особому пожеланию гостя;
- Предоставить сотруднику данной службы всю подробную информацию об особой просьбе гостя.
- Узнать, как скоро будет выполнен заказ;
- Связаться с гостем и уведомить его о точном времени выполнения особого заказа;
- Проконтролировать выполнение особого заказа.

Стандарт «Манера общения с гостями»

- Чем бы сотрудник учреждения не был занят, если гость подошел к нему, сотрудник обязан прежде всего, уделить внимание гостю.

- Встречайте любого гостя приветливой улыбкой.
- Основная задача всех сотрудников учреждения – создание позитивного восприятия гостем всего окружающего, формирование позитивного опыта.
- В разговоре с гостем смотрите ему прямо в глаза.
- При встрече с гостем следите за своими жестами, не делайте вульгарных движений, не суетитесь.
- Если гость обратился к вам с какой-либо просьбой, подчеркните, что вы готовы ему помочь с большим удовольствием.
- Если вы знаете, как зовут гостя, а желательно знать, - периодически обращайтесь к нему по имени.
- Выполняйте просьбу гостя быстро, без лишней суматохи.
- Если решение не находится в Вашей профессиональной компетенции – передайте просьбу компетентному сотруднику (сопроводите гостя до места если это Вам позволено правилами Отеля или укажите путь)
- В разговоре с гостем обязательно воспользуйтесь обменом любезностями.
- Будьте с гостем очень обходительны, но при этом не переходите на фривольное общение.
- Если возможно, постарайтесь предвидеть пожелания и потребности гостя.
- Будьте внимательны, обслуживая гостя, будьте точны, давая ему любую информацию о гостинице.
- Если вы не знаете ответ на вопрос гостя, не бойтесь сказать: «Позвольте мне узнать нужную информацию у компетентных лиц».
- Поблагодарите гостя за терпение, если вы не в состоянии помочь ему незамедлительно, и гостю необходимо ждать.
- Поблагодарите гостя за то, что он обратился к вам с просьбой, которую вы выполнили.

Стандарт «Общие требования к внешнему виду сотрудников»

- Сотрудники не зависимо от занимаемой должности, контакта с гостем напрямую, или работы в бэк-офисе, обязаны придерживаться делового стиля в одежде или стиля бизнес-casual (административноо-управленческий персонал, бухгалтерия, служба маркетинга и продаж, руководители подразделений).
- Сотрудники тех подразделений учреждения, которые предполагают непосредственный контакт с гостями, обязаны соблюдать правила фирменного дресс-кода в виде униформы (спецодежды) установленного образца для каждого учреждения.
- Согласно установленным внутренним правилам, униформа (дресс-код) обязательны в рабочее время в следующих подразделениях:

- служба бронирования, приема и размещения
- служба содержания номерного фонда и хозяйственного обслуживания
- служба общественного питания и торговли / ресторанная служба
- служба зеленого хозяйства / благоустройства территории
- медицинская служба / центр здоровья, красоты, эстетики
- служба досуга / анимации
- служба спортивного комплекса
- техническая служба (сотрудники, производящие оперативные работы по устранению технических неполадок в номерах и на территории).

– Униформа должна всегда быть чистой и выглаженной. Носить униформу во вне рабочего времени запрещено.
– Ношение бейджа (нагрудного згнака) слева всеми сотрудниками учреждения обязательно. На бейдже должны быть указаны: название учрждения (лого), имя сотрудника. Дополнительные данные для бейджа: должность, подразделение.

Стандарт «Общие нормы поведения сотрудников»

– Сотрудникам запрещается находиться в местах, предназначенных только для гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей.
– Сотрудникам запрещены любые разговоры с гостями, вне выполнения служебных обязанностей.
– Запрещено выходить в гостевую зону в униформе или спецодежде, если это не предусмотрено должностными обязанностями,
– Запрещено собираться в группы, разговаривать между собой на гостевой территории, обращаться друг к другу, используя не полные имена, кричать, обращаясь к коллегам или гостям, если они находятся на удалении от говорящего, использовать ненормативную лексику и жаргон при обращении с гостями и коллегами, чистить одежду, поправлять макияж, маникюр в гостевой зоне, курить в общественных местах, принимать пищу, жевать жевательную резинку на гостевой территории, не допускается кусать ногти, дергать волосы, чесаться и тому подобное.
– Запрещается вести личные разговоры и переписки по мобильному телефону в присутствии гостя. Личные мобильные телефоны должны находиться в беззвучном режиме или в режиме максимально приглушенного звука.
– Внешний вид сотрудников Учреждения должен быть опрятным и не вызывающим. Недопустимы татуировки, пирсинг, раны, ссадины, синяки на видимых местах. В случае их наличия они должны быть закрыты любым приемлемым способом.
– Для женщин не допустимы яркий макияж и броский маникюр.

Стандарт «Политика забытых и найденных вещей»

Общие требования к работе с забытыми и найденными вещами

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

При обнаружении забытых или потерянных вещей сотрудником ССНФ он обязан незамедлительно передать информацию о находке руководителю ССНФ, а в случае их обнаружения сотрудниками других подразделений находку и (или) информацию о ней, последние сообщают дежурному сотруднику на ресепшен, который должен оповестить руководителя ССНФ для организации процедуры регистрации.

Покидать место обнаружения до прибытия ответственных лиц не допускается. При необходимости, если вещи кажутся подозрительными, привлекаются сотрудники службы безопасности. Смотрите Стандарт «Первичные действия персонала при обнаружении подозрительного предмета».

Порядок регистрации и хранения забытых и потерянных вещей

Для учета находок руководителем ССНФ ведется журнал регистрации находок (далее – журнал находок), в который заносятся данные обо всех обнаруженных вещах:

- регистрационный номер находки,
- дата находки имущества,
- номер комнаты или место, где оно обнаружено
- место хранения
- описание обнаруженной вещи,
- фамилия, имя, отчество сотрудника, обнаружившего вещь,
- место для подписи гостя (если гость забирает свое имущество лично).

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

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

Сроки хранения находок

В учреждении в отношении паспортов, водительских удостоверений и

других документов, удостоверяющих личность, наличных денег, ценных вещей, остальных вещей, в том числе компьютерной, электронной и бытовой техники (ноутбуки, фотоаппараты, мобильные телефоны, мультиварки, микроволновые печи и другое) - срок их хранения устанавливается в течение 6 месяцев со дня обнаружения.

Продукты питания, спиртные и безалкогольные напитки, забытые или оставленные в номере, подлежат уничтожению в день их нахождения с составлением соответствующего акта.

Порядок возврата забытых и найденных вещей

При поступлении запроса (телефонного звонка, письменного обращения и тому подобное) от гостя о потерянной или забытой вещи, дежурный сотрудник СБПиР уточняет, дату, время и возможное место утери, описание и в случае ее нахождения на хранении, осуществляет возврат.

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

В случае возврата вещи лично гостю в журнале находок ставится об этом отметка.

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

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

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

Порядок работы с невостребованными вещами

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

В случае отсутствия обращений за вещами, сроки хранения по которым истекли, составляется соответствующий акт комиссии, после чего указанные вещи передаются нашедшим либо подлежат уничтожению, о чем делается соответствующая отметка в журнале находок.

Невостребованные драгоценные вещи, оцениваются постоянно

действующей инвентаризационной комиссией учреждения в порядке, установленном в учреждении.

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

Стандарт «Организация оказания медицинской помощи»

- Персонал учреждения обязан уметь оказать первую помощь.
- Умение оказать первую помощь — элементарный, но очень важный навык. В экстренной ситуации он может спасти чью-то жизнь.
- Первая помощь — это комплекс срочных мер, направленных на спасение жизни человека. Несчастный случай, резкий приступ заболевания, отравление — в этих и других чрезвычайных ситуациях необходима грамотная первая помощь.
- Первая помощь не является медицинской — она оказывается до прибытия медицинских работников или доставки пострадавшего в больницу.
- Вновь принимаемые на работу работники, а также работники, переводимые на другую работу, проходят обучение по оказанию первой помощи пострадавшим в сроки, установленные работодателем, но не позднее 60 календарных дней после заключения трудового договора или перевода на другую работу соответственно. Обучение по оказанию первой помощи пострадавшим проводится не реже одного раза в 3 года.
- В соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» обязательным для гостиниц всех категорий является вызов скорой помощи и пользование аптечкой первой помощи. Эти услуги предоставляются бесплатно. Аптечка первой помощи должна быть на каждом жилом этаже и других объектах обслуживания.
- **За своевременное пополнение аптечек первой помощи отвечает руководитель подразделения.**
- При обращении гостя за оказанием медицинской помощи от персонала требуется строгое соблюдение правил оказания первой помощи, а также содействия в вызове бригады скорой медицинской помощи.

Алгоритм оказания первой помощи

Чтобы не растеряться и грамотно оказать первую помощь, важно соблюдать следующую последовательность действий:

1. Убедиться, что при оказании первой помощи вам ничего не угрожает и вы не подвергаете себя опасности.
2. Обеспечить безопасность пострадавшему и окружающим.

3. Проверить наличие у пострадавшего признаков жизни (пульс, дыхание, реакция зрачков на свет) и сознания. Для проверки дыхания необходимо запрокинуть голову пострадавшего, наклониться к его рту и носу и попытаться услышать или почувствовать дыхание. Для обнаружения пульса необходимо приложить подушечки пальцев к сонной артерии пострадавшего. Для оценки сознания необходимо (по возможности) взять пострадавшего за плечи, аккуратно встряхнуть и задать какой-либо вопрос.

4. Вызвать специалистов: 112 — с мобильного телефона, с городского — 03 (скорая) или 01 (спасатели).

5. Оказать неотложную первую помощь. В зависимости от ситуации это может быть:

- восстановление проходимости дыхательных путей;
- сердечно-лёгочная реанимация;
- остановка кровотечения и другие мероприятия.

6. Обеспечить пострадавшему физический и психологический комфорт, дождаться прибытия медицинских работников.

Искусственное дыхание

Искусственная вентиляция лёгких (ИВЛ) — это введение воздуха (либо кислорода) в дыхательные пути человека с целью восстановления естественной вентиляции лёгких. Относится к элементарным реанимационным мероприятиям.

Типичные ситуации, требующие ИВЛ:

-автомобильная авария;

-происшествие на воде;

-удар током и другие.

Существуют различные способы ИВЛ. Наиболее эффективным при оказании первой помощи неспециалистом считается искусственное дыхание рот в рот и рот в нос.

Если при осмотре пострадавшего естественное дыхание не обнаружено, необходимо немедленно провести искусственную вентиляцию легких.

Техника искусственного дыхания рот в рот

1. Обеспечьте проходимость верхних дыхательных путей. Поверните голову пострадавшего набок и пальцем удалите из полости рта слизь, кровь, инородные предметы. Проверьте носовые ходы пострадавшего, при необходимости очистите их.

2. Запрокиньте голову пострадавшего, удерживая шею одной рукой.

Не меняйте положение головы
пострадавшего при травме позвоночника!

3. Положите на рот пострадавшего салфетку, платок, кусок ткани или марли, чтобы защитить себя от инфекций. Зажмите нос пострадавшего большим и указательным пальцем. Глубоко вдохните, плотно прижмитесь губами ко рту пострадавшего. Сделайте выдох в лёгкие пострадавшего.

Первые 5–10 выдохов должны быть быстрыми (за 20–30 секунд), затем — 12–15 выдохов в минуту.

4. Следите за движением грудной клетки пострадавшего. Если грудь пострадавшего при вдохе воздуха поднимается, значит, вы всё делаете правильно.

Непрямой массаж сердца

Если вместе с дыханием отсутствует пульс, необходимо сделать непрямой массаж сердца.

Непрямой (закрытый) массаж сердца, или компрессия грудной клетки, — это сжатие мышц сердца между грудиной и позвоночником в целях поддержания кровообращения человека при остановке сердца. Относится к элементарным реанимационным мероприятиям.

Внимание! Нельзя проводить закрытый массаж сердца при наличии пульса.

Техника непрямого массажа сердца

1. Уложите пострадавшего на плоскую твёрдую поверхность. На кровати и других мягких поверхностях проводить компрессию грудной клетки нельзя.
2. Определите расположение у пострадавшего мечевидного отростка. Мечевидный отросток — это самая короткая и узкая часть грудины, её окончание.
3. Отмерьте 2–4 см вверх от мечевидного отростка — это точка компрессии.
4. Положите основание ладони на точку компрессии. При этом большой палец должен указывать либо на подбородок, либо на живот пострадавшего, в зависимости от местоположения лица, осуществляющего реанимацию. Поверх одной руки положите вторую ладонь, пальцы сложите в замок. Надавливания проводятся строго основанием ладони — ваши пальцы не должны соприкасаться с грудиной пострадавшего.
5. Осуществляйте ритмичные толчки грудной клетки сильно, плавно, строго вертикально, тяжестью верхней половины вашего тела. Частота — 100–110 надавливаний в минуту. При этом грудная клетка должна прогибаться на 3–4 см.

Грудным детям непрямой массаж сердца производится указательным и средним пальцем одной руки. Подросткам — ладонью одной руки.

Если одновременно с закрытым массажем сердца проводится ИВЛ, каждые два вдоха должны чередоваться с 30 надавливаниями на грудную клетку.

Вред: непрямой массаж сердца может сломать ребра, следовательно, сломанные кости легко могут повредить легкие и сердце.

Как правильно: непрямой массаж сердца выполняется только после того, как вы убедились, что пульс и дыхание у пострадавшего отсутствуют, а врача по близости нет. В то время пока один человек делает массаж сердца, кто-то второй обязательно должен вызвать скорую медицинскую помощь.

Массаж выполняется в ритме – 100 компрессий за 1 минуту. В случае детей, непрямой массаж сердца выполняется пальцами в другом ритме. После того как сердце запустится, приступите к выполнению искусственного дыхания. Альтернативный способ: 30 компрессий и 2 вдоха, после чего снова повторите компрессии и 2 вдоха.

В случае аварии не доставайте пострадавшего
из машины и не меняйте его позу

Вред: летальный исход чаще всего случается при травме или переломе позвоночника. Даже самое не существенное движение, вызванное помочь пострадавшему лечь удобней, может убить или сделать человека инвалидом.

Как правильно: вызовите скорую помощь сразу после травмы, если существует опасение что у пострадавшего может быть травмироваться голова, шея или позвоночник. При этом следите за дыханием больного до приезда врачей.

Переломы

Перелом — нарушение целостности кости. Перелом сопровождается сильной болью, иногда — обмороком или шоком, кровотечением. Различают открытые и закрытые переломы. Первый сопровождается ранением мягких тканей, в ране иногда заметны обломки кости.

Техника оказания первой помощи при переломе

1. Оцените тяжесть состояния пострадавшего, определите локализацию перелома.
2. При наличии кровотечения остановите его.
3. Определите, возможно ли перемещение пострадавшего до прибытия специалистов.

Не переносите пострадавшего и не
меняйте его положения
при травмах позвоночника!

4. Обеспечьте неподвижность кости в области перелома — проведите иммобилизацию. Для этого необходимо обездвижить суставы, расположенные выше и ниже перелома.

5. Наложите шину. В качестве шины можно использовать плоские палки, доски, линейки, прутья и прочее. Шину необходимо плотно, но не туго зафиксировать бинтами или пластырем.

При закрытом переломе иммобилизация производится поверх одежды. При открытом переломе нельзя прикладывать шину к местам, где кость выступает наружу.

Остановка кровотечения с использованием жгута может привести к ампутации конечности

Вред: передавливание конечностей – следствие неправильного или ненужного наложения жгута. Некроз тканей происходит из-за нарушения циркуляции крови в конечностях, потому что жгут не останавливает кровотечение, а полностью блокирует циркуляцию.

Как правильно: наложите повязку из чистой ткани или стерильной марли на рану и придержите её. До прибытия врачей этого будет достаточно. Только при сильном кровотечении, когда риск смерти выше риска ампутации, позволительно пользоваться жгутом.

Техника наложения кровоостанавливающего жгута

1. Наложите жгут на одежду или мягкую подкладку чуть выше раны.
2. Затяните жгут и проверьте пульсацию сосудов: кровотечение должно прекратиться, а кожа ниже жгута — побледнеть.
3. Наложите повязку на рану.
4. Запишите точное время, когда наложен жгут.

Жгут на конечности можно накладывать максимум на 1 час. По его истечении жгут необходимо ослабить на 10–15 минут. При необходимости можно затянуть вновь, но не более чем на 20 минут.

В случае кровотечения из носа, запрещается запрокидывать голову или ложиться на спину

Вред: давление резко поднимается, если при носовом кровотечении запрокинуть голову или лечь на спину. Кровь может попасть в легкие или вызвать рвоту.

Как правильно: держа голову прямо, вы ускорите снижение давления. Приложите что-то холодное к носу. Закрывайте ноздри поочередно на 15 минут каждую, указательным и большим пальцем. В это время дышите ртом. Повторите этот приём, в случае если кровотечения не останавливается. Если кровотечение продолжается, срочно вызовете скорую медицинскую помощь.

Употребление лекарств, которые вызывают рвоту

Вред: препараты, которые провоцируют рвоту, приводят к ожогу пищевода и способствуют отравлению рвотными массами при попадание в легкие.

Как правильно: вызовите скорую медицинскую помощь, если подозреваете отравление. Опишите по телефону симптомы отравления и запомните манипуляции и действия, которые порекомендует вам диспетчер. Не оценивайте самостоятельно тяжесть отравления и не ищите советы в интернете – интоксикации витаминами или алкоголем очень опасны. Летальный исход возможен в короткий срок, если вовремя не обратиться к помощи врача.

Обморок

Обморок — это внезапная потеря сознания, обусловленная временным нарушением мозгового кровотока. Иными словами, это сигнал мозга о том, что ему не хватает кислорода.

Важно отличать обычный и эпилептический обморок. Первому, как правило, предшествуют тошнота и головокружение.

Предобморочное состояние характеризуется тем, что человек закатывает глаза, покрывается холодным потом, у него слабеет пульс, холодеют конечности.

Типичные ситуации наступления обморока:

- испуг
- волнение
- духота и другие

Если человек упал в обморок, придайте ему удобное горизонтальное положение и обеспечьте приток свежего воздуха (расстегните одежду, ослабьте ремень, откройте окна и двери). Брызните на лицо пострадавшего холодной водой, похлопайте его по щекам. При наличии под рукой аптечки дайте понюхать ватный тампон, смоченный нашатырным спиртом.

Если сознание не возвращается 3–5 минут, немедленно вызывайте скорую.

Когда пострадавший придёт в себя, дайте ему крепкого чая.

Не вставляйте в рот человеку, у которого припадок ложку. И не вынимайте ему язык

Вред: Человек в припадочном состоянии может проглотить или задохнуться предметом, который вставляется для защиты языка в рот.

Как правильно: Приступ приводит к посинению кожных покровов и/или резким вздрагиваниям. Сам по себе организм не может нанести себе вред, а приступы заканчиваются сами. Лучше вызовите врача, и позаботьтесь, о том, чтобы человек не нанёс себе вред и мог свободно дышать. С языком ничего не случится. Человек его не проглотит, а прикус языка ничем не опасен. Уложите больного набок сразу после приступа.

Ожоги

Ожог — это повреждение тканей организма под действием высоких температур или химических веществ. Ожоги различаются по степеням, а также по типам повреждения. По последнему основанию выделяют ожоги:

- термические (пламя, горячая жидкость, пар, раскалённые предметы)
- химические (щёлочи, кислоты)
- электрические
- лучевые (световое и ионизирующее излучение)
- комбинированные

При ожогах первым делом необходимо устранить действие поражающего фактора (огня, электрического тока, кипятка и так далее).

Затем, при термических ожогах, поражённый участок следует освободить от одежды (аккуратно, не отдирая, а обрезая вокруг раны прилипшую ткань) и в целях дезинфекции и обезболивания оросить его водно-спиртовым раствором (1/1) или водкой.

Не используйте масляные мази и жирные кремы — жиры и масла не уменьшают боль, не дезинфицируют ожог и не способствуют заживлению.

После оросите рану холодной водой, наложите стерильную повязку и приложите холод. Кроме того, дайте пострадавшему тёплой подсоленной воды.

Для ускорения заживления лёгких ожогов используйте спреи с декспантенолом. Если ожог занимает площадь больше одной ладони, обязательно обратитесь к врачу.

Обработка йодом, медицинским спиртом и промывание ран перекисью водорода иногда представляют опасность

Вред: соединительная ткань разрушается перекисью водорода, тем самым рана заживает намного дольше. Спирт, йод и зелёнка сжигают неповрежденные клетки и провоцируют болевой шок или ожог при контакте с раной.

Как правильно: промойте рану чистой водой (можно кипяченой), после чего обработайте рану мазью с содержанием антибиотика. Не накладывайте повязку из бинта или пластырь без необходимости. Перевязанная рана заживает намного дольше.

Первая помощь при утоплении

1. Извлеките пострадавшего из воды.

Тонущий человек хватается за всё, что попадётся под руку. Будьте осторожны: подплывайте к нему сзади, держите за волосы или подмышки, держа лицо над поверхностью воды.

2. Положите пострадавшего животом на колено, чтобы голова была внизу.

3. Очистите ротовую полость от инородных тел (слизь, рвотные массы, водоросли).
4. Проверьте наличие признаков жизни.
5. При отсутствии пульса и дыхания немедленно приступайте к ИВЛ и непрямому массажу сердца.
6. После восстановления дыхания и сердечной деятельности положите пострадавшего набок, укройте его и обеспечивайте комфорт до прибытия медиков.

Переохлаждение и обморожение

Переохлаждение (гипотермия) — это понижение температуры тела человека ниже нормы, необходимой для поддержания нормального обмена веществ.

Первая помощь при гипотермии

1. Заведите (занесите) пострадавшего в тёплое помещение или укутайте тёплой одеждой.
2. Не растирайте пострадавшего, дайте телу постепенно согреться самостоятельно.
3. Дайте пострадавшему тёплое питьё и еду.

Не используйте алкоголь!

Переохлаждение нередко сопровождается обморожением, то есть повреждением и омертвением тканей организма под воздействием низких температур. Особенно часто встречается обморожение пальцев рук и ног, носа и ушей — частей тела с пониженным кровоснабжением.

Причины обморожения — высокая влажность, мороз, ветер, неподвижное положение. Усугубляет состояние пострадавшего, как правило, алкогольное опьянение.

Симптомы:

- чувство холода
- покалывание в обмораживаемой части тела
- затем — онемение и потеря чувствительности

Первая помощь при обморожении

1. Поместите пострадавшего в тепло.
2. Снимите с него промёрзшую или мокрую одежду.
3. Не растирайте пострадавшего снегом или тканью — так вы только травмируете кожу.
4. Укутайте обмороженный участок тела.
5. Дайте пострадавшему горячее сладкое питьё или горячую пищу.

Отравление

Отравление — это расстройство жизнедеятельности организма, возникшее из-за попадания в него яда или токсина. В зависимости от вида токсина различают отравления:

- угарным газом
- ядохимикатами
- алкоголем
- лекарствами
- пищей и другие

От характера отравления зависят меры оказания первой помощи. Наиболее распространены пищевые отравления, сопровождаемые тошнотой, рвотой, поносом и болями в желудке. Пострадавшему в этом случае рекомендуется принимать по 3–5 граммов активированного угля через каждые 15 минут в течение часа, пить много воды, воздержаться от приёма пищи и обязательно обратиться к врачу.

Кроме того, распространены случайное или намеренное *отравление лекарственными препаратами, а также алкогольные интоксикации*.

Необходимо вызвать скорую медицинскую помощь!!!

Базовый стандарт «Порядок действия персонала в случае полного или частичного отключения электроэнергии в учреждении»

(на это должны быть планы действия персонала на каждом учреждении с учетом его специфики)

При частичном отключении (по одному из вводов) электроэнергии персонал учреждения обязан:

– Немедленно, не позднее, чем через 5 минут после отключения, сообщить по телефону главному инженеру/техническому директору (заместителю) и далее действовать в соответствии с его указаниями;
– Не позднее, чем через 10 минут после сообщения об отключении главному инженеру/техническому директору (заместителю), вызвать электрика, производящего обслуживание и оперативное устранение неисправностей на электрооборудовании учреждения для определения причины отключения электроэнергии;
– После восстановления электроснабжения немедленно сообщить главному инженеру/техническому директору (заместителю).

При полном отключении (по двум вводам) электроэнергии, персонал учреждения обязан:

- Немедленно, не позднее, чем через 5 минут после отключения, сообщить по телефону главному инженеру/техническому директору (заместителю) и далее действовать в соответствии с его указаниями;
- Не позднее, чем через 10 минут после сообщения об отключении главному инженеру, вызвать электрика, производящего обслуживание и оперативное устранение неисправностей на электрооборудовании гостиницы для определения причины отключения электроэнергии;
- По указанию главного инженера/технического директора (заместителя), выяснить в аварийной технической службе энергопоставщика по месту дислокации учреждения причину прекращения электроснабжения и сроки выполнения аварийно-восстановительных работ. О полученной информации немедленно сообщить главному инженеру/техническому директору (заместителю);
- После восстановления электроснабжения немедленно сообщить главному инженеру/техническому директору (заместителю).

– В случае принятия решения главным инженером/техническим директором (заместителем) об отправке в учреждение передвижной дизель-электрической станции, контролировать ее прибытие. О времени прибытия ДЭС и включении ее в работу не позднее чем через 5 минут после начала работы ДЭС сообщить главному инженеру/техническому директору (заместителю).
– В случае восстановления электроснабжения учреждения до прибытия ДЭС, немедленно сообщить об этом главному инженеру/техническому директору (заместителю).

Стандарт «Действия персонала учреждения при плановых и внеплановых проверках правоохранительных и других органов»

– С приходом проверяющих сотрудник (охраны) первым делом сообщает об этом руководителю или юристу, а пока руководитель подходит на КПП, сотрудник (охранник) переписывает служебное удостоверение и объясняет, что сейчас подойдет руководитель и проводит в административное здание.
– Еще до того, как впустить проверяющих на территорию, нужно взглянуть на документ, подтверждающий повод визита: либо направление на проверку, либо постановление о проведении обыска и выемки (или иного следственного действия) убедиться, что такой документ есть, что на нем стоит подпись уполномоченного лица и что он касается именно данного учреждения. То есть, на этом этапе определяется, какой повод визита и руководителю становится понятно, как дальше себя вести. Если речь идет о

внеплановой проверке, нужно посмотреть в документе, какое основание указано для внеплановой проверки и какой предмет проверки. Помнить, что копию направления должностное лицо проверяющего органа обязано предоставить учреждению.

- Следует завести в учреждении журнал проверок и предлагать проверяющим расписываться в таком журнале. Они обязаны делать это по требованию представителя учреждения.
- Далее следует пригласить проверяющих в административное помещение, и, если это представляется уместным по ситуации, предложить им напитки, а также начать беседу с целью определить их фактические пожелания и цели.
- Строить диалог с проверяющими стоит в спокойной манере, с соблюдением элементарных правил вежливости, демонстрируя желание содействовать в меру своих возможностей. Если юрист не присутствует во время проверки, желательно обеспечить присутствие юриста. Важно убедить проверяющих дождаться приезда юриста – чаще всего они не возражают против этого.
- В это время можно попробовать выяснить их намерения, установить конкретный перечень объектов и документов, которые они намерены проверять. Можно раздать задачи соответствующим службам по подготовке информации и документов.
- Беседу с проверяющими (если она уместна) желательно вести одному лицу и организовать ее так, чтобы задачи сотрудникам ставили не проверяющие органы, а сам генеральный директор (или иное лицо, которое ведет переговоры с проверяющими).
- Важно предупредить об этом и сотрудников. Они должны понимать и своим поведением объяснять, что предоставить тот или иной документ, осуществить то или иное действие они могут лишь по поручению генерального директора, а не проверяющего органа.
- При проведении проверок желательно обеспечить как можно меньшее количество представителей гостиницы, которые общаются с проверяющими (если иного не требуют вопросы проверки).
- В ходе проведения проверки следует выполнять только законные требования проверяющих – предоставить им те документы и информацию, которые относятся к предмету проверки.
- По итогам проверки проверяющие могут составить акты и предписания, в которых указываются выявленные нарушения. Очень важно позаботиться о том, чтобы все ваши возражения, связанные с проведением проверки и ее выводами, получили отражение в таких актах.
- Поэтому на момент подписания акта проверки генеральным директором (или представителем) учреждения следует сделать пометку о том, что возражения будут дополнительно подготовлены и приложены к акту проверки. Или, если возражения уже готовы на отдельном документе, следует сделать ссылку на такой документ и приложить его к акту. Также допускается записать возражения в самом акте в момент, когда акт предлагается для подписания.

– По результатам проверки следует собрать рабочую группу, в которую войдут сотрудники подразделений учреждения, отвечающие за те участки работы, которые проверялись, и юрист.
– Цель собрания рабочей группы – определить, какие действия и меры следует принять во избежание повторных проверок или привлечения к ответственности за несоблюдение предписаний проверяющих органов.

Базовый стандарт «Действия сотрудников при пожаре» (кратко)

(это должно регламентироваться требованиями пожарной безопасности!)

Каждое подразделение учреждения должно иметь свою систему пожарных учений и инструкций на случай пожара. Нужно досконально знать правила действия на случай пожара.

Что необходимо знать:

– Обязательно посещать все учебные занятия по пожарной безопасности;
– Знать расположение пожарного оборудования;
– Знать правила пользования пожарным оборудованием;
– Ознакомиться с расположением пожарных выходов, путей эвакуации и правилами эвакуации;
– Не загромождать пожарные двери, запасные выходы и проходы;
– Не играть с огнетушителями;
– Не пытайтесь бороться с огнем самостоятельно, если у вас нет соответствующей подготовки. Принимайте меры по тушению огня только тогда, когда это не представляет угрозу для жизни.

Если вы обнаружили очаг возгорания:

– Не паникуйте;
– Разбейте стекло и активизируйте пожарную сигнализацию;
– Свяжитесь с центральным пунктом и сообщите о местонахождении очага пожара и его распространения;
– Если это не представляет угрозы для вашей жизни, постарайтесь потушить огонь с помощью пожарного оборудования.

Порядок эвакуации:

Ваше подразделение имеет свою процедуру эвакуации персонала в случае опасности. Вместе с тем существуют общие правила, которым обязаны следовать все сотрудники:

– Проследуйте к ближайшему запасному выходу с зеленой надписью «Запасной выход».

- Не пытайтесь воспользоваться какой-либо другой дверью или возвратиться обратно для спасения имущества.
- Направляйтесь в пункт сборов персонала, определенный в каждом учреждении.
- По пути помогайте гостям, которые не знают дороги на выход.
- Ни в коем случае не используйте лифт.
- Сохраняйте спокойствие, не бегите.
- Если помещение заполнено дымом, ползите по полу как можно плотнее к стене, прижав ко рту кусок плотной ткани для облегчения дыхания.

Стандарт «Порядок действий телефонного оператора при принятии звонка с угрозой террористического акта»

- Сохраняйте спокойствие.
- Незамедлительно сообщить на пост охраны по телефону, используя коды кризисных ситуаций (должны быть определены в кокнкретном учреждении, отвечает специалист по противопожарной безопасности).
- Активизировать (включить) запись телефонного разговора (если возможно).
- Записать текст сообщения в «Лист об угрозе террористического акта» (возможность автоматической записи телефонного звонка не означает, что данное сообщение можно не записывать, так как чтобы прослушать телефонное сообщение требуется время, однако телефонная запись поможет при дальнейшем расследовании).
- Указать дату, время сообщения.
- Задать вопросы, указанные в вышеуказанном листе и записать полученные ответы.
- Сделать ксерокопию заполненного листа (если есть возможность). Оригинал передать службе внутренней безопасности.
- В случае эвакуации отвечать на звонки гостей и подтверждать необходимость выхода из учреждения к точке сбора.
- Покинуть рабочее место в случае угрозы жизни и здоровью или по распоряжению руководителя.

Стандарт «Правила общения телефонного оператора при угрозе террористического акта»

- Будьте спокойны, вежливы, внимательно выслушайте звонящего.
- Не перебивайте и не угрожайте звонящему.
- Говорите ровным, спокойным голосом.

– Сдерживайте эмоции, даже если вам будут угрожать и оскорблять.
– Объясните, что в результате теракта могут погибнуть люди.

Стандарт «Действия персонала при обнаружении записки с угрозой террористического акта»

– Немедленно доложить начальнику службы внутренней безопасности учреждения и передать ему записку.
– Внимательно изучить особенности почерка и содержания: детский/недетский; наличие орфографических ошибок; манера изложения материала.
– Сообщить генеральному директору учреждения.
– Сообщить в полицию и ФСБ.

Стандарт «Порядок действий персонала при получении электронного письма с угрозой террористического акта»

Сотрудник, который получил электронное письмо с угрозой обязан:

– Не удалять письмо.
– Незамедлительно сообщить по телефону: начальнику службы внутренней безопасности, непосредственному руководителю или дежурному менеджеру.
– Распечатать письмо.
– По возможности распечатать служебные заголовки к письму.
– Передать их на пост охраны в диспетчерской комнате.
– Начальник службы внутренней безопасности учреждения обязан сообщить о происшествии в полицию и ФСБ.

Стандарт «Первичные действия персонала при обнаружении подозрительного предмета»

– Не подходите к предмету, не трогайте его и не сдвигайте его с места (вы можете спровоцировать взрыв).
– Отведите находящихся в непосредственной близости гостей на безопасное расстояние под благовидным предлогом (к примеру, неисправность электропроводки или спликлерных оросителей системы водяного пожаротушения). Важно не вызвать паники.
– Незамедлительно позвоните на пост охраны по проводному телефону и сообщите о подозрительном предмете, используя соответствующий код. На

объектах массового пребывания людей должна быть разработана система кодов для экстренных сообщений с целью не вызвать паники.

- Сотрудники охраны обязаны сообщить в полицию по факту обнаружения подозрительного предмета и оповестить руководство гостиницы.
- Запомните и запишите время обнаружения подозрительного предмета.
- Не пользуйтесь радиосвязью и мобильными телефонами на расстоянии менее 10 метров от подозрительного предмета.
- При подготовке к эвакуации необходимо прекратить доступ в зону, где был обнаружен подозрительный предмет, быстро спланировать и проверить маршруты эвакуации и проверить точку сбора на предмет дополнительных подозрительных предметов и машин.

Стандарт «Порядок действий сотрудников при организации эвакуации инвалида»

Сотрудники службы приема и размещения (ресепшен):

- При получении сигнала о пожарной эвакуации сотрудникам службы приема и размещения (ресепшен) необходимо позвонить в номер, где остановился инвалид, ровным и спокойным голосом сообщить ему об эвакуации, попросить оставаться в номере до прибытия сотрудников охраны, которые помогут ему эвакуироваться.
- Попросить его взять с собой верхнюю одежду и необходимые лекарства, если таковые имеются.
- Распечатать списки гостей, в которых выделить номер проживания инвалида.
- Дополнительно уведомить службу охраны по телефону о необходимости эвакуации инвалида.

Сотрудникам службы охраны:

- При получении сигнала о пожарной эвакуации необходимо незамедлительно прибыть в номер, где находится инвалид и приступить к его эвакуации. С этой целью необходимо использовать эвакуационный маршрут.
- Уведомить инженерную службу о необходимости оказать помощь по эвакуации инвалида.
- При эвакуации инвалида разрешается пользоваться пожарным лифтом.
- В случае невозможности использовать пожарный лифт необходимо использовать носилки и проводить эвакуацию по эвакуационной лестнице. При этом для организации спуска по лестнице необходимо исходить из расчета 1 инвалид – 3 сотрудника.

Сотрудникам инженерной службы:

- Необходимо оказать все техническое и физическое содействие сотрудникам охраны при эвакуации инвалида.

- Получив списки гостей, проживающих в номерах, проконтролировать эвакуацию инвалида по средствам радиосвязи.
- Оказать необходимую помощь, когда инвалид будет доставлен к точке сбора.
- Уведомить сотрудников скорой помощи, прибывших к месту эвакуации о необходимости оказания помощи инвалиду.
- При необходимости сообщить пожарным расчетам место нахождения инвалида, если к моменту их прибытия инвалид не был эвакуирован.

Всем сотрудникам учреждения:

- В случае, если эвакуация застала инвалида в общественных зонах, сотрудники, находящиеся рядом с инвалидом, обязаны информировать сотрудников охраны о его местоположении.
- Оказать посильную помощь в эвакуации инвалида к точке сбора.

Оглавление

ОБЩИЕ СТАНДАРТЫ ДЛЯ ПЕРСОНАЛА 1

Введение 2

Миссия. Ответственность. Ценности. Приницпы. 4

Стандарт «Прием на работу нового сотрудника. Обучение. Адаптация» 5

Стандарт «Информированность персонала» 6

Стандарт «Методы информирования персонала» 7

Стандарт «Первое знакомство гостя с учреждением» 8

Стандарт «Правила поведения сотрудников в гостевых зонах» 8

Стандарт «Обращение гостя к сотруднику» 9

Стандарт «Особые пожелания гостей» 9

Стандарт «Манера общения с гостями» 9

Стандарт «Общие требования к внешнему виду сотрудников» 10

Стандарт «Общие нормы поведения сотрудников» 11

Стандарт «Политика забытых и найденных вещей» 12

Стандарт «Организация оказания медицинской помощи» 14

Базовый стандарт «Порядок действия персонала в случае полного или частичного отключения электроэнергии в учреждении» 22

Стандарт «Действия персонала учреждения при плановых и внеплановых проверках правоохранительных и других органов» 23

Базовый стандарт «Действия сотрудников при пожаре» 25

Стандарт «Порядок действий телефонного оператора при принятии звонка с угрозой террористического акта» 26

Стандарт «Правила общения телефонного оператора при угрозе террористического акта» 26

Стандарт «Действия персонала при обнаружении записки с угрозой террористического акта» 27

Стандарт «Порядок действий персонала при получении электронного письма с угрозой террористического акта» 27

Стандарт «Первичные действия персонала при обнаружении подозрительного предмета» 27

Стандарт «Порядок действий сотрудников при организации эвакуации инвалида» 28

Приложение 2

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
+7 495 606 92 33 udprf@gov.ru

БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И ДОМОВ ОТДЫХА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАЗДЕЛ II
СЛУЖБА БРОНИРОВАНИЯ, ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ (СБПиР)

Оглавление

СЛУЖБА БРОНИРОВАНИЯ, ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ (СБПиР) 3
Стандарт «Требования к знаниям администраторов СБПиР» 3
Стандарт «Правила поведения на рабочем месте» 4
Стандарт «Униформа и внешний вид сотрудников СБПиР» 4
Стандарт «Стойка приема и размещения гостей – респешен» 6
Стандарт «Предоставляемая информация гостям при заезде» 8
Стандарт «Телефонный этикет» 8
Стандарт «Прием и регистрация гостей» 10
Стандарт «Гостевой сервис» 10
Стандарт «Процедура оплаты гостями» 11
Стандарт «Побудка» 12
Стандарт «Прием сообщений от гостя» 12
Стандарт «Прием заявок на бронирование» 13
Стандарт «Подтверждение бронирования номера» 14
Стандарт «Отъезд гостя» 14
Стандарт «Жалобы гостей» 15
Стандарт «Причины отказа в заселении в учреждение» 16
Стандарт «Хранение багажа» 17
Стандарт «Презентация номера гостю» 17
Стандарт «Мастер-ключ» 17
Приложение №1 Памятки для работы СБПиР 19

СЛУЖБА БРОНИРОВАНИЯ, ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ (СБПиР)

Стандарт «Требования к знаниям администраторов СБПиР»

Администратор СБПиР должен обладать знаниями:

- номерного фонда (особенностей той или иной категории номеров) и инфраструктуры учреждения, всеми возможностями дополнительных услуг, оказываемых в учреждении (знания должны быть отличные);
- основы закона о защите прав потребителей;
- приказа о запрете курения в учреждении;
- правил проживания в учреждении;
- постановления (действующего) о правилах предоставления гостиничных услуг в РФ;
- постановления (действующего) об утверждении положения о классификации гостиниц;
- договора-оферты об оказании услуг в учреждении;
- приказа/постановления об антитерроре;
- приказа о пропускном режиме;
- приказа о персональных данных;
- действущих правил регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- правил проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- принципов работы специализированных программ (АСУ), используемых в гостиницах и иных средствах размещения;
- правил бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- основ этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- требований охраны труда;
- основ охраны здоровья, санитарии и гигиены;
- правил поведения в случае чрезвычайных ситуаций, антитеррористической безопасности и безопасности гостей;
- правил противопожарной безопасности.

Стандарт «Правила поведения на рабочем месте»

- Будьте пункутуальны. Приходите на смену, по меньшей мере, за 15 минут до начала работы, чтобы у предыдущей смены была возможность передать информацию. Если по каким-либо причинам это невозможно, предупредите вашего руководителя.
- Необходимо постоянное присутствие за стойкой сотрудника службы приема и размещения. Запрещено оставлять рабочее место без присмотра кого-либо из сотрудников службы.
- Следует дружелюбно приветствовать всех гостей. По возможностн обращайтесь к гостям по имени и обязательно с улыбкой.
- Рабочие поверхности стойки, офис должны быгть аккуратно и хорошо организованы. На стойке не должно быгть лишних/посторонних предметов. За стойкой не должно быть беспорядка.
- Оборудование и информационные материалы для персонала должны быггъ скрыты от гостей. Информация, предназначенная для гостей не должна смешиваться с ннформационными материалами, предназначенными для сотрудников учреждения.
- Будьте вежливы, сдержаны! Никогда не обсуждайте в присутствии гостей решения/поведение своих коллег, руководителей, сотрудников других служб и особенно других гостей.
- В случае совершения какой-либо оплошности/ошибки необходимо извиниться. Будьте доброжелательны и готовы помочь каждому гостю.
- В случае любых недоразумений с гостями, есл вы сомневаетесь или неуполномочены в принятии решения, незамедлительно обращайтесь к старшему коллеге или руководителю.
- КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО:
  - употреблять пищу или жевательную резинку в присутствии гостей
  - читать книги на рабочем месте
  - вести личные беседы с коллегами или по телефону в гостевых зонах
  - носить личный мобилльный телефон с включенным звуковым сигналом
  - поправлять макияж или туалет, находясь в гостевой зоне
  - громко разговаривать в гостевых зонах
  - решать конфликтные ситуации в гостевых зонах.

Стандарт «Униформа и внешний вид сотрудников СБПиР»

Требования к униформе сотрудников СБПиР

К униформе сотрудников СБПиР предъявляются следующие требования.

– Комплектность

Комплектность униформы на 1 сотрудника должна обеспечивать возможность организации своевременного гигиенического ухода: элементы униформы, требующие частой стирки или чистки должны быть заказаны в достаточном количестве.

Рекомендуемая комплектность элементов частого ухода минимум 2 единицы на сотрудника.

– Эксплуатационные характеристики

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

Обязательным является ношение сотрудником полного комплекта униформы.

– Сезонность

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

– Нагрудный знак (бейдж)

Все сотрудники должны носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды.

Для женщин

– Деловой или в стиле business casul костюм (жакет и/или жилет в сочетании с юбкой и/или брюками).
– Цвет костюма – однотонный (черный, синий, серый, коричневый или другой приглушенный тон).
– Максимальная длина юбки не выше 5 см и не ниже 20 см от колена. Не допускается юбка с заниженной талией. При ношении брюк их длина – не выше щиколоток.
– Блузка делового стиля или стиля business casual однотонного цвета из непрозрачной износоустойчивой ткани с высоким содержанием натуральных волокон.
– Фирменный шейный платок универсального цвета с логотипом учреждения и управления делами Президента РФ – обязателен.
– Туфли предпочтительно из натуральной кожи с закрытым носком и каблуком не менее 3 и не более 5 см должны быть однотонного цвета или подобраны в тон юбки и/или брюк.
– Кеды классические белые допустимы как дополнение к туфлям.
– Колготки / чудки независимо от сезона – натурального оттенка без рисунка не более 40 den плотность.
– Волосы должны быть чистыми и и уложенными в прическу.
– Руки должны быть ухоженными, длина ногтей не более 3 мм. Лаковое покрытие - нейтральное, преимущественно пастельных тонов.
– Макияж должен быть дневным: естественным и неярким. Не допускается использование теней, помад темных насыщенных тонов, ярких румян.

– Допускается пользование парфюмерных изделий дневного формата с концентрацией эфирных масел не более 13% (Eau de Parfum, Eau de Toilette, Eau de Cologne). Использование парфюмерии должно быть умеренным. Сильные запахи не допускаются;
– Ношение украшений в рабочее время должно быть ограничено. Разрешается ношение тонкой цепочки на шее, классических часов или одного неброского браслета. На пальцах рук должно быть не более двух колец сдержанного дизайна, в том числе одно обручальное. В каждом ухе допускается по одной серьге деликатного дизайна.

Для мужчин

– Деловой костюм или костюм в стиле business casual (брюки, пиджак и/или жилет).
– Цвет однотонный приглушенного тона (черный, синий, серый, коричневый или другой приглушенный тон).
– Длина брюк должна обеспечивать наличие небольшой складки над мыском обуви и прикрытие наполовину зоны в области задника туфель.
– Рубашка делового стиля или стиля business casual с длинным рукавом. Цвет рубашки однотонный.
– Галстук, если предполагается, то должен быть классического стиля и гармонировать по цвету с рубашкой и костюмом.
– Туфли должны быть классическими из натуральной кожи однотонного цвета или подобраны в цвет костюма. Обувь работника содержится в чистом и ухоженном состоянии. В цвет туфель осуществляется подбор носок.
– Волосы должны быть чистыми. Рекомендуется классическая мужская стрижка. Не допускается чрезмерно длинная стрижка. Борода и усы (при ношении) аккуратно подстрижены.
– Руки должны быть ухожены, ногти аккуратно пострижены.
– Допускается ношение следующих аксессуаров: ремень классического стиля без украшений, цвет – в тон обуви, запонки и заколка для галстука – в тон рубашки либо галстука. Разрешается носить на руке часы, а также обручальное кольцо. Крестик на цепочке, а также другие религиозные знаки носятся под рубашкой.

Стандарт «Стойка приема и размещения гостей – респешен»

Общие положения

– Первым местом куда подходит гость, является стойка приема гостей - ресепшен.
– Слово «ресепшен» происходит от английского reception — прием, именно здесь у гостей складывается первое впечатление об учреждении, об уровне комфорта и гостеприимства.

– Ресепшен начинается со стойки, которая служит главным образом для встречи гостей, поэтому важно организовать ее правильно.
– Ресепшен является визитной карточкой учреждения, его лицом! По виду ресепшен судят об уровне учреждения, респектабельности, поэтому все элементы интерьера должны бггь в идеальном состоянии. На стойке не должно быть лишних предметов, она не должна быть заграмождена стойками с объявлениями в большом количестве.
– Мягкая мебелъ, журнальные столики необходимо располагать так, чтобы время отдыха и ожидания были максимально комфортны дпя гостей. Мебель не должна являться преградой для свободного подхода гостей к стойке, стоять ровно, бьпъ в идеальном состоянии.

Внутреннее наполнение стойки ресепшен (должно быть максимально удобно расположено и убрано от глаз гостей):

- Компьютер (количество в зависимости от номерного фонда учреждения);
- МФУ (количество в зависимости от номерного фонда учреждения);
- POS – терминал (количество в зависимости от номерного фонда учреждения и загрузки);
- Фискальный регистратор (количество в зависимости от номерного фонда учреждения ии загрузки);
- Купюросчетная машина с детектором купюр;
- Телефон (количество в зависимости от номерного фонда учреждения);
- Cash-box (закрывающийся ящик для хранения наличных денег);
- Энкодер для кодирования ключей;
- Документация;
- Канцелярские принадлежности;
- Продукция с логотипом учреждения (ручки, бумага, конверты. пр.).

– Информационое наполнение стойки ресепшен (должно быть максимально удобно расположено и убрано от глаз гостей):
  - Телефонный и e-mail справочник служб учреждения;
  - Справочник телефонов номерного фонда;
  - Список дежурных менеджеров учреждения;
  - Программа проведения мероприятий заказчиков на текущую дату;
  - План проводимых технических мероприятий на ближайшие даты.

Информационное наполнение «уголка потребителя» на ресепшен (должно быть максмально удобно расположено, стильно оформлено, находиться в зоне доступа каждого гостя):

- Полная информация об услугах учреждения, стильно оформленная. Рекомендуется в виде папки гостя, такой же, как в номерах.
- Карта территории.
- Действующие прейскуранты на оказание всех услуг (путевки на организованный отдых, все дополнительные услуги, оказываемые в учреждении).

- Книга отзывов (стильно оформлена в соответствии с фирменным стилем учреждения).
- Закон о защите прав потребителей.
- Приказ о запрете курения в учреждении.
- Правила проживания в учреждении.
- Постановление (действующее) о правилах предоставления гостиничных услуг в РФ.
- Постановление (действующее) об утверждении положения о классификации гостиниц.
- Договор оферты.
- Приказ/постановление об антитерроре.
- Приказ о Пропускном режиме.
- Правила о противопожарной безопасности.
- Приказ о персональных данных.
- Полные реквизиты с графиком работы учреждения.
- Сканы ИНН, ОГРН.
- Сертификат о присвоении категории учреждению.

Стандарт «Предоставляемая информация гостям при заезде»

– При заезде в учреждение и прохождении процедуры регистрации каждый гость должен получить следующую информацию сотрудником ресепшен:
  - о расположении всех объектов на территории (карта);
  - об услугах, включенных в тариф с указанием режима работы;
  - о дополнительных услугах с указанием режима работы всех точек продаж и контактного телефона для получения подробной информации;
  - об актуальной афиши анимации во время заезда гостя (если есть);
  - о действующей программе лояльности.
– Формат предоставление информации:
  - устно: максимально подробно при отсутствии очереди на регистрацию;

    и на выбор в зависимости от того, как гостю удобно:
  - письменно: в распечатанном виде при процедуре регистрации;
  - QR- код на весь перечень информации выше.
– Предоставление письменной информации не должно исключать устного информирования гостей сотрудниками ресепшен и соблюдение стандарта процедуры заезда.

Стандарт «Телефонный этикет»

– При общении с абонентом не должно быть постороннего шума или прерыванний.
– Телефонную трубку необходимо снять в течение 3 гудков.

- В случае, если сотрудник не ответил на звонок в течение 3 годков, следует принести извинения.
- Подняв трубку, следует спокойно и четко произнести:
  - приветствие в соответствии со временем суток «Доброе утро (день, вечер)!»;
  - название учреждения;
  - название службы: приема и размещения / ресепшен.
  - «Чем могу помочь?»
- Если абонент не говорит по-русски, приветствне следует повторить на английском языке. Приветствовать сразу на двух языках не следует.
- Получив от абонента информацию о его потребностях, следует обязательно повторить ее и спросить, правильно ли Вы его поняли. Если для выполнення просьбы абонента Вам требуется время, чтобы уточнить запрашиваемую ннформацию, воспользуйтесь кнопкой для блокирования звука. Абонент не должен слышать посторонние разтворы, а также информацию, которая для него не предназначена.
- Если звонок был отложен, это не должно длиться более 20 секунд, при возобновлении разговора обязательно извинитесь за ожидание и поблагодарите абонента.
- Если по интересующему абонента вопросу его необходимо соединнть с каким-лнбо отделом, всегда сообщайте, с кем хотите его соединить. Если требуется соединение с представлеиием звонящего, вежливо поинтересуйтесъ у абонента: «Как Вас представить?». Информацию обязательно записывайте.
- Следует заранее предупреждать абонента о переводе звонка. Сотрудник соединяет абонента с нужным отделом, номером.
- В случае, если в отделе, номере не сняли трубку, сотрудник должен вернуться к позвонившему не позднее 5 гудков.
- Говорите четко, понятно и не оченъ быстро. Делайте паузы, сообщая абоненту информацию.
- При разговоре постоянно контролируйте свои эмоции. Недопустимо перекладывать свое раздражение, усталость или плохое настроение на собеседника.
- Избегайте в беседе следующих фраз и выражений: «нет», «невозможно», «я не знаю», «вы не должны». Эти слова можно легко заменить фразами: «я постараюсь...», «я уточню эту информацию...», «лучше всего сделать так...», «думаю, стоит попробовать...», «вам следует...» и т.д.
- Первым заканчивает разговор абонент! Если абонент является гостем, пожелайте ему «Приятного пребывания!».
- Если абонент не проживает, прощание возможно ограничить фразой: «До свидания, всего доброго!».

Стандарт «Прием и регистрация гостей»

- Полная процедура регистрации гостя должна длиться не более 5 минут для индивидуальных гостей, групповое размещение гостей - в зависимости от заезда, но не более 2 минут на одного гостя.
- При приеме гостя следует:
  - проверить все условия предварительного бронирования;
  - проверить документы;
  - подписать договор-оферту (регистрационную карту гостя);
  - оформить размещение гостя в АСУ;
  - принять оплату, если не предоплачено;
  - выдать гостю ключ от номера и карту гостя.
- Далее см. Стандарт «Предоставляемая информация гостям при заезде»
- Следует обязательно проводить гостя до номера, если гость посещает учреждение в первый раз.
- Пожелайте гостю приятного отдыха.
- В случае если номер к приезду гостя не готов, извинитесь, сообщите гостю время ожидания и предложите напитки (чай, кофе).
- Во время ожидания гостя регулярно информируйте его о ситуации.

Стандарт «Гостевой сервис»

- Если гость подошел к стойке, прежде всего поприветствуйте его, уточните его имя и при дальнейшем общении обязательно обращайтесь к нему по имени.
- Выясните у гостя причину его обращения, уточните правильно ли Вы ее поняли.
- Заниматься вопросом гостя следует не более 2-х минуг, в случае невозможности выполнить просьбу/решить проблему в данный промежуток временн, извинntесь, проинформируйте гостя о периоде времени, необходимом для выполнения его просьбы/решеннн проблемы, уточните, будет ли он ожидать у стойки или вы (и здесь важно!!! именно Вы, а не гость) сможете связаться с ним по телефону.
- В случае любых недоразумений с гостями, если Вы сомневаетесь или неуполномочены в принятии решения, незамедлительно обращайтесь к старшему коллеге или руководителю.
- Обращайтесь к гостям с улыбкой, в теплой, дружелюбной манере (надо постоянно об этом думать!). Часто улыбка решает многое!
- Говорите четко, понятно и не очень быстро. Делайте паузы, сообщая гостю информацию.
- Информация, которую Вы сообщаете, должна быть достоверна!
- При разговоре постоянно контролируйте свои эмоции. Недопустимо перекладквать свое раздраженне, усталость нли плохое настроение на гостя.

- Избегайте в беседе следующих фраз и выражений: «нет», «невозможно», «я не знаю», «вы должны». Эти слова можно легко заменить фразами: «постараюсь...», «я уточню эту информацию...», «лучше всего сделать так...», «думаю, стоит попробовать...», «вам следует...» и т.д.
- Вся письменная/печатная информация, передаваемая гостю, должна бггь понятная, достоверная и разборчивая.

Стандарт «Процедура оплаты гостями»

Формы оплаты

- Наличная форма: рублями и банковскими картами с обязательной регистрацией факта получения средств фискальными регистратором в онлайн режиме. Предоплата 100% за весь срок оказания услуги. При приеме платежей наличными от гостя, сотрудник вправе проверить подлинность купюр на детекторе. После оплаты сотрудник обязан выдать гостю счет и чек, подтверждающие оплату услуги.
- Безналичный расчет по предварительному бронированию (предоплата 100%);
- Безналичный расчет или наличный расчет по договору (условия и сроки согласовываются сторонами договора).

Финансовая дисциплина

С целью минимизации потерь денежных средств, размещение гостей производится по 100% предоплате за услуги (в момент регистрации, продления номера или заключения договора). Размещение без предоплаты возможно при наличии заключенного в письменной форме между учреждением и юридическим лицом договора или в исключительных случаях по письменному согласованию с руководством учреждения.

Учетные документы

В качестве подтверждающих получение услуги документов гость получает счет, чек об оплате и путевку (по запросу, по факту выезда) как подтверждение размещения гостя в пансионате. В некоторых случаях по запросу Гостя может быть выдана справка, подтверждающая его нахождение в пансионате в период проживания по путевке.

Операции в профайле гостя в АСУ учреждения

При проведении расчетов с гостями сотруднику ресепшен необходимо следить за всеми примечаниями, внесенными в профайл гостя при бронировании. Раскрытие информации о стоимости проживания гостя третьим лицам не допускается.

Оформление возвратов денежных средств

- Согласно Правилам оказания гостиничных услуг в Российской Федерации за неиспользованные услуги в случае сокращения оплаченного срока

пребывания, неполучения дополнительной услуги по независящим от гостя причинам, гость вправе получить возврат оплаченных средств. Исключение составляют тип тарифа, выбранный при бронировании (невозвратный) или условия договора согласно которым наступили штрафные санкции.

– Для возврата средств гостю необходимо заполнить бланк на возврат и указать банковские реквизиты для перечисления денежных средств. Юридическому лицу необходимо написать письмо с указанием банковских реквизитов. Также необходимо приложить копию документов, подтверждающих оплату (счет и чек).

Стандарт «Побудка»

Виды побудок

В учреждении выделяют следующие виды побудок:

- автоматическая – в виде технической интерактивной опции, настраиваемой гостем самостоятельно;
- ручная – в виде персонального звонка сотрудника ресепшен гостю.

При ручной побудке ведется лист побудки. В учреждении должно быть обеспечено надежное предоставление данной услуги (система, обеспечивающая двойной контроль организации и исполнения).

Общие правила побудки

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

Исполнение процедуры побудки

– Позвоните указанное время по телефону гостя, заказавшего данную услугу и сообщите о времени побудки следующим образом:
– «Служба бронирования, приема и размещения, имя, Вы просили разбудить в ....., московское время, доброе утро!».
– Предложите гостю сделать еще один звонок-напоминание через 5-10 мннут после необходимого времени, если гостю данная услуга потребуется, повторите пункт 1 через указанпый промежуток времени.
– Побудка должна производиться в промежуток (+, -) 2 минуты от определенного гостем времени.

Стандарт «Прием сообщений от гостя»

– Если в отделе или номере не ответили, звонок абонента должеп вернуться к сотруднпку не позднее 5 гудков. В этом случае нужно предложить абоненту перезвонить позднее или оставить сообщение.

- В случае, если линия занята, следует предложить абоненту оставаться на линии для ожидания соединения или оставить сообщение.
- Принимая сообщение, обязательно записывайте его, проверяя правильность написания и задавая уточняющие вопросы, где это необходимо.
- В завершение приема сообщения следует зачитать сообщение абоненту еще раз, дословно для контроля правильности передачи информации. При необходимости внесите корректировки и еще раз предложите повторить сообщенне абоненту.
- Сообщения для гостей пансионата доставляются па фирменном бланке учреждения (если сообщение принято по телефону) и в фирменных конвертах.
- Сообщения для сотрудников учреждения передаются средствами электронной связи или нарочно. На бланке обязательно отображается следующая информация:
  - дата и время звонка;
  - должность и имя сотрудника, принявшего сообщение
  - основной текст сообщения.
- Вся информация в сообщении должна быть точной.
- Сообщение следует доставлять до адресата в течение 15 минуг после его получения.

Стандарт «Прием заявок на бронирование»

- Принимая заявки, следует проявлять отличные коммуникативные способности по продажам гостиничных услуг, хорошо владеть информацией по всем основным и дополнительным услугам, предлагаемым учреждением, специальным акциям и предложениям.
- Прежде всего следует уточнить имя абонента. Удостоверьтесь в правильном написании имени звонившего.
- Уточните ожидаемую дату заезда и выезда, количество ночей (суток) проживания. Проверьте наличие свободных номеров на данный период.
- Не бойтесь предлагать номера повышенных категорий. Продавайте! Знайте преимущества той или иной категории, предлагайте апселл.
- В случае невозможности осуществить бронирование на данные даты, предложите альтернативные варианты.
- Уточните у гостя, является ли он постоянным или планирует посетить учреждение в первый раз.
- Уточните количество гостей, взрослых и детей.
- Уточните, является ли заявка индивидуальной или групповой.
- Проинформируйте гостя о типе и стоимости номера, необходимого гостю, опишите все опции, доступные в номере.
- Озвучьте гостю тарифы на прожнванне, включая пакет услуг, объясняя какие услуги входят в стоимость проживания.

- Попросите гостя подтвердить намерение провести бронирование, только после этого прнступайте к внесению брони в систему АСУ.
- Повторите все детали бронирования.
- Подтвердите способ оллаты (наличная, безналичная, кредитная карта).
- Объясните гостю всю процедуру аннулирования брони, а также возможные штрафные санкции.
- Сообщите гостю о номере заявки по бронированию (номер брони) и отправьте подтверждение о бронированни по электронной почте или мессенджеры.
- Поблагодарите гостя за звонок и бронирование номера.

Стандарт «Подтверждение бронирования номера»

- Подтверждение о бронировании отправляется не позднее 12 часов (индивидуальное бронированне) с момента получения заявки.
- Подтверждение включает в себя полную информацию о предоставляемых услугах.
- В потверждении в обязательном порядке указываются возможные штрафные санкции.

Стандарт «Отъезд гостя»

- Полная выписка гостя должна занимать не более 5 минут.
- Встречайте гостя стоя, доброжелательно, выражая готовность помочь.
- Прежде всего поприветствуйте гостя.
- Уточните имя гостя и при дальнейшем общении обязательно обращайтесь к нему по имени.
- Уточните номер комнаты гостя, проверьте баланс его счета.
- Напечатайте счета, отрывные талоны путевки и предоставьте гостю для проверки.
- На счете для гостя обязательно должна быть подпись администратора и печать.
- Все возможные бланки (справки) предоставляются по первому требованию гостя.
- Поинтересуйтесь у гостя понравилось ли ему в учреждении.
- Предложите оставить отзыв.
- Предложите гостю приехать еще раз.
- Поблагодарите гостя за визит.

Стандарт «Жалобы гостей»

- При получении жалобы от гостя сотрудник службы СБПиР должен действовать следующим образом.
- Определите уровень полномочий, необходимый для рассмотрения и решения возникшей проблемы.
- Оказавшись один на один с гостем и его претензией, отвлекитесь от выполнения вашей текущей работы и сконцентрируйте ВСЁ свое внимание на госте.
- Внимательно выслушайте претензии гостя до конца, не перебивайте, дайте ему возможность высказаться.
- Вслушиваясь в то, что говорит гость, проявите к нему уважение, дайте понять, что вы разделяете его чувства (поставьте себя на его место).
- Поблагодарите гостя за оказанное вам доверие. Объясните, почему вы признательны за жалобу. Например, можно сказать: «Благодарю вас за то, что вы указали мне на ошибку» или «Спасибо, благодаря вашей жалобе мы улучшим работу и сделаем все, чтобы Вы гордились тем, что стали нашим гостем».
- Обязательно извинитесь независимо от того, была ли ошибка допущена вами, кем-то из персонала или руководством. Не пытайтесь объяснить, кто виноват.
- Не оправдывайтесь и не обвиняйте гостя в нечестности, пока не доказано, что он лжет.
- Проявляйте неподдельный интерес и искреннюю заботу относительно сложившейся ситуации.
- Никогда не пытайтесь доказать гостю, что он не прав. Никогда не спорьте, не возражайте гостю и избегайте проявлений агрессии.
- Работая с недовольными гостями, не следует разъяснять или ссылаться на установленные процедуры управления и общую политику гостиницы.
- Никогда не обвиняйте работников других подразделений или конкретных лиц. Принимайте на себя персональную ответственность за решение проблемы.
- Необходимо вывести гостя, который бурно высказывает свое недовольство, из гостевой зоны.
- Пообещайте немедленно принять меры.
- Найдите решение проблемы и согласуйте свой вариант ее решения с гостем.
- Для начала предложите гостю наиболее приемлемый, с вашей точки зрения, вариант решения проблемы, а затем альтернативные. Дайте гостю возможность самому выбрать наиболее подходящий вариант.
- Соберите всю необходимую информацию. Выясните, чего ожидает гость.
- Оговорите время, необходимое для решения проблемы.
- Не предпринимайте каких-либо действий, если не имеете на это полномочий.
- Обязательно выполняйте то, что обещали и обещайте только то, что можете выполнить.

- Старайтесь решить проблему до того, как гость покинет гостиницу.
- Если вам не удается решить проблему самостоятельно, немедленно свяжитесь с менеджером и передайте ему решение возникшей проблемы.
- Если гость хочет высказать свои замечания и комментарии в письменном виде, предложите ему заполнить книгу отзывов.
- Постоянно информируйте гостя о текущем состоянии решения проблемы.
- Удостоверьтесь, что гость доволен решением проблемы.
- При получении жалобы от гостя всегда оставляйте об этом информацию в журнале передачи смен.
- Проанализируйте жалобу, установите все причины претензий: почему гость был недоволен, что стало причиной ошибки. Ведите записи и анализируйте все претензии гостей, чтобы совершенствовать качество обслуживания.
- Если к вам поступила жалоба в письменном виде, дайте на нее ответ в течение двух дней, не затягивайте решение проблем.
- Сделайте все для восстановления качественного обслуживания.

Стандарт «Причины отказа в заселении в учреждение»

При условии предварительного бронирования учреждение должно разместить прибывших гостей. И все же есть причины для отказа в поселении.

– Овербукинг. Главное правило – если такое произошло, найти за счет учреждения другое альтернативное место для отдыха. НЕ ДОПУСКАТЬ!

– Отсутствие брони и свободных номеров. В пик сезона или в праздничные дни, если гость не оформлял бронирование заранее, отказ в заселении будет вполне логичным.

– Ненадлежащий вид или поведение гостя. Одна из причин отказа – нетрезвое состояние гостя или его хулиганское поведение. В этом случае администратор имеет право вызвать охрану или обратиться в правоохранительные органы. В эту же категорию можно отнести и отказ оплачивать услуги.

– Опоздание. Гости могут опаздывать к моменту заселения по разным причинам. У одних задержался рейс, другие попали в пробку в городе, третьи просто не знали, что нужно прибыть вовремя, чтобы их бронь не пропала. В результате по прибытию такой гость может услышать от администратора, что его номер уже занят. Хорошо, если есть в наличии другие свободные комнаты и получится заселиться в одну из них, но бывает и так, что загрузка 100% и незанятых номеров не осталось.

Стандарт «Хранение багажа»

– В учреждении должна быть оснащена комната для хранения багажа – багажная комната, которой могут воспользоваться только проживающие гости.

– Рекомендовано организовать предоставление услуги в случаях раннего прибытия гостей в день заезда и невозможности заселения до расчетного часа или позднего их убытия в день отъезда и невозможности почасового продления номера.

– Также услуга предоставляется в случаях, если:

- гость временно покидает учреждение (на несколько часов или дней);
- багаж слишком громоздкий и занимает много места в номере;
- гость выехал из номера в расчетное время, но находится на территории учреждения в ожидании трансфера и так далее.

– При оформлении приема багажа на хранение ответственный сотрудник обязательно предупреждает гостей о том, что не принимаются в качестве багажа скоропортящиеся продукты, легковоспламеняющиеся или токсичные предметы, хрупкие вещи и крупногабаритные вещи, предметы заведомо известной высокой стоимости, а также деньги и ценные вещи.

Стандарт «Презентация номера гостю»

– В обязанности сотрудников СБПиР входит информирование гостя об оснащении номерного фонда и расположении номеров в учреждении.

– Правильно поданная информация и максимально развернутая презентация номера поможет в дальнейшем наладить контакт с гостем и упростить общение при его бронировании.

– Перед заселением в номер или в период проживания гость вправе попросить сотрудников СБПиР показать ему забронированный номер или иные номера в учреждении. Сотрудник СБПиР, удостоверившись, что номера, запрашиваемые на показ, свободны, должен самостоятельно, или привлекая коллег, показать номер, а также проинформировать гостя о наличии этих номеров на запрашиваемый период. По желанию гостя сотрудник СБПиР вправе забронировать номер на запрашиваемый период.

Стандарт «Мастер-ключ»

– С целью повышения безопасности и обеспечения контроля доступа на жилые этажи учреждения рекомендуется устанавливать электронные замки и программатор ключей.

– Мастер-ключ от номерного фонда может изотовить только руководитель СБПиР по письменной служебной записке, завизированной генеральным директором.

– За контролем выдачи мастер-ключа отвечает руководитель СБПиР.

– Любые отсутствующие или потерянные ключи должны быть зарегистрированы у руководителя СБПиР.

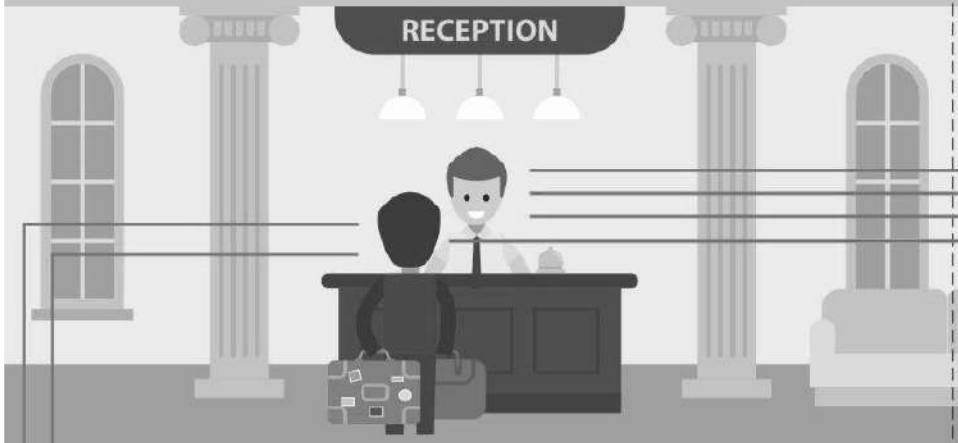
– Сотрудники, получивший ключ от любого помещения для выполнения своих должностных функций несут ответственность за сохранность имущества и материальные ценности в данном помещении, в связи с чем запрещается оставлять любое помещение без присмотра или допускать в него посторонних лиц, оставлять без присмотра ключи, а также выносить их за территорию учреждения или передавать неустановленным лицам.

–

Приложение №1 Памятки для работы СБПиР



РЕГИСТРАЦИЯ
ИНОСТРАННОГО ГОСТЯ В ОТЕЛЕ



ПРИ ЗАСЕЛЕНИИ В ОТЕЛЬ ИНОСТРАННЫЙ ГОСТЬ ДОЛЖЕН ПРЕДЪЯВИТЬ:

документ, удостоверяющий личность;

документ, подтверждающий право на пребывание, проживание в Российской Федерации (виза, вид на жительство, разрешение на временное проживание, миграционная карта, персонифицированная карта зрителя);

в случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

Администратор снимает копии с представленных документов (документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина – представляются копии всех страниц, имеющих отметки) **и заполняет два бланка уведомления** (форма уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания утверждена Приказом МВД России от 23.11.2017 № 881).

Один из них вместе с копиями документов направляется в подразделение по вопросам миграции, другой останется в гостинице и храниться там один год, после чего подлежит уничтожению. В случае уведомления администрацией гостиницы подразделения по вопросам миграции с использованием входящих в состав электросвязи средств связи, бланк уведомления заполняется в 1 экземпляре и хранится в администрации гостиницы вместе с копиями документов в течение 1 года.

Бланк уведомления о прибытии заполняется разборчиво от руки или с использованием технических средств на русском языке на каждого иностранного гражданина (в том числе и на несовершеннолетних граждан); **не допускаются исправления, использование аббревиатур и сокращения слов.**

Подтверждение достоверности сведений, вписанных в уведомление, а также согласие на нахождение в гостинице иностранца выражается подписью и печатью в специально отведенных для этого местах, кроме того, проставляется отметка о приеме уведомления (форма отметки утверждена Приказом Минспорттуризма России от 02.04.2009 № 144).

КОНФЛИКТ
ЭТАПЫ РЕШЕНИЯ



ВЫСЛУШАТЬ
- Сохраняйте спокойствие
- Сосредоточьтесь на госте - отложите на время другие дела и обязанности
- Внимательно выслушайте гостя, кивайте
- Поставьте себя на место гостя. Испытайте его переживания.

Фразы: «Я Вас понимаю»

ИЗВИНИТЬСЯ
- Своевременно (не дожидайтесь пока выяснится, какая причина вызвала проблему; извинитесь сразу)
- Личностно (без переноса вины на др. сотрудников)

Фразы: «Извините, Я сожалею, что возникла подобная ситуация»

Извинение не означает признания своей вины. Извинение может быть просто подтверждением того, что вы лично сожалеете о том, что гость разочарован.

ПОБЛАГОДАРИТЬ
- за доведение проблемы до вашего сведения

Фразы: Спасибо, Вам, за информацию
Спасибо, Вам, что проинформировали об ...

НАЙТИ РЕШЕНИЕ
Сообщить гостю, какие действия вы собираетесь предпринять для решения вопроса
- правильное решение ищите с позиции самого гостя, а не с позиции отеля
- предложите несколько вариантов решения, в том числе альтернативный
- спросите гостя, какое видит решение лучшим (вовлечение гостя придает чувство, что вы искренне заинтересованы) – обычно применяют, если гость не соглашается с предложенными решениями и заходит дальше в конфликт

Если сразу предложить, могут попросить что-то невыгодное отелю
- ищите способ сделать больше
предложите компенсацию/комплимент согласно установленной в отеле матрице компенсаций

ПРОСЛЕДИТЬ
Когда договорённость достигнута, очень важным является то, как вы проследите за выполнением вашего обещания. Вселите в гостя уверенность, что его проблема будет решена
- Вернуться к Гостю и сообщить о том, какие действия и в какие сроки будут предприняты со стороны отеля для устранения проблемы
- Если срок для решения проблемы увеличивается, вернитесь к гостю и сообщите о переносе срока
- После решения проблемы свяжитесь с гостем и убедитесь, что он удовлетворен решением вопроса
- Ещё раз поблагодарите
- Сообщите менеджменту отеля о возникшей ситуации, для того, чтобы эта проблема не повторялась с другими гостями

ЕСЛИ ПОМОЧЬ НЕВОЗМОЖНО
- Поблагодарите его за доведение проблемы до вашего сведения **«Спасибо, что дали нам знать»**
- Вселите уверенность, что подобное больше никогда ни с кем не повторится;
- Постарайтесь сгладить отрицательное впечатление усиленным вниманием к гостю в оставшиеся дни
- Передайте ее тому, кто лучше и быстрее с ней справится (например, свяжитесь с сотрудником другой службы), либо поставьте в известность и обратитесь за помощью к старшему менеджеру.
- Дождитесь полного разрешения ситуации.

ЕСЛИ ГРУППА
- Будьте предупредительны и сдержанны используйте имя гостя, старайтесь улаживать деликатные или шумные проблемы с каждым по отдельности.
- Незамедлительно сообщите о возникшей ситуации менеджеру, курирующему заезд группы.

Приложение 3

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
+7 495 606 92 33 udprf@gov.ru

БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И ДОМОВ ОТДЫХА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАЗДЕЛ III
СЛУЖБА СОДЕРЖАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА (ССНФ)

Оглавление

СЛУЖБА СОДЕРЖАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА (ССНФ) 3
Стандарт «Униформа, внешний вид и нормы поведения сотрудников ССНФ» 3
Стандарт «Статусы номеров в АСУ» 4
Стандарт «Подготовка рабочей тележки горничной» 6
Стандарт «Основная и дополнительная уборки в номерах» 8
Стандарт «Приоритеты в подготовке номеров и проверке качества уборки» 9
Стандарт «21 шаг уборки номера» 11
Стандарт «Комплектация номера» 12
Стандарт «Требования проверки номера супервайзером ССНФ» 13
Стандарт «Уборка общественных территорий» 18
Стандарт «Возмещение ущерба» 20
Приложение №1 Памятки для работы ССНФ 22

СЛУЖБА СОДЕРЖАНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА (ССНФ)

Стандарт «Униформа, внешний вид и нормы поведения сотрудников ССНФ»

Униформа и внешний вид сотрудников ССНФ



– Сотрудники СНФ должны строго следить за своим внешним видом, носить чистую и отглаженную униформу согласно фирменному стилю учреждения, в хорошем состоянии, носить именные бейджи с левой стороны. Обувь должна быть удобной, чистой и ухоженной, украшения должны (при их наличии) быть не вызывающими, скромными, не крупными, причёска – аккуратная и скромная.

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

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

Нормы поведения персонала ССНФ

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

– Разговор с гостем осуществляется только стоя. Необходимо внимательно относиться ко всем гостям, не показывать им свою занятость, спешку, стараться предвосхищать просьбы гостей и их действия (например, если гость направляется к лифту, а сотрудник ССНФ находится рядом, необходимо вызвать ему лифт).

– Сотрудник ССНФ всегда реагирует на просьбу гостя, старается решить его вопрос, в том числе обращаясь в другие подразделения Оздоровительного комплекса.

– Старайтесь не жестикулировать при общении с гостем, слова выговаривать четко, не повышая голос, речь должна быть грамотной.

– Сотрудникам ССНФ запрещено громко разговаривать в гостевых зонах, есть, пить и курить на виду у Гостей, пристально на них смотреть, обсуждать гостей между собой – КАТЕГОРИЧЕСКИ ЗАПРЕЩЕНО, пользоваться инвентарём гостевых номеров (телефоном, туалетом, кроватью и так далее), давать какую-либо информацию служебного характера, которая имеет отношение к работе подразделений учреждения (условия, заработная плата и другое), предлагать свои услуги гостям в качестве дополнительного дохода, брать деньги с гостя за какие-либо услуги, выполнять поручения гостя относительно оплаты каких-либо услуг от его имени и принимать от него деньги для этих целей.

Стандарт «Статусы номеров в АСУ»

– В любой АСУ существуют условные обозначения статусов уборки и статусов движения номеров. В зависимости от программы используется словесное и/или цветовое кодирование, а также обозначения (пиктограммы), позволяющие персоналу ССНФ оперативно воспринимать информацию на визуальном уровне.

Общепринятая таблица статусов уборки и движения номерного фонда

Статус уборки в АСУ(слово или цвет)	**Статус движения**	**Обозначение статуса**
«Свободный чистый, готовый к заселению» – зеленый	VR (Vacant Ready)	Номер готов к заселению. Проверен Старшей горничной.
«Свободный не проверенный/ чистый не проверенный» – желтый	VR Not Checked	Номер убран горничной, но не проверен Старшей горничной. К заселению не готов.
«Свободный грязный» – красный	VD (Vacant Dirty)	Номер после выезда Гостей. Требуется уборка.
«Грязный, ожидается заезд» - красный, пиктограмма заезда	VD Expected Arrival	Номер под заезд, требует уборки в первую очередь.
«Занят, грязный - красный	OCC (Occupied) Not Cleaned	Номер, в котором проживают Гости. Требуется уборка во время проживания.

«Занят, чистый» - зеленый, пиктограмма заезда	OCC Checked In	Номер, только что заселенный по программе. Данный статус перейдет в статус «занят, жилой/занят грязный» после ночного аудита.
«Занят, чистый» - зеленый	OCC Cleaned	Сегодня уже убран горничной и переведен
«Ремонт/закрыто на ремонт» - грязный, пиктограмма ремонта	OOO (Out of Order)	Номера, которые выведены на ремонт. В данные номера селить гостей нельзя. Номера на ремонт переводятся ограниченным кругом сотрудников по согласованию с вышестоящим руководителем. Обязательно в комментариях указывается период и причина.
«Выведен из эксплуатации» - грязный, пиктограмма невозможности обслуживания	OOS (Out of Service)	Номер, временно выведенный из продажи по уважительной причине

Использование статуса номера «Ремонт/закрыто на ремонт» (Out of order)

Статус номера «Ремонт/закрыто на ремонт». Номер не продается, и Гостей не заселяют. Эти номера вычитаются от общего количества доступности к продаже номеров всего номерного фонда учреждения. Указанный статус определяется только руководителем ССНФ и/или другим в соответствии с должностной инструкцией уполномоченным сотрудником. Статус используют в связи с невозможностью выведения в продажу по следующим причинам: нерабочее состояние сантехники, отопления, вентиляции или электричества, поврежденная или неполная меблировка номера, поврежденные светильники, проведение ремонта (покраска, переклейка, укладка ковролина и прочее).

Использование статуса номера «Выведен из эксплуатации» (Out of service)

Статус «Выведен из эксплуатации»: номера, которые не вычитаются из общего количества номеров. Это временная блокировка номера, причиной которой может быть устранимая в течение дня проблема – плохой запах, устранимая поломка

оборудования, необходимость замены какой-либо мебели в нем, генеральная уборка, запланированные работы по борьбе с вредителями и прочее. В эти номера не заселяют Гостей, пока указанные вопросы не будут решены.

Стандарт «Подготовка рабочей тележки горничной»

Общие требования к подготовке рабочей тележки

– В ССНФ эксплуатируются хорошо укомплектованные рабочие тележки, на которой, нужно иметь краткую инструкцию по работе с применяемыми чистящими и моющими средствами и использованию инвентаря.
– Каждый предмет инвентаря, комплектации номера, вид расходного материала и др. должны иметь на тележке свое место, четко определенное стандартными операционными процедурами ССНФ в соответствии с требованиями настоящего стандарта и санитарными нормами.
– Запрещается хранение на тележке посторонних вещей и предметов.
– Система комплектации и хранения предметов на РТ должна обеспечивать устойчивость при передвижении.
– Во время обслуживания номерного фонда находящаяся на этаже рабочая тележка, если в данный момент она не используется горничной, должна быть закрыта чехлами со всех сторон.
– Запрещается нахождение рабочей тележки на этаже во внерабочее время.

Комплектация рабочей тележки средствами, материалами и инвентарем для уборки

– За исключением генеральной уборки, когда могут потребоваться дополнительные средства для устранения ржавчины, накипи, известкового налета, устоявшихся загрязнений, пятен рабочая тележка комплектуется следующим:

- 1 универсальный очиститель на щелочной основе (без кислоты),
- 1 универсальный очиститель для стекол, зеркальных поверхностей и прочих деликатных влагостойких ламинированных поверхностей,
- 1 дезинфицирующее средство, 1 средство для мытья унитаза, 1 освежитель воздуха,
- 1 универсальное средство для мытья посуды;
- уборочные салфетки со строгим зонированием по области применения - из микрофибры минимум в 4-х цветах предпочтительно зеленого, синего, красного и желтого цветов (используются для натирки очищенных от чистящих и моющих средств с предварительно убранных поверхностей);
- хлопчатобумажные в 3-х цветах или одного цвета с маркировкой тремя цветами предпочтительно красного, зеленого и синего цветов для работы с

чистящими и моющими средствами (используются для обработки поверхностей и при их очищении), салфетки не смешиваются и не используются вместе;

- 1 салфетка для пыли из овечьей шерсти или из микрофибры с защитным покрытием,
- 1 полотенце для посуды;
- 1 щетка-ерш для мытья унитаза, рекомендована 1 губка предпочтительно красного цвета для удаления загрязнений в труднодоступных местах унитаза;
- 1 щетка (рекомендована форма «утюжок») для мытья швов и стыков;
- 1 спонж или губка для мытья прочих (за исключением унитаза) влагостойких поверхностей в санузле; бумажные полотенца для рук;
- 1 комплект инвентаря для мытья пола (штанга небольшого размера для комфортного размещения на тележке, флаундер для МОП 40см, МОП для мытья пола) с соответствующей маркировкой;
- 1 рулон мешков на 30 л. для мусора;
- 1 мешок черного цвета для сбора мусора из номеров; 1 мешок для пылесоса;
- защитные перчатки 2-х цветов – красные (рекомендовано для мытья унитаза), желтые.

– Рекомендовано минимум два ведра: для мытья пола в санузле, балконов и прочих в зависимости от особенностей средства размещения зон предпочтительно красного (для санузла) и желтого цветов.

– Допускается работа ветошью, в таком случае она должна быть промаркирована по системе цветового кодирования.

– Все салфетки или ветошь должны на тележке храниться раздельно в соответствии с системой зонирования по области применения.

– При использовании салфеток из микрофибры с целью рационального использования материальных ресурсов в технологических стандартах следует учитывать, что уход микрофиброй производится без использования химических средств, т.е. микрофиброй работают по предварительно очищенной от остатков моющих средств поверхности, и соблюдать правила стирки микрофибры.

– В зависимости от специфики учреждения, его месторасположения, особенностей оснащения и состояния номерного фонда, времени года, комплектация может быть дополнена специализированными чистящими и моющими средствами, материалами и инвентарем.

Подготовка расходных материалов для комплектации номера в процессе выполнения работ

– Расходные материалы для пополнения ванной комнаты и номера должны аккуратно лежать в рабочей тележке в количестве, необходимом для выполнения соответствующих работ горничной.

– Запасная рекламная продукция располагается на рабочей тележке в

отдельной папке во избежание ее порчи.
– После окончания рабочей смены рабочая тележка должна быть разукомплектована и очищена от загрязнений.

Подготовка рабочей тележки для чистого и грязного белья

– При подготовке рабочей тележки необходимо убедиться, что она пустая, содержится в чистоте, находится в хорошем рабочем состоянии.
– Рабочая тележка должна иметь защитные чехлы со всех сторон. Допускается использование чехла с одной открытой стороной, при этом для упаковки грязного белья применяются мешки черного цвета. Чистое белье должно аккуратно складывается на РТ в определенное внутренними правилами ООНФ место.

Подготовка пылесоса, МОП (флаундера), контейнеров для мусора

– При подготовке пылесоса необходимо убедиться, что он исправен и находится в хорошем рабочем состоянии, после чего проверить наличие щетки для чистки ковра и пола, вакуумный мешок и все необходимые фильтры.
– После окончания рабочей смены требуется очистить щетки и, при необходимости произвести замену мешка и фильтров, по окончании смены пылесос должен быть чистым и готовым к работе.
– Рекомендовано использовать МОП 40 см из микрофибры или смесовых материалов – согласно характеристикам убираемого напольного покрытия.
– Необходимо организовать сортировку отходов в специально отведенном месте.

Качество используемых химических средств

В учреждениях используются чистящие и моющие средства, разработанные специально для профессионального использования на предприятиях индустрии гостеприимства.

Стандарт «Основная и дополнительная уборки в номерах»

В учреждении осуществляются следующие виды уборок в номерах: основная, дополнительная, специальная.

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

К дополнительному виду уборки относятся: контроль чистых номеров под заезд, уборка чистых номеров после простоя свыше 10 дней, дополнительное обслуживание VIP-гостей и другое.

К специальному виду уборки относятся специальные мероприятия по уборке номерного фонда: массовая стирка или чистка декоративного текстиля, стирка или химчистка одеял и подушек, переворачивание матрасов по утвержденному графику, мытье балконов, мытье окон, размораживание и уход

за минибарами/холодильниками, мытье коврового покрытия, мытье и/или чистка плафонов, ревизия элементов системы кондиционирования, водоснабжения, канализации, прочие мероприятия.

Для улучшения качества обслуживания гостей необходимо ОБЯЗАТЕЛЬНО учитывать комментарии гостей в брони по подготовке номера, дополнительные пожелания к его уборке.

Стандарт «Приоритеты в подготовке номеров и проверке качества уборки»

Общие требования и рекомендации

– В настоящем стандарте под приоритетом в подготовке номеров понимается очередность уборки номеров комплекса, под приоритетом проверки качества уборки – очередность контроля качества уборки старшей горничной / супервайзера.

– При планировании уборки номерного фонда следует придерживаться базовых принципов распределения приоритетов. В зависимости от сложившейся ситуации в учреждении при необходимости разрешения ситуации они могут быть изменены.

– С целью обеспечения оптимальной доходности от продаж номерного фонда система уборки номеров должна обеспечивать максимальную готовность имеющихся свободных номеров к продаже!

– С целью обеспечения эффективного управления доступностью номерного фонда, максимизации продаж и удовлетворения гостей и во избежание простоя номеров по причине несвоевременной подготовки очередность уборки номеров комплекса может меняться в зависимости от загрузки учреждения и интенсивности движения номерного фонда.

– Важно обеспечить постоянный обмен информацией о статусе номера с СБПиР.

– С целью обеспечения удовлетворенности гостей обслуживанием номерного фонда система уборки номеров должна обеспечивать исполнение следующих приоритетов:

- первоочередная уборка в номерах Гостей, от которых поступили просьбы убрать номер;
- 100% готовность номеров под заезд ко времени заезда.

– При поступлении с утра просьбы (обращения) гостя на уборку в номере, горничная начинает его уборку до забронированных грязных, свободных номеров с одновременным информированием Старшей горничной о задержке уборки других номеров.

Базовые приоритеты уборки номеров

В ССНФ выделяют следующие базовые приоритеты уборки номеров:

– при загрузке номерного фонда ниже 85%:

- ранние заезды в VIP грязные свободные номера;
- VIP грязные занятые номера;
- ранние заезды в свободные грязные номера;
- занятые грязные номера;
- свободные грязные номера.

– при загрузке номерного фонда свыше 85%:

- ранние заезды в VIP грязные свободные номера;
- ранние заезды в свободные грязные номера;
- VIP занятые грязные номера;
- забронированные грязные свободные номера;
- грязные свободные номера;
- занятые грязные номера.

Базовые приоритеты проверки номеров

В ССНФ выделяют следующие базовые приоритеты проверки номеров:

– при загрузке номерного фонда ниже 85%:

- номер, не соответствующий техническим условиям;
- ранние заезды в VIP чистые свободные номера;
- ранние заезды в свободные чистые номера;
- VIP занятые чистые номера;
- шоу-румы (номера для показа, фотосессий);
- забронированные чистые свободные номера;
- занятые, чистые номера;
- свободные чистые номера;
- ремонтные номера.

– при загрузке номерного фонда свыше 85%:

- номер, не соответствующий техническим условиям;
- «Out-of-Order» номера;
- ранние VIP заезды/чистые свободные номера;
- ранние заезды/чистые свободные номера;
- шоу-румы;
- забронированные чистые свободные;
- чистые номера;
- свободные чистые номера;
- занятые чистые номера;
- ремонтные номера.

Стандарт «21 шаг уборки номера»

Шаг 1. Готовность рабочей тележки горничной к началу работы.

Проверить комплектацию и наличие всего, что необходимо для уборки.

Шаг 2. Вход в номер.

Есть ли табличка "не беспокоить"? Если есть - отмечаем это и уходим дальше. Если нет - отчетливо стучим в номер и объявляем название службы. Заходим, оставляем дверь открытой, вход в номер перекрываем тележкой.

Шаг 3. Предварительная обработка сантехники.

Заливаем поверхности унитаза/ванной дезинфектантами. Пока идет остальная уборка, химия успеет подействовать.

Шаг 4. Удаление мусора и вынос посторонних предметов.

По часовой стрелке собирают мусор и раскладывают вещи по местам - тарелки в раковину/тележку, мусорные пакеты тоже.

Шаг 5. Информирование о неисправностях в номере.

Во время обхода по часовой стрелке необходимо отметить все неисправности в номере и информировать технический департамент, если такового нет - администратора.

Шаг 6. Найденные и забытые вещи гостя.

Так как это выездная уборка, а люди зачастую собираются второпях, часто остаются забытые вещи - о них надо доложить администратору, чтобы тот связался с гостями.

Шаг 7. Смена постельного белья, заправка кровати.

Шаг 8. Финишное оформление кровати.

Шаг 9. Дополнительные удобства в номере.

Мини-бар, холодильник.

Шаг 10. Обработка и возвращение в номер посуды и прочих предметов многоразового использования.

Моем, вытираем, расставляем/приносим свежее.

Шаг 11. Обработка раковины, столешницы, зеркал обычного и косметического.

Шаг 12. Уборка ванной (душевой кабины, биде).

Шаг 13. Обработка туалетной сантехники.

Тут уже дезинфектант сработал (шаг 3), можно и помыть сантехнику.

Шаг 14. Комплектация ванной комнаты.

Туалетная бумага и все остальное необходимо восполнить!

Шаг 15. Окончание уборки ванной комнаты.

Протираем пол и больше в ванную не заходим.

Шаг 16. Осмотр и удаление паутины, пыли в углах и средневысотных местах жилой зоны комнаты.

Шаг 17. Удаление загрязнений с зеркальных поверхностей.

С начала уборки и первой протирки пыль уже осела, потому можно протереть по второму кругу - все останется в идеальном состоянии.

Шаг 18. Финишная уборка окон, подоконников, отопительных приборов (батарей).

Шаг 19. Удаление пыли со всех поверхностей в жилой зоне.

Шаг 20. Обработка напольного покрытия.

Уборка пола любым удобным способом - помыть, пропылесосить и т. д.

Шаг 21. Перевод номера в статус «Чистый».

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

Личные вещи и предметы гостя, находящиеся на неубранной кровати, следует переложить на стул/диван/кресло, застелить кровать и аккуратно сложить их поверх покрывала (убирать одежду гостя в шкаф не допускается). Упавшие предметы одежды гостя следует поднять и повесить на спинку стула или аккуратно сложить (положить) на горизонтальную плоскость – стул, кресло, диван. На полу не должно остаться одежды и при обнаружении на нем мелких предметов следует их поднять и положить на видное место.

Стандарт «Комплектация номера»

– Комплектация номера должна быть произведена на основании установленных действующим Постановлением Правительства РФ (далее - Постановлением) требований к номерам гостиниц и санитарным объектам общего пользования, обеспечения качества обслуживания гостей.

– В каждом учреждении обязательно наличие внутреннего документа – Приказа об утверждении норм комплектации, норм расхода моющих средств и материалов в соответствии с присвоенной категорией, типом номера и количеством койко-мест.

– Для качественного оказания услуг гостям дополнительно к обязательным требованиям все категории номеров учреждения необходимо комплектовать следующими позициями:

- Бутилированная негазированная вода (0,5л.) с логотипом учреждения (1 бут. на 1 чел.);
- Чай черный пакетированный (1 ед./ 1 чел.);
- Чай зеленый пакетированный (1 ед./1 чел.);
- Кофе пакетированный (1 ед./на 1 чел.);
- Сахар пакетированный 5 г. (2 ед./1 чел.);
- Тапочки одноразовые (1 пара/1 чел. на заезд);

– Для качественного оказания услуг гостям дополнительно к обязательным требованиям номера высшей категории необходимо комплектовать*:

- Халат банный (1 ед./чел.);
- Зубной набор (1 ед./чел).

*по запросу могут быть предоставлены в любую категорию номера.

– При подготовке номера под заезд комплектацию производить по фактическому количеству гостей.

– Подготовка ко сну дополнительного спального места (раскладка дивана/дополнительной кровати, детской кроватки; комплектация их постельным бельем) производится горничной после уточнения у гостя удобного для этого времени.

– Во время плановой уборки номера комплектацию ежедневных расходных материалов производить по мере использования и фактическому количеству гостей.

– Смена постельного белья, полотенец осуществляется согласно требованиям Положения о классификации гостиниц (например, один раз в три дня для категории 3 звезды – белье, полотенца – ежедневно).

– Регулярность смены белья и полотенец для тарифов длительного пребывания может быть отличной.

– Списание моющих средств и материалов на работы по содержанию производить исходя из утвержденных норм по Ведомости выдачи материальных ценностей на нужды учреждения (ф.0504210).

– Списание комплектующих номерного фонда (косметические, гигиенические средства, чай, кофе, сахар, вода) производить исходя из фактического количества проживающих на основании Акта списания материальных запасов (ф.0504230)

Стандарт «Требования проверки номера супервайзером ССНФ»

При выполнении должностных обязанностей супервайзер контролирует работу горничных, выборочно контролирует уборку жилых номеров, а также проверяет готовность номеров к заезду новых гостей.

Супервайзер осматривает номера, принимает меры по устранению каких-либо замечаний, проверяет исправность оборудования и инвентаря, проводит обучение на рабочем месте и отвечает за внешний вид и качество работы горничных. В конце рабочей смены супервайзер готовит развернутый отчет о передаче смены, уделяя особое внимание переселениям гостей, нестандартным ситуациям, инцидентам, которые необходимо отслеживать.

Супевайзер обязан проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей, их имущества, докладывать руководителю ССНФ обо всех подозрительных случаях, соблюдать меры противопожарной безопасности и правила охраны труда, санитарно-гигиенические нормы и правила, выполнять требования этикета, не отвлекаться на личные дела во время выполнения должностных обязанностей,

Основные действия супервайзера при осуществлении контроля качества уборки заключаются в следующем.

Произвести осмотр номера, обращая внимание на следующее:

а) контроль складирования горничными гостевых вещей и обращения с

ценными вещами: гостевые вещи складываются, но не перемещаются, и ценные предметы, такие как деньги, документы, часы или ювелирные изделия, не затрагиваются;

б) контроль входной зоны: дверь должна быть протерта от пыли и следов, не должно быть запаха дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка должна быть натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находится в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли;

в) контроль состояния шкафа: дверные ручки должны быть натерты, дверь протерта от пыли и следов, гостю должны быть доступны лопатка для обуви, одежная щетка, 2 сумки для прачечной и 2 бланка заявки (если такая услуга оказывается);

г) контроль состояния мини-бара – стаканы должны быть натерты и без следов, полки протерты от пыли и выглядеть презентабельно, поднос должен располагаться удобно для гостя, заполнен в соответствии с внутренними правилами;

д) контроль уборки спальни – полки и панель включения света должны быть пустыми, в рабочем состоянии, без пыли и следов, кровать заправлена, белье чистое, без пятен и повреждений, ковер пропылесосен и без пятен, багажная полка свободна, рамы картин и зеркал протерты от пыли, стены не должны иметь пятен и царапин, механизм закрытия/открывания окон (дверей) должен быть в хорошем рабочем состоянии;

е) контроль уборки гостиной – ковер должен быть пропылесосен и без пятен, мебель протерта от пыли и следов, без повреждений, шторы должны быть чистыми и правильно подвешены, журналы аккуратно сложены, лампы должны быть в хорошем рабочем состоянии, диван и обивка кресла должны быть без пятен, подушки аккуратно разложены, телевизор протерт от пыли, ящики и полки должны быть пустыми, и протерты от пыли, зеркала чистые без мазков или следов, пол должен быть пропылесосен или вымыт, стены чистые без царапин;

ж) контроль уборки ванной комнаты – душевая зона должна быть чистой, сухой, без волос и со всеми необходимыми удобствами, дверь душевой чистая без подтеков и следов, унитаз должен быть чистым, особенно под ободом и сиденьем для унитаза, столешница чистая, сухая без пятен и волос, стаканы для ванной натертые, раковины сухие без пятен и волос, полотенца мягкие, свежие, чистые и без пятен, полки должны быть протерты от пыли, шкафчики пустые без пыли, в хорошем состоянии, фен исправен, ванна чистая, сухая без пятен и волос, подставка для косметики должна быть чистой, зеркала также чистые и без мазков, следов, входная дверь должна быть протерта от пыли и без видимых следов, пол пропылесосен и вымыт.

В случае особой (VIP) комплектации номера все дополнительные предметы, размещенные в комнате, должны быть описаны и возвращены в подразделение (хозяйственную службу) Объекта размещения (цветы, растения, кондитерские изделия, сладости, печенье и так далее).

Чек-лист исполнения стандарта операционной процедуры «Технология работы горничных при оказании услуг по комплексной уборке номерного фонда

Предмет: **Номерной фонд – подготовка номера к заселению**
№ комнаты: _____
Дата «_____» _____г. Супервайзер _____
(Ф.И.О.)

№ п/п	СТАНДАРТ	Выполнен	Не выполнен	Примечание
1	Ковровое покрытие/паркет/плинтусы чистые, без пятен и пыли?			
2	Температура в номере комфортная, воздух свежий, без запахов?			
3	Спинка изголовья кровати чистая, без пыли и повреждений?			
4	Покрывало и одеяло чистые, покрывало застелено аккуратно без морщин и складок / на двуспальной кровати центр покрывала совпадает с центром кровати?			
5	Постельное белье чистое, без пятен, волос, прорех и разрывов?			
6	Подушки положены так, что разрезы наволочек обращены к стене или друг к другу?			
7	Наматрацник чистый, без волос и пятен?			
8	Обивка мебели чистая, без пятен, порезов, крошек и дыр?			
9	Поверхность корпусной мебели и двери чистые, без пыли, сколов, трещин, пятен, разводов и отпечатков пальцев?			
10	Мебель расставлена правильно (по своим местам, не сдвинута), не соприкасаясь со стенами и друг с другом?			
11	Стул(-ья) установлены параллельно столешнице стола или под углом 45 градусов, не касаясь стола?			
12	Выдвижные ящики/ полки чистые, без пыли, крошек, дефектов, выдвигаются без труда?			
13	Шкаф и полки чистые, без пыли, сколов, потертостей, царапин и дефектов?			
14	Плечики в шкафу одного цвета, висят в одном направлении, из расчета 5 шт./чел.?			

15	Одежная щетка – слева на краю верхней полки шкафа, щетиной вниз; ложка и щетка/губка для обуви – на краю нижней или второй снизу полке шкафа, параллельно друг другу?			
16	Чашки на открытой поверхности стоят вверх дном на блюдце, ложка параллельно ручке кружки (ручки нескольких кружек параллельно друг другу), кружки рисунком к гостю?			
17	Бокалы, рюмки и стаканы на открытой поверхности стоят кверху дном, обязательно на салфетке/подносе (не на столешнице)?			
18	Рамы картин, двери и дверные рамы чистые, без пыли и повреждений?			
19	Окно (-а) и подоконник (-и) чистые, без пыли, пятен и разводов?			
20	Шторы чистые, без дыр и прорех, не мятые, повешены аккуратно и симметрично?			
21	Потолки и вентиляционные решетки чистые, без пыли?			
22	Стены чистые, без царапин и потертостей, обои не отклеиваются?			
23	Все световые приборы чистые, без пыли, в том числе: -провода (белые должны сохранять свой первоначальный цвет); -абажуры внутри и снаружи (шов на абажуре не должен быть виден)?			
24	Корзина для мусора в комнате чистая, мешок заменен?			
25	Пепельница чистая и сухая (в номерах для курящих, если такие есть)?			
26	Телефонный аппарат чистый, без пыли, в рабочем состоянии, расположен параллельно сторонам столешницы стола/тумбочки?			
27	Обложка «папки гостя» без надписей, пятен, не мятая?			
28	Зеркало чистое без пыли, пятен и разводов?			
29	Телевизор чистый, без пыли, настроен правильно (без повторения и пропусков программ), пульт на/рядом с ТВ, параллельно экрану?			
30	Таблички «Не беспокоить» и «Просьба убрать номер», без повреждений?			
31	Все лампочки в комнате(-ах) и в ванной в			

	рабочем состоянии?			
32	**Ванная комната:** Свежий запах (при необходимости ароматизированный), отсутствие сырости и плесени?			
33	Потолок и стены чистые?			
34	Душевая/ванна, раковина чистые, начищены до блеска и отполированы (внутри и снаружи)?			
35	Краны и смеситель отполированы до блеска, без пятен, разводов, отпечатков и контуров высохших капель, не подтекают?			
36	Штора душа/ванны вымыта с 2-х сторон, просушена, чистая, задернута по ширине на 2/3, штора не закрывает смеситель?			
37	Все стоки чистые, без грязи, волос и пр., пробка в наличии?			
38	Зеркало, туалетная полочка чистые, без контуров капель, разводов?			
39	Унитаз внутри и снаружи чистый, в исправном состоянии?			
40	Все хромированные аксессуары отполированы до блеска?			
41	Рулон туалетной бумаги в держателе, завернут треугольником; запасной рулон в наличии, конец бумаги завернут треугольником?			
42	Полотенца чистые, без пятен, в хорошем состоянии, одинакового цвета (желательно белого цвета), висят сгибом к двери, полный комплект?			
43	Количество полотенец на человека совпадает с установленным стандартом?			
44	Полный комплект туалетных принадлежностей (в соответствии с категорией номера), предметы расставлены правильно, аккуратно, надписью к гостю?			
45	Халат чистый, белого цвета, на плечиках (либо сложен на кровати), кушак завязан, тапочки в наличии. Халаты и тапочки по числу проживающих в номере?			
46	Корзина/ведро для мусора чистое, мешок аккуратный и не свисает?			
47	Пол в ванной чистый, вымыт и протерт насухо, без сколов и трещин?			

ОБЩЕЕ ЧИСЛО СТАНДАРТОВ: 47	**Итого:**	**Итого:**	
ВЫПОЛНЕНО: _____			
Проверил: _____ (Подпись) _____ (Ф.И.О.)			

Стандарт «Уборка общественных территорий»

Общие требования к уборке общественных зон и административно-общественных помещений

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

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

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

Особенности уборки центрального холла, гардероба и камеры хранения

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

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

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

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

Особенности уборки поэтажных холлов и гостевой лестницы

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

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

Особенности уборки административно–общественных и служебных помещений

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

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

Особенности уборки гостевых санузлов

Рекомендовано текущую уборку гостевых санузлов осуществлять круглосуточно с периодичностью в 2 часа. Сотрудники должны неукоснительно следовать письменно составленному графику контроля и

чистоты (санитарному паспорту) в санузлах для гостей. При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться технологии уборки по часовой или против часовой стрелки.

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

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

Стандарт «Возмещение ущерба»

В учреждении внутренним приказом должна быть создана комиссия из ответственных лиц по работе с гостями по возмещению материального ущерба.

В случае нанесения гостями материального ущерба учреждению, выразившегося в поломке или порче имущества, мебели, постельных и банных принадлежностей, а также при недостатке принадлежностей в номерном фонде комиссия осуществляет фиксацию событий (например, фотографирование), в этот же день составляется акт об ущербе (по форме, утвержденной внутренним приказом учреждения), подписывается уполномоченными лицами, один экземпляр которого под роспись передается гостю для ознакомления и вручения ему копии.

– В случае согласия гостя на возмещение ущерба, акт об ущербе передается сотруднику СБПиР, который выписывает счет на возмещение ущерба в соответствии с прейскурантом цен, утвержденным в установленном порядке распорядительным актом руководителя учреждения. Оплаченный счет прилагается к соответствующему акту о списании, утверждаемому руководителем учреждения, направляется в бухгалтерию с целью списания товарно-материальных ценностей с материально-ответственного лица учреждения.

– В случае отказа гостя от оплаты компенсации стоимости поврежденного или утраченного имущества к решению вопроса привлекается сотрудник службы безопасности в порядке, установленном в учреждении.

– При обнаружении причинения ущерба имуществу после отъезда гостя горничная немедленно сообщает об этом руководителю СБПиР и сотруднику службы безопасности. В этих случаях комиссионно осматриваются нарушения комплектации или повреждения в номере, составляется акт об ущербе, который

направляется руководителем СБПиР на рассмотрение руководителю учреждения и в случае его утверждения акт передается в бухгалтерию для списания товарно-материальных ценностей с материально - ответственного лица.

Приложение №1 Памятки для работы ССНФ



ПЛАН УБОРКИ НОМЕРА



1 Проверьте комплектацию тележки



2 Дважды постучите в дверь и скажите «housekeeping»



3 Войдя в номер, постучите в дверь ванной комнаты



4 Откройте окна в комнате



5 Соберите весь мусор



6 Спустите воду в унитазе и нанесите средство **RN 1**



7 Соберите грязное белье и полотенца



8 Застелите чистое белье и заправьте кровать



9 Сотрите пыль со всех поверхностей, используя **RN 2**



10 Отполируйте деревянную мебель средством **RN 4**



11 Помойте и отполируйте все стеклянные поверхности, используя средство **RN 3**



12 Протрите телефон, ручки дверей и выключатели средством **Амилокс**



13 Вымойте ванную (душевую), раковину, стены в ванной, используя средство **RN 2**



14 Отполируйте зеркало в ванной со средством **RN 3**



15 Помойте унитаз и спустите воду



16 Протрите стульчак унитаза средством **Амилокс**



17 Вымойте полы в ванной, используя средство **RN 2**



18 Укомплектуйте ванную туалетными принадлежностями



19 Пропылесосьте полы в номере



20 Распылите средство **RN 5.1** в центре комнаты

Приложение 4

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
+7 495 606 92 33 udprf@gov.ru

БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И ДОМОВ ОТДЫХА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАЗДЕЛ IV
СЛУЖБА ПИТАНИЯ (СП)

Оглавление

СЛУЖБА ПИТАНИЯ (СП) 3
Стандарт «Униформа, внешний вид и нормы поведения сотрудников СП» 3
Стандарт «Виды питания гостей» 4
Стандарт «Основные принципы 5
Стандарт «Сервис службы питания за 9 шагов»..... 6
Стандарт «Сервировка и уборка стола» 8
Стандарт «Особенности обслуживания» 9
Стандарт «Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил» 11
Стандарт «Кухня. Хранение продуктов» 12
Стандарт «Уборка помещений» 13
Стандарт «Обслуживание банкетов» 14
Стандарт «Работа с возражениями гостя» 16
Стандарт «Повышение продаж» 19
Приложение №1 Памятки для работы СП 20

СЛУЖБА ПИТАНИЯ (СП)

Стандарт «Униформа, внешний вид и нормы поведения сотрудников СП»

Униформа сотрудников СП

В зависимости от занимаемого должностного положения в СП предъявляются следующие требования к их внешнему виду.

руководитель (менеджер, метрдотель, адмимнистратор зала)

Для мужчин – пиджак или жилет делового стиля с логотипом, брюки прямого силуэта, рубашка с застежкой на пуговицы, рукав длинный.

Для женщин – жакет или жилет делового стиля с логотипом, юбка прямого силуэта, блузка прилегающего силуэта, рукав длинный (в летнее время допускается чуть выше локтя).

официант (бармен)

Для мужчин – рубашка с длинным рукавом (в летнее время допускается чуть выше локтя) цвет белый, жилет, брюки прямого силуэта ниже щиколотки, фартук утвержденного образца с логотипом.

Для женщин – блузка прилегающего силуэта с длинным рукавом (в летнее время допускается чуть выше локтя), жилет, прямая юбка до колен или брюки прямого силуэта ниже щиколотки, фартук с логотипом утвержденного образца, женский.

Обувь персонала СП классического фасона, с закрытым мыском с нескользящей подошвой, каблук не более 2 см.

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

Спецодежда сотрудников СП

Спецодежду сотруднику СП необходимо хранить в специально отведенном шкафу, отдельно от верхней одежды и личных вещей работника согласно требованиям международной системе пищевой безопасности ХАССП.

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

шеф-повар, заведующий производством, су-шеф (заместитель шеф-повара), повар, помощник повара

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

кухонный рабочий

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

уборщик-мойщик

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

У всех сотрудников СП специальная обувь должна иметь закрытый верх соответствовать требованиям ХАССП и ГОСТ РФ 70231-2022 (п.4.9.1.4.3), должна быть изготовлена из мягких, практичных материалов и иметь устойчивую, нескользящую подошву.

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

Внешний вид сотрудников СП

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

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

Нормы поведения сотрудников

Сотрудникам СП запрещается находиться в местах, предназначенных только для гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей, задавать вопросы гостям, если это не входит в стандарт обслуживания, рассказывать про свои личные дела, проявлять назойливость, собираться в группы, разговаривать между собой на гостевой территории, обращаться друг к другу, используя не полные имена, кричать, вызывающе жестикулировать и подавать знаки, обращаясь к коллегам или гостям, если они находятся на удалении от говорящего, использовать «сленг» при обращении с гостями и коллегами, поддерживать личную гигиену в гостевой зоне (только в специально оборудованных местах), носить мобильный телефон с включенным звуковым сигналом, принимать пищу и жевать жевательную резинку на гостевой территории.

Стандарт «Виды питания гостей»

Учреждением самостоятельно устанавливаются виды питания, среди которых выделяют:

<u>шведский стол (буфет)</u>

Это особый способ подачи блюд, с соблюдением требований санитарных правил и пищевой безопасности. Ассортимент блюд на шведском столе, разнообразный состоит из : 2-3 холодных закусок; 4-5 салатов; 3-4 гарниров; 3-4

горячих блюд, 2-3 первые блюда, (каши), выпечка не менее 2 видов; десерты не менее 3 видов, топинги, фрукты, сухофрукты, напитки, минеральная вода. Цикличность утверждается приказом руководителя учреждения или иным уполномоченным лицом. Цикличность может составлять от 6 до 12 дней.

Шведский стол является основной формой питания при обслуживании завтраков, обедов и ужинов.

обслуживание по меню на выбор (а-ля карт)

При данном виде обслуживания гостям предлагается на выбор ассортимент блюд согласно представленному меню. Меню разрабатывается и утверждается с соблюдением требований санитарных правил, учитывает современные тенденции в приготовлении, подачи блюд и оформлении меню.

Эта форма обслуживания представлена в барах, кафе и ресторанах учреждения.

комплексное питание

Данный вид питания устанавливается по заранее заказанному меню, в который входит определенный ассортимент блюд и напитков, утвержденный приказом руководителя или иным уполномоченным лицом учреждения.

Данная форма обслуживания предусмотрена под заказ для больших групп. Оформление данной услуги производится заблаговременно, при заключении договора на групповой заезд, по желанию заказчика. Меню согласовывается с заказчиком. Также данный вид питания в отедльных случаях может применятья и к индивидуальным гостям по решению руководства учреждения.

обслуживание в номерах

Доставка в номер заказанных блюд и напитков по меню рум сервис.

Стандарт «Основные принципы сервиса в СП»

Персонал всегда должен смотреть на всё с позиции гостя. Каждая мелочь имеет значения: как кто поздоровался, какой температуры напиток, какая музыка играет.

Весь персонал должен улыбаться. Улыбка – лучший метод продаж, она демонстрирует открытость человека, желание общаться.

Основные принципы сервиса включают в себя следующее:

- быстроту обслуживания;
- точность исполнения заказов;
- предвосхищение желаний гостя;
- дружелюбие, вежливость, внимательность.

В обязательном порядке соблюдаются:

- конфиденциальность любой информации, связанной с гостем, включая номер комнаты, сроки проживания, личную информацию и тому подобное;

- знание своей работы, где любому сотруднику надлежит четко знать меню, выход блюд и напитков, их состав, время и место приготовления, цены, следить за актуальностью меню;

- терпение и ответственность.

Стандарт «Сервис службы питания за 9 шагов»

1 шаг. Обслуживание. Встреча гостя и подход к столику. Если есть хостес или метрдотель, то соответственно, он встречает гостя, усаживает за столик, рассказывает об акциях, проходящих в ресторане в данный момент. Дальше подходит официант, который обслуживает этот столик. Он подает меню.

Меню подается обязательно в раскрытом виде и на странице напитков. Встреча с официантом – это первый шаг в направлении удовольствия от обслуживания.

Хороший официант должен уметь правильно приветствовать гостей и сразу задать тон. Официант должен начать с приветствия гостей, а если есть возможность, называть по именам. Это сразу создаст связь между официантом и гостями, потому что люди любят, когда от них заботятся. Однако, если официант не получил информацию об именах гостей, то достаточно общего приветствия «Здравствуйте, добро пожаловать!».

Важно, чтобы официант был вежлив и проявлял уважение к гостям. Однако, необходимо также не забывать о своей индивидуальности. Официант должен отражать характер и стиль заведения, в котором работает, чтобы создать атмосферу уюта и домашнего комфорта. Официант должен поинтересоваться о желаемых напитках для гостей. Это не только демонстрирует заботу, но также может предоставить дополнительное время гостям на рассмотрение меню и выбор блюда. Однако, не все гости хотят начинать с напитков. Некоторые могут предпочесть, чтобы официант рассказал об особенностях меню и блюдах. В этом случае официант может начать с представления себя и изложения краткой информации о заведении.

Официант должен избегать использования слов, которые могут оскорбить гостей и унизить их. Такие слова как «дорогой» или «милый» в адрес мужчин или «сладкая» в адрес женщин могут вызвать негативную реакцию. Первое впечатление очень важно, особенно в сервисной индустрии. Официант, правильно подойдя к столу и произнеся соответствующие слова, сможет создать атмосферу доверия и комфорта, которые помогут гостям насладиться вкусной едой и качественным обслуживанием

«Добрый день. Рады вас видеть. Меня зовут Иван и я ваш официант на сегодняшний вечер.»

В этом тоне отображена доброжелательность и уважение к гостям. Официант также может поинтересоваться, есть ли какие-то уточнения в меню.

Например, если у гостя есть аллергия, и он не может употреблять некоторые продукты, можно сказать: «Нет ли у вас каких-то аллергий или противопоказаний к острому или жирному питанию?»

2 шаг. Заказ на напитки. Официант принимает заказ на напитки. Предлагает сделать заказ, использует методы продаж – ёлочка, цепочка, красочное описание. Для улучшения продаж официант предлагает двойные порции, два напитка, более дорогие позиции. К примеру, если гость просит сок, то он спрашивает: «Свежевыжатый сок либо обычный?» Есть вероятность, что гость закажет свежевыжатый сок, тем самым увеличит выручку ресторана.

3 шаг. Прием заказа на блюдо. Опять же используются методы продаж – елочка, цепочка, альтернативное предложение, принцип Штирлица – стандартные ресторанные варианты продаж. Еще один метод, который хорошо идет в комплексе с другими – когда официант кивает на определенном блюде.

Официант ведет гостя по меню, спрашивает о потребностях и предпочтениях – хочет гость плотно поесть либо легко перекусить, мясные, рыбные блюда, бургеры, пасту предпочитает. Исходя из предпочтений, гости делают заказ. Далее рекомендуем десерт. Официант обязательно записывает в блокнот, повторяет заказ, благодарит гостя, вносит заказ в систему учета.

4 шаг. Внесение заказа в компьютер, в систему учета. Это обязательный шаг для официантов, без него не выйдут чеки на кухню и на бар – повара не начнут готовить блюда, бармены – напитки. Просто со слов «Сделай мне капучино» – никто готовить напиток не будет. Он обязательно вносится в общую систему. Внесение происходит по определенным правилам. Если гость обговорил определенный порядок выдачи блюд, то это указывается в системе учета. Чтобы повар видел, каким курсом готовить блюда, подавать. Делается это для того, когда приходит компания из нескольких человек – чтобы всем принести первые блюда в одно время. Все едят, а кто-то один ждет выдачу заказа – такого быть не должно.

5 шаг. Вынос заказа. Перед тем, как вынести заказ, официант должен убедиться, что стол сервирован в соответствие тому заказу, Официант сервирует стол и выносит блюда в той последовательности, которую обозначил гость. Здесь же официант контролирует чистоту стола и выполняет дополнительные пожелания гостей. Здесь же можно предложить повторить напитки, дозаказать закуски, десерты.который он будет выносить.

Если он выносит пасту, то на столе уже должны быть ложка и вилка, стейк – приборы для стейка, рыба – приборы для рыбных блюд.

Обязательно соблюдаются все правила этикета. К примеру, правило «открытой руки» – с какой стороны ставить блюдо. В первую очередь обслуживаются дети, потом дамы, потом мужчины. Вино, наоборот, в первую очередь наливается мужчине, потом уже девушке. При выносе всегда называется наименование блюда. Разумеется, пожелания приятного аппетита.

При выносе заказа официанты руководствуются стандартами ticket-time – за какое время должны выноситься блюда и напитки. Напитки – в течение 3 минут, супы – 10 минут, салаты –15 минут, закуски также, основные блюда – в

течение 15-30 минут, десерты после основного заказа – через 7 минут. Либо, если гость заказывает позднее десерт, то десерт выносится также через 7 минут. Чай, кофе – 3 минуты.

6 шаг. Чек-бэк – процедура обратного контроля по качеству блюд и напитков. Через несколько минут, когда гости начали принимать пищу, задается вопрос «Все ли устраивает?» Если выносится стейк, то важно узнать, понравилась ли прожарка, соответствует ли она ожиданиям. Если что-то не понравилось, то сразу принимаются какие-то меры: блюдо заменяется, исключается из счета – официант или администратор смотрят по ситуации. Если все хорошо, то официант желает приятного аппетита и уходит.

7 шаг. Дополнительное обслуживание. Официант следит за наличием салфеток на столах, за дополнительными пожеланиями – вода, бокалы, убирает своевременно грязную посуду. Официант предлагает дополнительные напитки: если видит, что бокал вина, пива опустел на треть, то предлагает повторить напиток. Важно именно в это время спросить гостя о повторе. Пока официант забьет запрос в систему учета, бармен нальет напиток, официант – донесет его до столика, гость как раз допьет предыдущую порцию – он не будет сидеть без напитка.

8 шаг. Заказ на десерты. Используются те же методы продаж. Далее – снова обратная связь с интересом, все ли понравилось.

9 шаг. Счет, прощание с гостем. Если гость попросил счет, его надо рассчитать в течение 1-2 минут. Важно вынести счет вовремя. Гость встал из-за стола – спросить все ли понравилось, оправдались ли его ожидания. На выходе хостес задает те же вопросы.

Стандарт «Сервировка и уборка стола»

Сервировка должна соответствовать:

- виду обслуживания: завтрак, обед, ужин;
- меню подаваемых закусок, блюд и напитков;
- быть эстетичной — сочетаться с формой стола, цветом скатерти и салфеток (с формой их свертывания) и с общим интерьером зала;
- отражать национальную особенность и тематическую направленность точки питания;
- расположение всех предметов сервировки в соответствии с правилами;
- красивая, стильная посуда, приборы, столовое белье высокого качества украшают стол и весь зал, создают атмосферу, уют и в определенной степени способствуют аппетиту.

Три способа подачи закусок и блюд

– «В обнос» — с перекладыванием заказного блюда на тарелки гостю с помощью специальных приборов. Этот способ применяется при каждодневном обычном обслуживании или, например, на банкете с полным обслуживанием;
– «В стол» — с расстановкой заказных блюд (несколько порций в одной

посуде) на обеденном столе;
– Предварительное перекладывание закусок и блюд на тарелки гостей на подсобном или приставном столе (английский способ).
– При подаче горячих закусок их ставят на подогретые закусочные тарелки, покрытые бумажными салфетками, чтобы сковороды не скользили. Если в меню заказа имеются рыбные и мясные закуски, то после рыбных закусок официант обязан заменить закусочную тарелку и прибор.

Уборка столов в ресторане

– Уборка грязных столов осуществляется в течении 5 минут, после того, как вы проводили гостей. Ни в коем случае не начинать уборку в их присутствии. В том случае, если это правило (стандарт) нарушено, это приводит к задержке в рассадке вновь прибывших гостей, что заставляет их ждать в гардеробе, и они начинают нервничать.
– Уборка стола в присутствии гостей также раздражает гостей и препятствует созданию уюта и чистоты в зале.

Основные правила при уборке стола

– Убрать со стола посуду и специи на мойку. Ни в коем случае не оставлять их на стейшене, что также может вызвать негативное отношение к заведению. Не допускается неразумное нагромождение грязной посуды на подносе. Она должна также аккуратно располагаться, как и при выносе готовых блюд. Все приборы лучше складывать на отдельную тарелку, либо рядом с ней, чтобы они не упали на пол.
– После, обязательно произвести замену текстильных салфеток. Необходимо отнести их на мойку, убедиться в их чистоте (отсутствие пятен, крошек и сахара) и постелить на стол. На столах в каминном зале внимательно осмотреть скатерть, даже провести рукой, чтобы почувствовать есть ли крошки (сахар) на ней. В случае обнаружения (но при этом отсутствия пятен) скатерть подметается с помощью небольшой щётки с совком, которые находятся в стейшенах и должны содержаться в чистоте.
– Наполнить салфетницу.
– Выровнять стулья, проверить их чистоту.
– Если обнаружены загрязнения, сообщить менеджеру.

Стандарт «Особенности обслуживания»

Особенности обслуживания на шведском столе

– В учреждении, как правило, типовой ассортиментный перечень блюд, входящих в меню шведского стола представлен: холодными закусками, салатами, кашами/бульонами/супами, основными блюдами, гарнирами, соусами, выпечкой, десертами, фруктами, горячими и прохладительными напитками. Весь ассортиментный перечень расположен на шведском столе в логическом порядке.

– При встрече гостя администратор СП приветствует гостя, уточняет номер комнаты, сверяя его с заявкой по питанию либо подтверждением оплаты, после чего желает приятного аппетита.
– Вся посуда и столовые приборы для гостей выставляется на специальном подсобном столе. Рекомендуется выставлять отдельно посуду около линии с закусками и холодными блюдами, супами и горячими блюдами.
– В случае сопровождения гостя к свободному столу сотрудник СП объясняет расположение блюд на шведском столе, предлагает помощь в выборе блюд гостю.
– Сотрудник СП должен выполнять своевременную замену блюд на шведском столе и следить на постоянной основе за его чистотой, а также наличием столовых приборов, приборов для раскладки блюд, обеспечивать безопасность гостя при подаче и замене горячих блюд. По окончании обслуживания все блюда со шведского стола убираются.

Особенности обслуживания в номерах/Roomservice

Сотрудник СП при обслуживании в номерах/Roomservice должен:

- поприветствовать гостя, принять заказ;
- ввести соответствующую информацию по заказу в программу, повторив вслух заказ гостю;
- проинформировать об общей стоимости заказа, уточнив информацию о способе оплаты при доставке заказа и выставлении счета;
- помочь гостю в выборе блюд и информировать его о времени их приготовления.



Подача заказанных блюд и напитков осуществляется с использованием подноса или тележки официанта в номер гостя в установленное время. Подойдя к номеру, небходимо:

- постучать в дверь, представляя службу СП: «Рум-сервис»;
- при открытии двери поздороваться, еще раз представить службу СП;
- уточнить, верно ли доставлен заказ;
- спросить разрешения зайти в номер и уточнить информацию, где сервировать стол;
- обратиться к гостю с вопросом, желает ли он заказать что-то еще и уточнить, когда можно забрать грязную посуду;
- после–выставить счет, произвести расчет с соблюдением правил кассовой дисциплины,
- поблагодарить гостя за заказ, пожелав ему приятного аппетита, покинуть номер.

Стандарт «Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил»

Общие положения

В учреждении, согласно действующему законодательству, для поддержания санитарного состояния проводится внутренний аудит с составлением графика мероприятий и назначением ответственного лица за их организацию и проведение.

Безопасность питания Гостей

Перед подачей готовых блюд на шведскую линию или при обслуживании по комплексному питанию, каждое готовое блюдо проходит бракераж сотрудником медицинской службы учреждения. Результаты бракеража фиксируются в журнале установленной формы.

Производственный контроль

В соответствии с требованиями федерального законодательства Российской Федерации, учреждением осуществляется производственный лабораторный контроль за санитарно-эпидемиологической безопасностью питания. Производственный контроль проводится аккредитованной организацией штатной системы Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Мероприятия по противодействию распространению инфекционных заболеваний

В случае введения в Российской Федерации тех или иных ограничительных/карантинных мер, специальных режимов оказания услуг питания, сотрудники СП обязаны соблюдать данные меры, а также информировать гостей о необходимости их соблюдения. В случае несоблюдения гостями требований санитарно-эпидемиологических, профилактических, режимно-ограничительных и иных мер, сотрудник СП обязан действовать в соответствии с требованиями федерального законодательства Российской Федерации.

Медицинские профилактические осмотры

Сотрудники СП проходят медицинские осмотры и лабораторные обследования, в соответствии с требованиями санитарного законодательства Российской Федерации, с необходимыми периодичностью и объемом специалистов.

Стандарт «Кухня. Хранение продуктов»

Общие положения

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

В обязательном порядке осуществляется ведение журналов: «Здоровье», «Осмотр рук и открытых частей тела на наличие гнойничковых заболеваний и других нарушений целостности кожного покрова»,«Проведение генеральных уборок», «Учет получения и расходования дезинфицирующих средств и проведения дезинфекционных работ на объекте»,«Учет температурного режима холодильного оборудования (холодильников, холодильных комнат и холодильных камер»,«Учёт использования фритюрных жиров», «Входной контроль сырья», «Контроль работы бактерицидной установки»,«Техническое обслуживание оборудования», а также «Бракеражного журнала».

Хранение продуктов

При хранении продуктов сотрудниками СП соблюдаются обязательные действующие нормы и требования, в том числе СанПиН.

Необходимо контролировать работу холодильного оборудования 2 раза в день (утро/вечер), фиксировать данные в журнале «Температурный режим», соблюдать товарное соседство в местах хранения в соответствии с требованиями указанного СанПиН, соблюдать правила ротации продуктов по принципу FI-FO («первый пришел - первый ушел») при получении и заборе продуктов, маркировать заготовки, хранящиеся на производстве, с датой и временем производства и сроком окончания реализации.

В случае неисправности холодильного оборудования незамедлительно вызывать технический персонал, производя перетарку продуктов в исправное холодильное оборудование.

Идентификация продуктов

Цель идентификации продукции – обеспечение прослеживаемости сырья и продукции в процессе производства, что дает возможность обеспечить безопасность при организации питания, определить дату изготовления и гарантийного срока хранения конкретной партии изготовленной продукции, определить используемое сырье, организовать учет продукции для целей управления производством, установить время и возможное лицо, допустившее появление несоответствующей продукции.

Маркировку продуктов необходимо производить путем нанесения этикетки, форма которой утверждается распорядительным актом руководителя

учреждения. Как правило, это общая форма маркировка товара, а также формы маркировки товара при дефростации и при приготовлении полуфабрикатов.

Отпуск готовой продукции

При отпуске готовой продукции она должна быть промаркирована (время и дата изготовления, срок реализации). Ответственный сотрудник СП должен следить за соблюдением температурного режима подачи ее продукции с соблюдением требований СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», производить отпуск готовой продукции в соответствии с требованиями названного СанПиН и/или данными, указанными на заводской упаковке, контролировать соблюдение сроков реализации готовых блюд, транспортировку готовой продукции осуществлять с соблюдением требований СанПиН (специальная тара, обязательное наличие маркировки, специальный транспорт).

Запрещается использовать продукты с неустановленной датой выработки, при выявленном нарушении во время транспортировки и хранения продукции условий температурного и влажностного режимов, при невозможности определения происхождения продукта (нет данных о производителе, месте нахождения производства прочее).

Стандарт «Уборка помещений»

Общие положения

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

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

Виды уборок в СП, типовой план их проведения

В СП проводятся различные уборки: поддерживающая (текущая), обязательная ежедневная уборка (при завершении рабочей смены), комплексная (генеральная), внеплановая (при необходимости проведения профилактических мер).

Норму проведения уборки следует закрепить графиком проведения уборки, утверждённым руководителем СП в соответствии с установленными санитарно-гигиеническими нормами и правилами, составляемым ежемесячно. При его составлении необходимо учитывать размеры производственных помещений, объем, специфику работ и количество в них занятых сотрудников.

При проведении уборки помещения СП делят на группы: производственная (горячий цех, холодный цех, кондитерский цех, и так далее), зона обслуживания, складская зона, вспомогательные помещения.

Для уборки каждой группы помещений необходимо выделить отдельный промаркированный уборочный инвентарь, который должен быть закреплен за отдельными группами помещений и храниться отдельно в закрытых,

специально выделенных для этого шкафах или стенных нишах. Хранение уборочного инвентаря в производственных помещениях не допускается.

В СП типовой план уборок, как правило, включает в себя уборки конкретных функциональных ее помещений: горячий, холодный, овощной, выпечной и кондитерский цеха, лобби бар, склад суточного хранения, а также коридоры, примыкающие к производственным цехам. Объектами мойки являются: полы (3 раза в день), полки (2 раза в день), стены, двери и их проемы (1 раз в день), светильники и потолки (1 раз в неделю), окна (1 раз в месяц). На постоянной основе осуществляется мойка посуды, предназначенной для зала и кухни.

Ведение журналов учета в СП

В СП в обязательном порядке осуществляется ведение соответствующих журналов учета проведения работ с закреплением ответственных лиц, сроков проведения, мероприятий и другое. Например, «Журнал учета проведения генеральных уборок», «Журнал учета получения и расхода дезинфицирующих средств и выполнения работ по дезинфекции».

Могут предусматриваться иные журналы учета в СП в зависимости от специфики проводимых мероприятий.

Порядок проведения уборки

При проведении уборки сотрудник СП обязан быть одет в спецодежду, соответствующую санитарным нормам и правилам, проверить наличие уборочного инвентаря (с маркировкой помещения, в котором будет производиться уборка), получить моющие и дезсредства для уборки (в случае необходимости приготовить рабочий раствор в соответствии с установленными нормами), используемые в установленном порядке в соответствии с прилагаемыми к ним инструкциями. Далее, провести уборку в соответствии с утвержденным в СП Планом-графиком уборки, завершить ее, промыть с использованием дезсредств и просушить уборочный инвентарь,убрать в специальное отведенное помещение вместе с моющими и дезсредствами.

Стандарт «Обслуживание банкетов»

– Заказы на обслуживание банкетов принимает менеджер / руководитель или служба продаж.

– При оформлении заказа согласуется:

- характер торжества (юбилей, семейное торжество и т.д.),
- время начала и окончания,
- место проведения (зона в зале),
- количество гостей,
- развлекательная программа,

- примерное меню (делается предзаказ)
- дата проведения банкета.

– Заказ регистрируется в специальном бланке резерва, с обязательным указанием ФИО заказчика и контактного телефона. Заказчик должен внести предоплату.
– Во время банкета действуют следующие условия: Заказчик обязан возместить намеренный бой и порчу посуды, оборудования, приборов, произошедший по вине участников торжества. При этом в АСУ пробивается «нестандартное блюдо». Данный чек оплачивает гость.
– В ресторане проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами, которые носят неофициальный характер: юбилеи, встречи, семейные торжества.
– При принятии заказа необходимо оговорить расстановку столов, в том числе выделение мест для почетных гостей.
– Столы расставляем «в линию» или по особому плану, согласно принятому заказу. Обычно заказывается ассортимент холодных закусок, салатов, солений и др. блюд. Блюда на столе расставляются в общих салатниках, вазах (фрукты), в блюдах в центре стола с интервалом через 4-6 мест.
– Стол сервируется подстановочными тарелками по количеству гостей, столовыми приборами и стеклом: винный бокал «лафитный» или «хайбол» - под воду, сок; винный бокал «рейнвейный» (для красного) под вино и стопка под водку согласно заказу.
– За 10-15 минут до прихода гостей на стол выставляются напитки, холодные закуски, салаты. В каждое блюдо кладут приборы для раскладки, ручки приборов обращены к краю стола. При этом ближе к центру ставят закуски в вазах или в посуде с высокими бортами. Низкую посуду ставят ближе к предметам сервировки.

Обязанности официантов во время банкетов:

- Периодически устанавливать посуду с пищей в удобное положение;
- Убирать использованную посуду, приборы;
- Подавать горячие блюда (или порционно методом в «три тарелки», в общих блюдах, или в обнос);
- Разделывать соответствующие блюда у стола;
- Дополнять стол напитками;
- Подавать кофе/чай, десерты;
- Перед подачей горячих блюд убирают использованную посуду, приборы;
- Особенно тщательно следите за чистотой приборов, меняя их после каждого блюда;
- Помогать перекладывать блюда и разливать напитки;
- Приборы подаются на сервировочной тарелке;

- При подаче приборов к блюдам новой перемены, их следует выносить в сложенной салфетке в виде «конверта» на сервировочной тарелке;
- Не заваливайте стол салфетками!
- Если салфетка от предыдущих приборов осталась на столе, то желательно, на эту жефетку положить приборы для следующего блюда.
- В случае, когда гости положили салфетку на колени, приборы располагают на чистой сал- фетке.

Правило обслуживания банкета «в обнос» (английский способ).

Кушанье подается на одном большом блюде.

В начале, официант демонстрирует гостю блюдо, позволяя выбрать понравившийся кусок. Далее при помощи раскладки (ложка + вилка = щипцы) перекладывает на тарелку гостя понравившийся кусок.

Официант держит блюдо на левой руке, в правой руке – приборы «раскладку», обходит стол против часовой стрелки, подходя к каждому гостю с левой стороны, демонстрирует блюдо, позволяет выбрать понравившейся кусок и аккуратно перекладывает его в тарелку гостя. Вначале перекладывают основное блюдо, затем гарнир, только после этого поливают соусом. Переходит к следующему гостю.

Стандарт «Работа с возражениями гостя»

Возражение – это вербализованная форма сопротивления. Гость проявляет желание спросить, уточнить. Следует принять возражение и не спорить с гостем. При этом принятие возражения не означает согласие с ним. При ответе на возражение гостя не рекомендуется:

- Оправдываться.
- Подвергать сомнению причины, вызвавшие возражение гостя.
- Брать вину за недовольство гостя на себя.
- Перекладывать ответственность на гостя.
- Преуменьшать важность и значимость возражения.

Виды возражений (сопротивлений):

- Сопротивление новому
- «Что вы мне суете новое меню»
- «Да фу-у!! Ваш старый Штрудель был лучше!!!»
- Сопротивление предложению
- «Налейте мне полный стакан пива, я не за пенку плачу!!!» «Мне мороженое с орешками, но без сливок и с фруктами» (такого мороженого нет в меню)
- Сопротивление, связанное с прошлым негативным опытом
- «Сдачу принесите!»
- «На этот раз вы Фреш соком не разбавили».

- Сопротивление эмоционального характера
- «Я вас звал чтоли???»
- «Сколько можно ждать??»
- Сопротивление, связанное с ценой и возможностями гостя
- «Что у вас так дорого??»
- «У меня нет таких денег!»
- Сопротивление насыщению
- «Ничего мне не надо!» Я вас сам позову…

ТЕХНИКА РАБОТЫ С ВОЗРАЖЕНИЯМИ «ВПИО»

В—выслушать П—Принять И—исследовать О—Ответить

Выслушив возражения до конца, мы имеем возможность получить максимум информации. Человек, который высказал все аргументы, он готов услышать вас и ваши доводы.

Принять – согласиться с правом человека иметь свое мнение, создание атмосферы понимания. На этом шаге вы показываете гостю, что не являетесь его «врагом» и не собираетесь с ним спорить и доказывать его неправоту. Выразить словами свое согласие, что гость имеет право так думать и говорить (выбрать соответствующую речевую формулу).

Исследование: задавание уточняющих вопросов. Прояснение природы сопротивления.

Ответ: Сформулировать свою реакцию с помощью таких аргументов, которые бы отвечала актуализированным потребностям гостя. Еще раз поблагодарить за возражение.

Примеры речевых формул принятия

- Жаль, что у вас сложилось такое впечатление
- Спасибо, что вы затронули эту тему.
- Спасибо, нам очень важно стать лучше
- Спасибо, нам очень важно ваше мнение
- Это бы и мне не понравилось.
- Мне искренне жаль, что такое с вами случилось\произошло
- Я очень хорошо понимаю, что…
- Мне легко войти в Ваше положение, ведь…
- Я разделяю Ваши чувства, когда…
- Я согласен с тем, что…
- Мне легко представить, что Вы…
- Я согласен, что это вызывает дискомфорт.
- Да, это конечно огорчительно
- Простите, что такое произошло

Примеры открытых вопросов

- Что еще для Вас важно при выборе…?
- Что бы вы могли сказать по этому поводу?
- Что именно вам не понравилось?
- Что конкретно случилось тогда…?

Варианты возможных ответов:

– Если блюдо некачественно по вине ресторана (неправильно приготовлено, некачественные продукты, остыло), официант должен незамедлительно сообщить об этом менеджеру; в этом случае по желанию гостя блюдо заменяется; вопрос о включении стоимости блюда в счет гостя, решает менеджер или управляющий ресторана.

– Если блюдо долго готовят, официант должен сообщить об этом менеджеру и по его разрешению может сделать гостю комплимент.

– Если есть возражения относительно работы ресторана, то необходимо аргументировано проинформировать гостя о правилах, установленных заведением, при необходимости обозначить последствия несоблюдения данных правил.

– Если возражение возникло по вине официанта, то официант должен строго следовать схеме ВПИО и при необходимости обратиться к помощи менеджера.

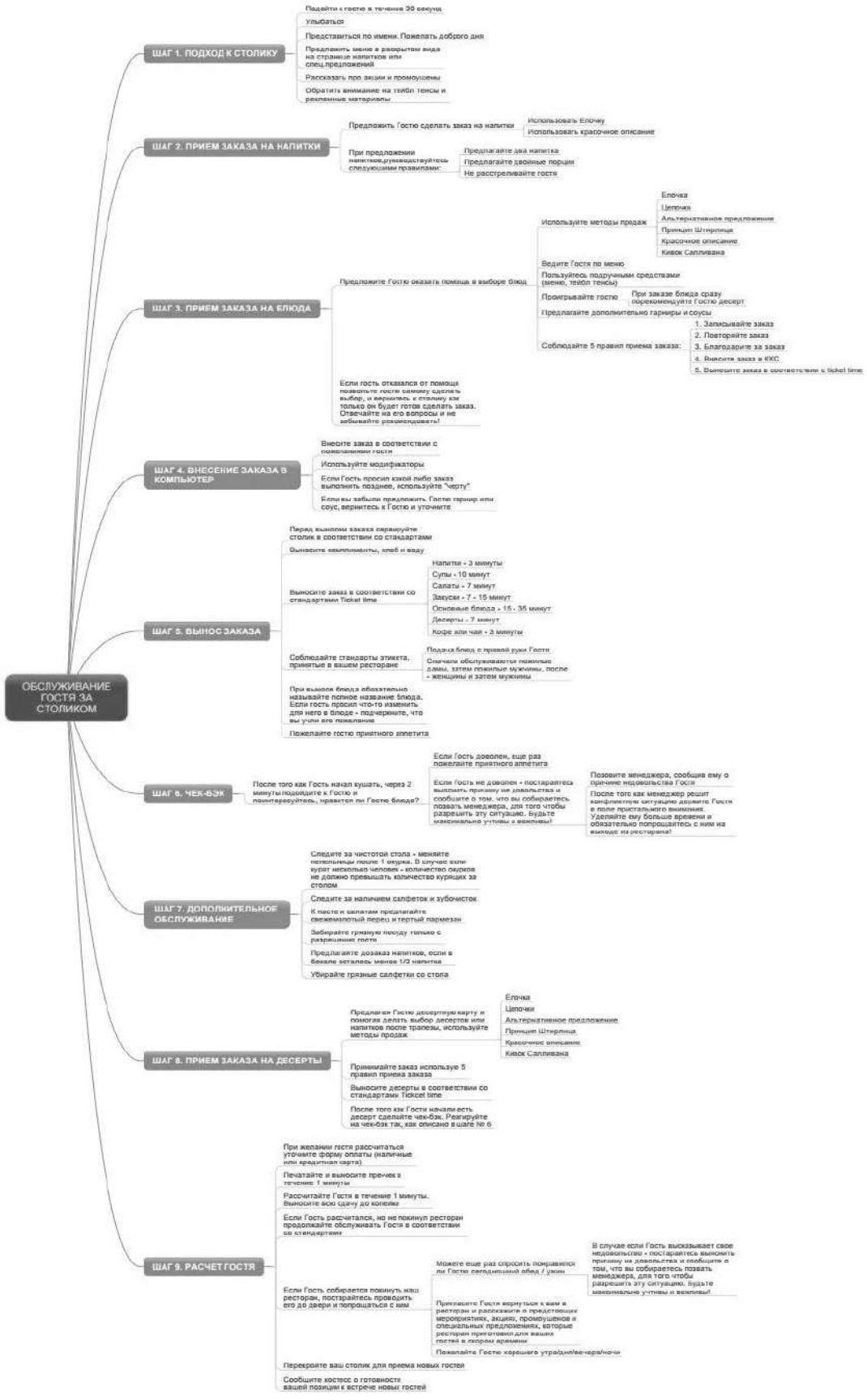
Не прячьтесь, наоборот, оказывайте внимание недовольному гостю. Покажите, что Вы не обиделись на жалобу, а признательны гостю за внимательность и выявление проблемы.

Стандарт «Повышение продаж»

– Используйте прием «Елочка».
– Используйте «Красочное описание блюд».
– Предлагайте гостям двойные объёмы напитков.
– Например, гость заказал стакан сока. Вы спрашиваете «Вам маленький или побольше?» и делаете легкий кивок головы на слове «побольше».
– Когда в бокале гостя осталась 1/3 (одна третья) часть напитка, обязательно предлагайте гостям повторить напиток.
– Никогда не забираем пустой бокал, не предложив повторить напиток.
– Никогда не используйте частицу « не».«НЕ» - это отрицание. Забудьте про фразу «Не желаете?». Используйте открытые вопросы. На эти вопросы невозможно ответить «Да» или «Нет».
Начинаются со слов «Что?», «Где?», «Какие?», «Когда?», «Сколько?».
Принимайте заказ по «сетке меню».
– «Сетка меню»- это 5 разделов:
  - супы,
  - салаты,
  - закуски,
  - основные блюда
  - десерты.

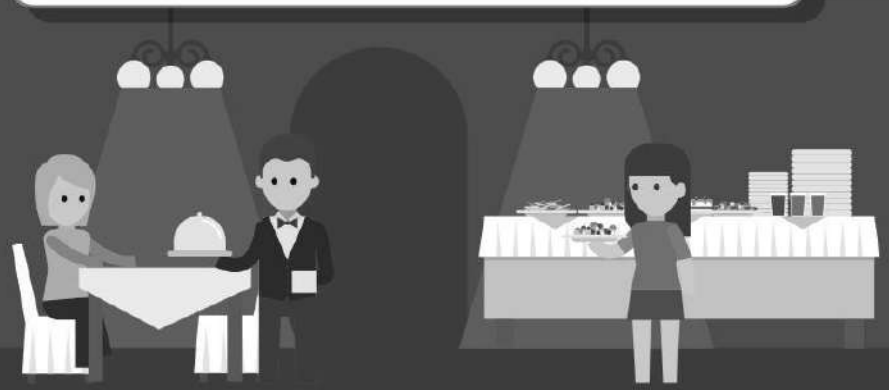
– Когда в заказе гостя не хватает одного из этих наименований, напоминайте гостям, например: гость заказал суп и основное блюдо, официант говорит гостю: «А как же, салат? « Если гость говорит «Всё, больше ничего не надо и закрыл меню», тогда Вам следует остановиться.
– Предлагайте дополнительные блюда. Напоминаем гостю о том, что к шашлыкам хорошо заказать соус. Напоминайте, что в порцию входит одна шпажка, этим Вы ненавязчиво укажите на небольшую порцию, возможно гость закажет двойную порцию.
– Используйте «Кивок Салливана» - название того блюда, которое надо продать, сопровождаем кивком головы, невербально настраивая гостя на выбор именно нужного Вам блюда.
– Предлагайте то блюдо, которое хотите продать, в начале и в конце рекомендации. Это связано с особенностью памяти человека. Обычно мы запоминаем первое и последнее из услышанного. Больше трех блюд не следует предлагать гостю.
– Когда вы рассказываете гостям о напитках и блюдах, выделяйте интонационно именно то, которое хотите продать, рассказывайте о его преимуществах!
– Предлагайте « Заказ с собой».

Приложение №1 Памятки для работы СП



ОФИЦИАНТ

ЭТАПЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И РЕЧЕВЫЕ МОДУЛИ



ВСТРЕЧА И ПРИВЕТСТВИЕ ГОСТЕЙ

Добрый день! (вечер)
Мы рады приветствовать Вас (... в нашем ресторане)
Прошу Вас проходите, пожалуйста (показать рукой)

РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЕЙ В ЗАЛЕ ЗА СТОЛОМ

В какой (зоне, части зала или др.) **Вам удобнее будет расположиться?**
Сколько гостей будет за Вашим столом?
(после посадки и для уборки лишней сервировки)

ОЗНАКОМЛЕНИЕ С МЕНЮ И КАРТОЙ НАПИТКОВ

Если официант только подошел
Добрый...! Меня зовут .... Сегодня Вас обслуживать буду Я.
Вы готовы сделать заказ сразу или желаете ознакомиться с меню?
Могу ли Я предложить аперитив?
МЕНЮ ПОДАЕТСЯ В РАСКРЫТОМ ВИДЕ

ПРИЕМ ЗАКАЗОВ

Пожалуйста, я слушаю Вас
Позвольте Вам порекомендовать... (использовать «вкусные прилагательные»)
Могу предложить Вам...
Я думаю Вам должно понравиться...
Не пожалеете, если попробуете...
К данному блюду могу предложить Вам (напитки)....
Только в нашем ресторане Вы можете попробовать..., которое наш Шеф-повар специально приготовит для Вас

ПОДАЧА ЗАКАЗАННЫХ БЛЮД И НАПИТКОВ В ОПРЕДЕЛЁННОЙ ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ

Приятного аппетита! (говорится только один раз после первой подачи), (обязательно называть блюдо, которое ставите гостю при каждой подаче)
Пожалуйста,... (салат...., говядина...), (указывая на блюдо ладонью внутрь)
Разрешите убрать? (показывая опустевшую бутылку, кувшин, графин и т.д.)
Желаете повторить? (ударение на первое слово), (после того, как убрано основное блюдо)
Вам предложить карту десертов?
Вам предложить дижестив?
Вам предложить чай-кофе?
ПРАВИЛО ТРЕХ «З»: ЗАПОЛНИТЬ, ЗАМЕНИТЬ, ЗАБРАТЬ.

ПОДГОТОВКА СЧЕТА
ПРИНЯТИЕ ОПЛАТЫ И РАСЧЕТ
ПРОЩАНИЕ И ПРОВОДЫ ГОСТЕЙ

Если все уже съедено, выпито и убрано
Могу ли я предложить что-нибудь еще? (после удовлетворительного ответа следует предложение, после отрицательного - фраза):
Подготовить счет? (ударение на второе слово)
Пожалуйста, Ваш счет.
Разрешите забрать счет? (указывая на папку со счетом)
До свидания! Мы всегда рады видеть Вас снова. (приходите к нам еще,... всего вам наилучшего, и д.р.)

ИСПОЛЬЗОВАТЬ

Первыми обращенными к гостю словами вежливости мы настраиваем его внимание на себя: «Позвольте,...», «Извините,...», «Пожалуйста,...», «Будьте так любезны,...», «Прошу Вас,...», «Будьте добры,...».

ИСКЛЮЧИТЬ!

- **Слова: «как бы», «может быть», «наверно», «мне кажется». Эти слова придают неуверенность.**
- **Использование фраз со слова «давайте», например: «Давайте я Вас провожу», «Давайте я Вам покажу».**
- **Использование слов: «кошмар», «ужас», «ничего себе», «ладно», «так себе», «с ума сойти», «чудовищно», «ужасно», «ничего страшного».**

Приложение 5

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
+7 495 606 92 33 udprf@gov.ru

БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И ДОМОВ ОТДЫХА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАЗДЕЛ V
СЛУЖБА ЗЕЛЕНОГО ХОЗЯЙСТВА (СЗХ)

Оглавление

СЛУЖБА ЗЕЛЕНОГО ХОЗЯЙСТВА (СЗХ) 3

Стандарт «Униформа, внешний вид и нормы поведения сотрудников» 3

Стандарт «Сезонность уборок территории учреждений» 3

Стандарт «Сбор и вывоз отходов производства и потребления» 6

Стандарт «Содержание и уход за малыми архитектурными формами» 7

Стандарт «Содержание и уход за детскими, спортивными площадками и зонами отдыха гостей, дорожек» 9

Стандарт «Уход, посадка газонов и зеленых насаждений» 10

СЛУЖБА ЗЕЛЕНОГО ХОЗЯЙСТВА (СЗХ)

Стандарт «Униформа, внешний вид и нормы поведения сотрудников»

Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников

Соблюдение фирменного дресс-кода в виде униформы установленного образца является обязательным требованием к персоналу службы зеленого хозяйства (далее – СЗХ).

Каждый сотрудник СЗХ своим внешним видом должен соответствовать фирменному стилю и поддерживать высокий имидж учреждения.

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

В СЗХ сотрудник, находясь при исполнении служебных обязанностей должен носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды.

Вместо бейджа сотрудника СЗХ допускается нашивка на его униформу.

Работники СЗХ должны иметь опрятный вид и соблюдать правила личной гигиены.

Нормы поведения сотрудников отдела зеленого хозяйства

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

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

Стандарт «Сезонность уборок территории учреждений»

Летний период

Уборку территорий следует осуществлять таким образом, чтобы избежать образования запыленности воздуха.

При наличии ливневой канализации с целью исключения возникновения застоев дождевой воды необходимо осуществлять регулярную очистку сточных

канав, крышек люков и амбразурных патрубков дождеприемных колодцев от смета, листьев и других загрязнений. В период листопада опавшие листья необходимо убирать своевременно. Собранные листья следует вывозить на специально отведенные участки (площадки компостирования, контейнеры подрядной организиции).

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

В летний период сотрудником СЗХ уборка всей территории учреждения производится при соблюдении санитарных норм по уровню воздействия шума на окружающих.

Зимний период

В зимний период при уборке территории учреждения сотрудник СЗХ проводит расчистку от снега и наледи проходов для движения пешеходов, дорог для проезда автомашин, малых архитектурных форм, детских и спортивных площадок, скамеек, а также канализационных крышек, пожарных гидрантов и газовых колодцев.

Для уборки плиточных тротуарных покрытий (гранитная и бетонная плитка) должна применяться малотоннажная техника максимальной массой до 3,5 тонны, исключающая повреждение дорожных покрытий данного типа.

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

Снег при ручной уборке тротуаров на территории учреждений должен убираться полностью под скребок. На участках территорий с усовершенствованным покрытием (резиновые, песчаные, щебеночные, булыжные) свежевыпавший снег следует убирать до ровного уплотненного основания, по которому беспрепятственно могли бы проходить пешеходы и машины.

Весной помимо обычных работ расчищаются канавы для стока талых вод к люкам и приемным колодцам ливневой сети.

Обработка противогололедными материалами (ПГМ)

Средства для борьбы с гололедом применяют для очищения пешеходных зон, тротуаров, дорог, улиц, автостоянок, лестничных сходов и пандусов. Также специальные химические составы могут предотвращать образование наледи. Существует несколько способов применения реагентов.

Предварительная обработка. Если по прогнозам ожидается снег или дождь, рекомендуется до выпадения осадков посыпать тротуары и плитку. Так

не будет образовываться наледи, поскольку снег сразу вступит в реакцию с химикатом и растает.

Во время снегопада. Реагенты используют, чтобы снег не уплотнялся, и не возникало накатов.

После образования льда. Облегчит удаление наледи.

ПГМ по степени воздействия на организм человека должны быть не ниже 3 класса опасности, определяемый по ГОСТ 12.1.007-76, то есть 3 или 4 класса опасности.

В качестве рабочих компонентов в низкотемпературных ПГМ могут использоваться следующие составы реагентов, в том числе:

Состав реагента	Песок + соль (пескосоляная смесь)	Хлористый натрий + хлористый кальций	Техническая соль	Кальций + натрий модифицированный	Гранитная крошка	Натрий + ингибиторы коррозии
Температурный режим (при какой температуре реагент эффективен)	До -12°С	До -25°С	До -10°С	До -25°С	Нет ограничений	До -30°С
Характер воздействия	Соль разрушает лед, а песок предотвращает скольжение	Размягчает снежные накаты, после применения легко удалить снег и лед с помощью лопаты и щетки	Используется как антигололедное средство и для смягчения воды и очистки водяных фильтров. Средний расход материала для удаления льда толщиной 5 мм – 70 г/кв.м	Подходит для удаления льда и предотвращения гололеда. Реагент пожаро- и взрывоопасен, при этом безвреден для людей и животных	Улучшает сцепление с дорогой за счет абразивности состава. Не топит лед, поэтому обработанные поверхности остаются сухими.	В составе химические соединения, препятствующие разрушению металлических поверхностей.

Рекомендации по распределению низкотемпературных противогололедных материалов

Рекомендуется удалять снежную массу с ПГМ в течение трех часов после распределения ПГМ. При обильных продолжительных снегопадах и высоте снежного покрова свыше 2 см применяют только твердые ПГМ (в том числе комбинированные ПГМ). Избегать попадания ПГМ на газоны, деревья, кустарники, цветы.

Стандарт «Сбор и вывоз отходов производства и потребления»

Общие положения

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

Складирование собранного мусора, смета и иных загрязнений разрешается производить только в специально отведенных местах (контейнерные площадки, мусорные контейнеры).

Контейнерные площадки должны иметь твердое водонепроницаемое бетонное или асфальтовое покрытие с уклоном в сторону проезжей части, удобным для выкатывания контейнеров к мусоровозам и для отведения талых и сточных вод. Также необходимо наличие подъездного пути с твердым покрытием (бетон, асфальт, асфальтовая крошка) для автотранспорта.

Обустройство контейнерной площадки включает в себя:

- ограждение с 3 сторон высотой не менее 1,5 метра темного цвета (профнастил, сетка или смешанное: профнастил/сетка (от уровня крышки контейнера до крыши);
- крышу для минимизации попадания атмосферных осадков.
- площадку для установки бункера необходимо разместить от жилых зданий, на расстояние не менее 20 м, до территорий медицинских организаций - не менее 25 м.

Промывка и дезинфекция контейнеров проводится:

- при температуре на улице +4 и ниже должна проводиться 1 раз в 30 дней, а при +5 и выше – 1 раз в 10 дней;
- дератизация при температуре на улице +4 и ниже должна проводиться 1 раз в 3 месяца, а при +5 и выше – ежемесячно;
- дезинсекция проводится в летний период 2 раза в месяц.

Не допускается промывка контейнеров и бункеров на территории самих контейнерных площадок. Их нужно вывозить на специальные оборудованные площадки.

Ежедневный сбор мусора с территории осуществляется ручным способом, должен быть осуществлен не поздее 9:00 и так же поддерживаться в течение всего дня. Механизированная уборка территории производится по необходимости и погодным уловиям.

В ночные часы с 21:00 до 08:00 в рабочие дни, с 22:00 до 10:00 в выходные дни работы по механизированной уборке территорий не производятся.

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

Стандарт «Содержание и уход за малыми архитектурными формами»

Общие положения

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

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

Основные принципы в подходе к организации общественного пространства уличной среды

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

Общие требования к качественным характеристикам малых архитектурных форм и элементов благоустройства территорий общего пользования

В учреждении малые архитектурные формы и элементы благоустройства территорий общего пользования должны иметь стилевое единство с архитектурным окружением в пределах одной территориальной единицы (корпус, пешеходная дорожка, площадка), художественный замысел с привязкой событий к территории. Приветствуется преимущество конструкций

серийного производства (сертификация, стандартизация), изготовление объектов по индивидуальным проектам в строгом соответствии с принятыми решениями (материал изготовления прочный, устойчивый к условиям эксплуатации), предусматривается доступность для маломобильных групп населения и достаточность объектов в объеме и количестве.

Устройства для оформления мобильного и вертикального озеленения

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

Водные устройства

К водным устройствам относятся фонтаны, питьевые фонтанчики (бюветы), родники, декоративные водоемы. Водные устройства выполняют декоративно-эстетическую функцию, улучшают микроклимат, воздушную и акустическую среду.

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

Питьевые фонтанчики могут быть как типовыми, так и выполненными по специально разработанному проекту, их следует размещать в зонах отдыха и рекомендуется – на спортивных площадках.

Технические средства ориентирования (навигация)

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

Указательные (навигационные) знаки, содержащие информацию об объектах инфраструктуры, достопримечательностях, архитектурных ансамблях, садово-парковых комплексах, летних кафе, детских площадках, лодочных станций, пляжей, отдельных сооружений для проведения мероприятий, устанавливаются на газонах в пределах пешеходных и проезжих зон.

Уличная,садовая мебель

К уличной мебели относятся: различные виды скамей отдыха, диваны, кресла, в том числе с откидными сиденьями, столы для настольных игр и другое. Количество размещаемой в учреждении уличной мебели рекомендуется устанавливать в зависимости от функционального назначения территории и количества Гостей на этой территории. Уличная мебель устанавливается за пределами пешеходной части тротуаров и дорожек. Уличную мебель

устанавливается с учетом требований по обеспечению доступности для маломобильных групп населения.

Уличная мебель устанавливается на твердые виды покрытия или фундамент с возможностью подхода по дорожно-тропиночной сети. В зонах отдыха, лесопарках, детских площадках может допускаться установка скамей на мягкие виды покрытия. В пределах пешеходных путей необходимо предусматривать обустройство зон отдыха доступных для маломобильных людей.

Стандарт «Содержание и уход за детскими, спортивными площадками и зонами отдыха гостей, дорожек»

Общие положения

Содержание дорожек и площадок должно заключаться в подметании, сборе мусора, уборке снега, посыпке песком в случае гололеда и других работах. Подметание дорожек и площадок следует проводить утром, когда движение минимальное.

Щебеночные дорожки и площадки в летний сезон необходимо поливать, асфальтовые мыть водой, особенно в жаркую сухую погоду. Полив должен производиться после подметания. Количество поливов определяется погодными условиями и интенсивностью ухода. Не допускается при поливах застаивание воды на грунтовых и щебеночных дорожках и площадках.

Зимой при обледенении садовые дорожки и площадки необходимо посыпать песком или другими противоскользящими материалами.

Входную группу площадок рекомендуется оснащать стендами, содержащими информацию о функциональных зонах площадки, расположении инфраструктуры и оборудования, телефонов экстренных служб.

Содержание оборудования, установленного на площадках, целесообразно проводить в виде проверки оборудования, позволяющей обнаружить очевидные опасные дефекты, вызванные актами вандализма, неправильной эксплуатацией и климатическими условиями (регулярный визуальный осмотр, а так же своевренно сообщать о всех замечаниях соответсвующим службам в учреждении).

Необходимо следить за чистотой площадок, не допускать расположения на них посторонних предметов, опавших веток, зарастание травой. Своевременно опусташать от мусора урны, производить уборку лавочек, покрытий и всех МАФов на территории.

При выявлении образования ям на площадках рекомендуется установить заграждение и ликвидировать ямы.

Стандарт «Уход, посадка газонов и зеленых насаждений»

Рекомендуемые сроки озеленения территорий

Краткая характеристика климатических подрайонов	Деревья и кустарники		Газоны и цветники	
	Весенние посадки	Осенние посадки	Начало посевов	Окончание посевов
1. Климатические подрайоны со среднемесячными температурами января от -28°С и ниже и июля ±0°С и выше, с суровой длинной зимой и высотой снежного покрова до 1,2 м. Вечномерзлые грунты	Май	Сентябрь	15 мая	31 августа
2. Климатические подрайоны со среднемесячными температурами января от -15°С и выше и июля от +25°С и выше, с жарким солнечным летом и короткой зимой. Просадочные грунты	Март	Октябрь - ноябрь	1 марта	31 октября
3. Остальные районы	20 апреля - 20 мая	Сентябрь - октябрь	20 мая	20 сентября
Примечание: Посадка цветов должна производиться в следующие сроки: летников цветущих и ковровых, не зимующих в грунте, - после окончания весенних заморозков; двулетников и многолетников, зимующих в грунте, - осенью и весной; луковичных, зимующих в грунте, - осенью.				

Содержание газонов

Уход за газонами в учреждениии включает их полив сотрудником СЗХ, а также скашивание трав, землевание, механическую обработку дернины, внесение удобрений, борьбу с сорняками, защиту от вредителей и болезней.

В учреждении в течение летнего периода СЗХ необходимо регулярно производить, полив, внесение удобрений с учетом норм внесения, уборку газонов от листьев, сучьев, мусора. На открытых пространствах, удаленных от жилой зоны, убирать опавшую листву с газонов рекомендуется с помощью пылесосов и воздуходувок.

Летом газон необхожимо стричь 1-2 раза в неделю, с приходом осени интенсивность снижается – до 1-2 раз в месяц. Последнюю стрижку нужно проводить за две недели до предполагаемой даты первых заморозков.

Содержание деревьев и кустарников

Сотрудник СЗХ обеспечивают регулярный полив, который должен обеспечивать постоянную оптимальную влажность в корнеобитаемом слое

почвы. Недостаток влаги в почве сокращает доступность для растения элементов минерального питания.

Нормы и кратность полива зависят от погодных условий, механического состава почвы и ее влажности, степени влаголюбия и засухоустойчивости пород деревьев, глубины и ширины залегания корневой системы. В среднем полив деревьев следует производить из расчета 30 л на 1 кв. м приствольной лунки на почвах легкого механического состава и до 50 л - на почвах тяжелого механического состава, однако кратность поливов на песчаных и супесчаных почвах должна быть выше, чем на глинистых и суглинистых.

Сроки и кратность поливов зависят от возраста растений, фазы развития и внешних условий. Деревья до 15 лет в сухую и жаркую погоду следует поливать 10 - 15 раз в вегетационный сезон, для взрослых растений кратность поливов снижается до 4 - 6 раз, в массивах - до 2 - 4 раз в сезон.

Особенно важны поливы в период усиленного роста активных всасывающих корней, побегов и листьев (хвои), т.е. в мае и июне, а также осенние (подзимние) поливы, особенно в засушливые годы.

Полив кустарников рекомендуется проводить не менее 3 - 4 раз за сезон с нормой полива 20 - 25 л/кв. м.

Сотрудникам СЗХ необходимо производить санитарные обрезки засохших и сломанных ветвей, сучьев, а так же омолаживающие (только при наличии порубочного билета).

Нормы внесения минеральных удобрений

Породы	Количество минеральных удобрений, г/кв. м					
	лесной зоны			степной зоны		
	N	P2O5	K2O	N	P2O5	K2O
Лиственные	50	90	40	25	50	12.5
Хвойные	12.5	50	10	25	75	12.5
Кустарники	5-7	5-7	6-8	-	-	-

Минеральные удобрения при корневых подкормках вносятся одним из четырех способов: равномерное разбрасывание удобрений по приствольной лунке с последующей заделкой в почву лопатой, мотыгой или граблями и поливом; заделывание удобрений в канаву глубиной 20 - 30 см, вырытую по периферии кроны или по краю лунки; внесение удобрений в шурфы или скважины, расположенные на всей площади проекции кроны, на глубину 30 - 40 см на расстоянии 100 см от ствола и 50 - 70 см друг от друга; полив растворами минеральных удобрений (расход жидкости как при нормальном поливе), оптимальные концентрации для большинства древесных пород составляют: аммиачная селитра - 2, суперфосфат - 20, хлористый калий - 2 г/л.

Содержание цветников

Содержание цветников в должном порядке заключается в поливе, рыхлении почвы и уборке сорняков, обрезке отцветших соцветий, защите от вредителей и болезней, мульчировании, внесении минеральных удобрений.

Полив цветников из однолетников и двулетников должен быть равномерным с таким расчетом, чтобы земля увлажнялась на глубину залегания корней.

Цветники сотрудники СХЗ поливают вечером после 17 ч или утром. За вегетационный сезон в условиях лесной зоны при нормальных погодных условиях должно быть проведено 15 - 20 поливов, в более южных районах - 30 - 40. Цветники из ковровых растений поливают чаще - до 40 - 50 раз за сезон.

Отцветшие соцветия, снижающие декоративность цветника или приостанавливающие рост боковых побегов и цветение (антирринум, дельфиниум, левкой и др.), - удаляют.

Рыхление почвы с удалением сорняков проводят по мере уплотнения почвы. Перед рыхлением обязателен полив (если не было дождя).

Посадку растений проводят в конце лета - ранней осенью, чтобы вновь высаженные растения успели укорениться до морозов. Растения обязательно поливают.

Декоративно-лиственные ковровые растения для сохранения четкости рисунка подстригают не менее двух раз за сезон.

Луковичные и клубнелуковичные цветочные растения рекомендуется периодически выкапывать: нарциссы - через 4 - 5 лет; сциллы, мускари, крокусы - через 5 - 6 лет; тюльпаны, гиацинты, гладиолусы, монтбрецию - ежегодно.

Приложение 6

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
+7 495 606 92 33 udprf@gov.ru

БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И ДОМОВ ОТДЫХА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАЗДЕЛ VI

МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР и ЦЕНТР КРАСОТЫ

Оглавление

ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И КРАСОТЫ или МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР или ЦЕНТР ЭСТЕТИКИ (ЦЗиК)...3
Стандарт «Требования к внешнему виду сотрудников ЦЗиК» 3
Стандарт «Телефонный этикет и консультирование гостей по телефону»....4
Стандарт «Требования к оснащению информационной стойки ресепшен в ЦЗиК»....6
Стандарт «Требования к оснащению гостевой зоны отдыха (лобби) в ЦЗиК» 8
Стандарт «Обслуживание гостей в ЦЗиК»....8
Стандарт «Работа медицинского персонала, работников – массажистов, косметологов, стилистов и мастеров ногтевого сервиса в ЦЗиК»....11
Стандарт «Работа с конфликтами, агрессией и претензиями гостей»....12

ЦЕНТР ЗДОРОВЬЯ И КРАСОТЫ или МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР или ЦЕНТР ЭСТЕТИКИ (ЦЗиК)

Центр здоровья и красоты или медицинский центр или центр эстетики (далее - ЦЗиК) – подразделение, оказывающее гостям учреждения услуги оздоровления, физиотерапии и косметологии на платной основе.

Администратор ЦЗиК – сотрудник учреждения, отвечающий за консультирование гостей по услугам, прием гостей, запись, финансовые расчеты с гостями за фактически оказанные услуги, а также дополнительные продажи услуг и товаров согласно утвержденному прейскуранту конкретного учреждения.

Медицинский работник (врач, медицинская сестра) – сотрудник учреждения, в обязанности которого входит фактическое оказание оздоровительных услуг, проведение процедур лечебного, оздоровительного и косметологического характера.

Миссия Центра здоровья и красоты - поддержание, восстановление и укрепление личного здоровья гостей посредством оказания качественных медико-эстетических услуг и реализации товаров, помогающих оздоровлению.

Стандарт «Требования к внешнему виду сотрудников ЦЗиК»

Внешний вид сотрудника – «визитная карточка» ЦЗиК. Сотрудник, встречающий гостей, должен быть прежде всего доброжелателен, улыбчив, расположен к общению с гостем, компетентен в вопросах консультирования и предложения всех услуг центра. Очень важным фактором установления контакта с гостем является улыбка и открытый взгляд «глаза в глаза». Это вызывает доверие и настраивает на комфортное пребывание в ЦЗиК.

Основное правило – ГОСТИ ПРИЕХАЛИ ОТДЫХАТЬ И ПОЛУЧАТЬ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ!

Требования к внешнему виду

– Обязательно ношение униформы (специальной одежды) на рабочем месте (цветовая гамма утверждается отдельным приказом по конкретному учреждению и соответсвует бренд-буку).

– Униформа должна включать в себя: блузку светлых тонов, темные брюки или юбка для администраторов ЦЗиК, медицинский брючный костюм или халат медицинский – для медицинских работников.

– Униформа должна соответствовать сезону и быть полнокомплектной. чистой, выглаженной, соответствовать размеру.

– Обязательно ношение нагрудного знака (бейджа) с левой стороны. На бейдже должен быть четко виден логотип учреждения, наименование должности и имя сотрудника на языке;

– Допустим легкий дневной макияж без использования помады, теней, румян ярких и темных оттенков; маникюр должен быть свежим, используются нейтральные пастельные тона.

– Использование парфюмерии должно быть умеренным; необходимо использование дезодоранта; резкие запахи естественного происхождения недопустимы.

– Недопустимы яркие и массивные украшения (серьги, кольца, броши, бусы, браслеты, часы).

– Обувь должна соответствовать общему стилю униформы; каблуки и платформа выше 3 см не рекомендованы.

Стандарт «Телефонный этикет и консультирование гостей по телефону»

– Телефонный этикет – важнейшая имиджевая составляющая каждого учреждения. В ситуации отсутствия визуального контакта со звонящим большое значение приобретает голос, тон, грамотность речи, желание помочь и отличная осведомленность об услугах. Первое впечатление об учреждении формируется как раз на этапе телефонного разговора.

– Консультирование гостей по телефону, а также предварительную запись, перенос и отмену записи на процедуры ЦЗиК осуществляет администратор ЦЗиК.

– Звонки в ЦЗиК могут носить следующий характер:

- общие консультации по услугам ЦЗиК;
- информационный запросы по учреждению (как проехать, часы работы центра, цены, условия оказания услуг, наполнение оздоровительных программ, заказ пропуска и пр.);
- запись (отмена, перенос записи) на процедуры ЦЗиК;
- вопросы по действующим акциям и спец предложениям в ЦЗиК;
- обращения претензионного характера по факту некачественно оказанной услуги в ЦЗиК.

Звонки вышеуказанной тематики должны обрабатываться в ЦЗиК без переадресации в смежные подразделения учреждения.

Общие правила ведения телефонного разговора:

– Администратор ресепшен отвечает на телефонный звонок не ранее полного первого и не позднее третьего гудка;

– Обязательно приветствие Гостя и представление сотрудника в зависимости от времени суток:

«Центр здоровья и красоты, администратор <имя>, доброе утро/день/вечер!»

– Сотрудник выслушивает вопрос звонящего до конца, не перебивает и уточняет имя:

«Как я могу к Вам обращаться?»

– В разговоре необходимо как можно чаще использовать имя звонящего.

– Если вопрос не касается напрямую услуг ЦЗиК, то допустимо переадресовать звонок в нужную службу. При переадресации необходимо сообщать звонящему, как будет происходить соединение:

«Оставайтесь, пожалуйста, на линии – я переключу Ваш звонок на специалиста»

– Администратор обязан проконтролировать, что соединение со специалистом установлено, и звонок не оборвется. В случае, если специалист другой службы не отвечает, необходимо вернуться к звонящему и пояснить:

«В данным момент специалист недоступен. Пожалуйста, оставьте свой контактный номер телефона – я передам информацию».

– В телефонном разговоре существуют определенные ЗАПРЕТЫ:

- разговаривать поучительным, назидательным тоном с использованием фраз типа: «Я же Вам сказала…» и прочее.
- использовать раздраженный тон, демонстрировать спешку, равнодушие или неуверенность;
- вести параллельные разговоры с другими сотрудниками;
- включать громкую связь в процессе разговора по телефону;
- просить перезвонить самостоятельно;
- разглашать персональные данные гостей третьим лицам.

– Необходимо придерживаться определенных РЕКОМЕНДАЦИЙ в процессе ведения телефонных переговоров:

- если известно имя / имя и отчество звонящего – как можно чаще обращаться по имени в процессе разговора;

- если нет возможности ответить на все вопросы звонящего – извиниться и попросить контактный номер телефона для перезвона в ближайшее время. Время перезвона необходимо согласовать со звонящим;
- если в процессе разговора по телефону на ресепшен подходит гость, то необходимо улыбнуться ему и показать, что гость замечен. Закончить разговор и приступить к очному обслуживанию;
- завершая общение по телефону, следует резюмировать договоренности со звонящим, подвести итог: «Давайте уточним...».

Это поможет избежать повторов и недопонимания между собеседниками.

- Первым разговор завершает звонящий.
- Завершая разговор, администратор обязательно благодарит гостя за звонок и приглашает посетить учреждение еще раз либо желает приятного отдыха, если гость уже проживает:

«Спасибо за Ваш звонок. Будем рады видеть Вас в оздоровительном комплексе Десна / Центре здоровья и красоты» /
«Приятного отдыха!»

Стандарт «Требования к оснащению информационной стойки ресепшен в ЦЗиК»

– Информационная стойка должна быть расположена в зоне встречи гостей в непосредственной близости от входов в ЦЗиК.

– Управление информационной стойкой включает в себя:

- постоянное присутствие администратора за стойкой в течение рабочего времени ЦЗиК, на время обеденного перерыва администратор должен оставить на стойке сотрудника ЦЗиК, заменяющего его на время перерыва.
- управление освещением зоны встречи гостей в зависимости от времени суток,
- управление фоновым музыкальным сопровождением и/или визуальным рядом на мониторе;
- управление зоной отдыха для гостей (журнальные столики, диваны /кресла, пресса, чайная станция);
- наполнение витрин с продукцией для продажи;
- наполнение стойки рекламно-информационными материалами;

▪ контроль температурного режима в зоне встречи и отдыха гостей (при необходимости подключение кондиционера), исключение посторонних неприятных запахов в помещении.

– Поверхность информационной стойки ЦЗиК должны быть оснащена:

▪ свободной от бумаг и информационных носителей зоной рабочего места администратора (не менее 1 метра в ширину). Рекомендуется обозначить эту зону табличкой «Администратор»;

▪ кнопкой вызова администратора;

▪ фирменным органайзером с ручками или карандашами для записи информации;

▪ фирменным настольным информационным носителем типа «Шерпа» или «Папки гостя» с регламентированным набором официально утвержденной информации;

▪ визитницей с визитками Центра здоровья и красоты;

▪ не более 3-х информационных носителей типа тейбл-тентов с информацией рекламного характера и объявлениями;

▪ книгой отзывов и предложений в открытом доступе для гостей. Книга отзывов должна быть прошита и отштампована;

▪ допустимо размещение мини-стойки с образцами продукции, используемой в работе либо реализуемой в ЦЗиК.

– Наполнение фирменного настольного информационного носителя должно включать в себя:

▪ первый лист (обложка) с логотипом и названием папки;

▪ наименование подразделения, адрес и режим работы;

▪ лист с указанием ФИО руководителя ЦЗиК и контактными данными (телефон, e-mail – по согласованию);

▪ сведения о сертификации и лицензировании услуг;

▪ прейскурант на услуги ЦЗиК , график и условия их оказания;

▪ действующие специальные предложения и акции, а также условия их оказания.

– Рабочее место администратора информационной стойки ЦЗиК.

Рабочее место администратора должно быть оснащено:

▪ монитором и МФУ/принтером;

▪ POS терминалом с автоматизированным ящиком для хранения наличных денежных купюр, фискальным регистратором;

▪ телефонным аппаратом;

▪ на внутреннем рабочем месте администратора должна быть выделена «Зона безопасности», оборудованная громкоговорителем, фонарем, инструкцией по действию в чрезвычайных ситуациях и пр.

Стандарт «Требования к оснащению гостевой зоны отдыха (лобби) в ЦЗиК»

– В непосредственной близости от информационной стойки располагается гостевая зоны отдыха (лобби), которая должна быть оборудована для комфортного пребывания гостей следующим:

- мягкие кресла / диваны;
- журнальные столики с рекламной продукцией (допустимо размещение актуальной тематической прессы: журналы по красоте, здоровью и психологии, буклеты и листовки по отдельным видам услуг и оздоровительных процедур);
- монитор с демонстрацией тематических роликов или расслабляющей спокойной музыкой;
- витрина с продукцией, предназначенной для продажи. Все товары на витрине должны иметь действующие сроки годности и ценники с подписью и печатью учреждения согласно утвержденным тарифам;
- кулер с питьевой водой.

– В обязанности администратора входит обслуживание гостей в гостевой зоне отдыха.

– В гостевой зоне отдыха (лобби) ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- распитие спиртных напитков;
- отдых и просмотр телевизора учреждения;
- ведение личных разговоров сотрудниками учреждения, разговоры по мобильному телефону на личные темы; громкие разговоры между сотрудниками;
- проведение собраний, планерок, детских праздников, дегустаций и промо-акций без согласования с руководством учреждения.

Стандарт «Обслуживание гостей в ЦЗиК»

– Встреча гостей.

- встреча гостей начинается с приветствия администратора ЦЗиК;
- администратор приветствует гостей стоя, с улыбкой, демонстрирует доброжелательность и предлагает свою помощь:

«Доброе утро / день /вечер! Чем я могу Вам помочь?

- у гостей, проживающих в учреждении администратор уточняет номер комнаты и проверяет по информационной системе Libra тариф и наличие программы оздоровления. Обязательно консультирует гостя об услугах ЦЗиК,

которые будут оказаны в рамках выбранной гостем программы, а также информирует о дополнительных платных услугах;

- администратор информирует гостя о необходимости приема у врача-физиотерапевта для первичного осмотра и получения назначений по процедурам с учетом противопоказаний и рекомендаций;
- при необходимости администратор провожает гостя до кабинета специалиста;
- после посещения специалистов ЦЗиК Администратор интересуется у гостя качеством оказанной услуги и предлагает записаться на дополнительные процедуры:

«Все ли Вам понравилось? Я могу записать Вас к специалисту на массаж/уходовую процедуру/маникюр/педикюр и пр.»

- при необходимости Администратор информирует гостя о времени проведения указанных в направлении от врача-физиотерапевта процедур, рекомендует оптимальные варианты посещения специалистов (с учетом графика рационов), производит запись на услуги в автоматизированной системе салона и прощается:

«Всего доброго / Хорошего дня/ Ждем Вас снова (вечером, завтра и т.д.)!»

– Консультация по услугам ЦЗиК.

- перед записью к специалисту Администратор ЦЗиК должен предоставить гостю полную консультацию по услугам, дать рекомендации.
- консультация по услугам должна быть построена по принципу от общей информации к частной.
- прежде всего гостю должна быть предоставлена информация о направлениях деятельности Центра: оказание оздоровительных услуг, которые носят физиотерапевтический эффект, затем массажи, косметология и существующие спа-программы;
- затем у гостя необходимо выявить потребность / пожелания:

«Что Вас заинтересовало? Какую процедуру Вы бы хотели попробовать?»

- если гость затрудняется с выбором, Администратор должен порекомендовать услугу в зависимости от потребностей гостя. Предложить варианты комбинации и последовательность услуг;
- эффективным результатом консультации по услугам должна стать запись на процедуру или курс процедур;
- в процессе консультации Администратор должен использовать наглядные рекламные материалы, демонстрировать буклеты и фотографии, предлагать

ознакомиться с продукцией / препаратами, используемыми в работе, и в случае заинтересованности гостя предложить их приобретение;

- администратор должен избегать навязывания и излишней настойчивости, внимательно выслушать гостя, не перебивая, правильно порекомендовать услугу и дать полное ее описание

– Запись на процедуры.

- запись на процедуры, перенос записи или ее отмена может быть осуществлена через Администратора ЦЗиК как по телефону, так и при личном посещении;
- дата и время записи гостя на процедуру согласовывается с гостем и фиксируется в информационной системе ЦЗиК;
- в случае переноса или отмены записи по инициативе учреждения Администратор должен позвонить гостю, принести извинения и предложить на выбор доступные варианты:

«Приносим Вам извинения за доставленные неудобства. Готовы предложить для посещения ….<назвать дату и время>»

- за сутки до начала оказания услуг Администратор обязан обзвонить всех гостей записанных на следующий день, для напоминания о дате и времени визита:

« Добрый день, уважаемый (-ая), Центр здоровья и красоты «название учреждения» , меня зовут <представиться>, напоминаю Вам о Вашей записи на завтра к мастеру ___ , на процедуру _____, все верно? Спасибо за уделенное время, ждем Вас !»

- перенос или отмена записи по инициативе учреждения должен быть осуществлен не менее чем за 6 часов до начала процедуры;
- в случае переноса/ отмены записи к специалисту по инициативе гостя Администратор благодарит за обращение и предлагает на выбор доступные варианты:

«Благодарим Вас за предупреждение. Я могу предложить Вам следующее посещение ….<назвать дату и время>»

- договоренности с гостем должны быть обязательно подтверждены администратором в полном объеме:

«<*Имя гостя*> таким образом, Вы записаны на <*название процедуры*> на вторник 25 февраля в 15.30. Ждем Вас!»

– Процедура оплаты услуг (основы кассовой дисциплины).

- расчет за услуги ЦЗиК производит администратор после их фактического оказания;

- расчеты с гостями производятся на информационной стойке ЦЗиК. Администратор осуществляет прием денежных средств согласно Прейскуранту в наличной форме: рублями или банковскими картами с обязательной регистрацией факта получения фискальным регистратором в онлайн- режиме;
- для приема оплаты в наличной форме на информационной стойке должно быть выделено рабочее место, включающее в себя фискальный регистратор, POS терминал, сейф для хранения денежных купюр;
- по факту расчетов за оказанные услуги администратор должен предоставить учетные документы: фискальный чек, слип-квитанцию POS терминала;
- в части взаиморасчетов с гостями администратор руководствуется «Инструкцией по совершению операций, оформлению документов и обеспечению финансовой безопасности в процессе обслуживания держателей банковских карт с использованием POS терминала» и иными утвержденными инструкциями по соблюдению кассовой и финансовой дисциплины.

Стандарт «Работа медицинского персонала, работников – массажистов, косметологов, стилистов и мастеров ногтевого сервиса в ЦЗиК»

– Отношения работника и гостя строятся на принципах взаимного уважения, вежливости и доброжелательности.

– Работники должны:
- соблюдать общепринятые правила этики и деонтологии;
- публично не обсуждать своих коллег, не давать им негативных оценок и характеристик;
- избегать «панибратства» и фамильярности с гостями и коллегами.

– При встрече с гостем работник должен:
- первым поздороваться;
- представиться и уточнить, как можно обращаться к гостю;
- предложить присесть и вести разговор, глядя гостю в глаза;
- демонстрировать открытость, доброжелательность, готовность выслушать и помочь;
- задавать вопросы кратко, четко, в доступной для гостя форме с учетом возрастных особенностей;

- рекомендации необходимо проговаривать полностью, избегая специализированной терминологии и непонятных слов;
- выписывая назначения, медицинский работник обязательно акцентирует внимание гостя на самом важном;
- допустимо исключительно вежливое обращение к гостю любого возраста на «Вы»;
- завершая прием, медицинский работник уточняет, остались ли у гостя вопросы и прощается с пожеланиями приятного отдыха.

– При обслуживании гостей работниками недопустимо:

- Игнорирование вопросов гостей;
- Комментирование своей загруженности или временных ограничений;
- Комментирование действий других специалистов и медицинских работников, даже если ими допущен недочет в работе;
- Повышение голоса;
- Комментирование внешнего вида гостя, характерных особенностей поведения, речи, замечания гостю в случае опоздания на процедуру
- Оставление гостя в кабинете медицинского работника одного без достаточных на то оснований;
- Прерывание приема по личным причинам, отвлечение на телефонные переговоры. В крайнем случае необходимо принести гостю извинения
- Привлечение гостя к помощи в процессе оказания услуги, отпуска процедуры
- Участие в решении вопросов гостя личного характера.

Стандарт «Работа с конфликтами, агрессией и претензиями гостей»

– Услуги ЦЗиК оказываются в соответствии с утвержденными технологическими регламентами с гарантированным уровнем качества.

– В случае если гость высказывает недовольство, проявляет агрессию или имеет претензию по качеству оказанных услуг, администратору ЦЗиК необходимо:

- Внимательно выслушать гостя, не перебивать
- Выделить в сказанном гостем главную мысль:

«<*Имя гостя*>, я правильно поняла, что Вас не устроило……»

– Обязательно поблагодарить гостя за высказанное неудовольствие/сделанное замечание, извиниться от имени Учреждения и заверить, что будут приложены все усилия для решения его вопроса:

«<*Имя гостя*>, что обратили наше внимание на данную ситуацию. Приносим Вам извинения и гарантируем, что обязательно разберемся/ исправим /проведем дополнительную работу и пр.»

– Не следует спорить с гостем или разубеждать его;

– Для снижения эмоционального напряжения необходимо как можно чаще повторять, что сотрудник понимает гостя и его состояние:

«<*Имя гостя*>, я Вас понимаю, сейчас буду решать Ваш вопрос…»

– Если ситуацию не удается решить устно и на месте, то гостю необходимо предложить зафиксировать обращение в Книге отзывов и предложений.

– Работа с письменными обращениями ведется в соответствии с Регламентом обработки обратной связи.

– Администратор должен в обязательном порядке сообщить непосредственному руководителю о наличии нового отзыва в Книге отзывов и предложений.

– Принимая от гостя претензию, администратор должен сообщить о сроках рассмотрения вопроса и заверить в том, что результаты будут доведены до сведения гостя (не более суток).

– Результаты рассмотрения претензии администратор должен обязательно сообщить гостю по телефону, устно или иным удобным для гостя способом.

– Основное правило работы с конфликтной ситуацией – гость должен получить максимально полную информацию по волнующему его вопросу.

Приложение 7

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

103132, Москва, Никитников переулок, дом 2, подъезд 5
+7 495 606 92 33 udprf@gov.ru

БАЗОВЫЕ СТАНДАРТЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ И ДОМОВ ОТДЫХА УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

РАЗДЕЛ VII
СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР

Оглавление

СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ ЦЕНТР 3
Стандарт «Требования к внешнему виду сотрудников » 3
Стандарт «Телефонный этикет и консультирование гостей по телефону» 4
Стандарт «Требования к оснащению информационной стойки ресепшен » 6
Стандарт «Требования к оснащению гостевой зоны отдыха (лобби) » 7
Стандарт «Обслуживание гостей » 8
Стандарт «Работа с конфликтами, агрессией и претензиями гостей» 10

СПОРТКОМПЛЕКС или ФОК (ФОК)

Спорткомплекс или ФОК (далее - ФОК) – подразделение, оказывающее гостям учреждения услуги бассейна, фитнеса, сауны, хаммам, представление спортивного зала, боулинг, бильярд.

Администратор ФОК – сотрудник учреждения, отвечающий за консультирование гостей по услугам, прием гостей, запись, финансовые расчеты с гостями за фактически оказанные услуги, а также дополнительные продажи услуг и товаров согласно утвержденному прейскуранту конкретного учреждения.

Стандарт «Требования к внешнему виду сотрудников ФОК»

Внешний вид сотрудника – «визитная карточка» ФОКа. Сотрудник, встречающий гостей, должен быть прежде всего доброжелателен, улыбчив, расположен к общению с гостем, компетентен в вопросах консультирования и предложения всех услуг центра. Очень важным фактором установления контакта с гостем является улыбка и открытый взгляд «глаза в глаза». Это вызывает доверие и настраивает на комфортное пребывание в ФОК.

Основное правило – ГОСТИ ПРИЕХАЛИ ОТДЫХАТЬ И ПОЛУЧАТЬ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЭМОЦИИ!

Требования к внешнему виду

– Обязательно ношение униформы (специальной одежды) на рабочем месте (цветовая гамма утверждается отдельным приказом по конкретному учреждению и /или соответсвует бренд-буку).

– Униформа должна соответствовать сезону и быть полнокомплектной. чистой, выглаженной, соответствовать размеру.

– Обязательно ношение нагрудного знака (бейджа) с левой стороны. На бейдже должен быть четко виден логотип учреждения, наименование должности и имя сотрудника на языке;

– Допустим легкий дневной макияж без использования помады, теней, румян ярких и темных оттенков; маникюр должен быть свежим, используются нейтральные пастельные тона.

– Использование парфюмерии должно быть умеренным; необходимо использование дезодоранта; резкие запахи естественного происхождения недопустимы.

– Недопустимы яркие и массивные украшения (серьги, кольца, броши, бусы, браслеты, часы).

– Обувь должна соответствовать общему стилю униформы; каблуки и платформа выше 3 см не рекомендованы.

Стандарт «Телефонный этикет и консультирование гостей по телефону»

– Телефонный этикет – важнейшая имиджевая составляющая каждого учреждения. В ситуации отсутствия визуального контакта со звонящим большое значение приобретает голос, тон, грамотность речи, желание помочь и отличная осведомленность об услугах. Первое впечатление об учреждении формируется как раз на этапе телефонного разговора.

– Консультирование гостей по телефону, а также предварительную запись, перенос и отмену записи на услуги осуществляет администратор ФОК.

– Звонки в ФОК могут носить следующий характер:

- общие консультации по услугам ФОК;
- информационный запросы по учреждению (как проехать, часы работы центра, цены, условия оказания услуг, наполнение ассортимента услуг, заказ пропуска и пр.);
- запись (отмена, перенос записи) на услуги ФОК;
- вопросы по действующим акциям и специальным предложениям, абонементам, аренде зала;
- обращения претензионного характера по факту некачественно оказанной услуги в ФОК.

Звонки вышеуказанной тематики должны обрабатываться в ФОК без переадресации в смежные подразделения учреждения.

Общие правила ведения телефонного разговора:

– Администратор ресепшен отвечает на телефонный звонок не ранее полного первого и не позднее третьего гудка;

– Обязательно приветствие Гостя и представление сотрудника в зависимости от времени суток:

«ФОК, администратор <имя>, доброе утро/день/вечер!»

– Сотрудник выслушивает вопрос звонящего до конца, не перебивает и уточняет имя:

«Как я могу к Вам обращаться?»

– В разговоре необходимо как можно чаще использовать имя звонящего.

– Если вопрос не касается напрямую услуг ФОК, то допустимо переадресовать звонок в нужную службу. При переадресации необходимо сообщать звонящему, как будет происходить соединение:

«Оставайтесь, пожалуйста, на линии – я переключу Ваш звонок на специалиста»

– Администратор обязан проконтролировать, что соединение со специалистом установлено, и звонок не оборвется. В случае, если специалист другой службы не отвечает, необходимо вернуться к звонящему и пояснить:

«В данным момент специалист недоступен. Пожалуйста, оставьте свой контактный номер телефона – я передам информацию».

– В телефонном разговоре существуют определенные ЗАПРЕТЫ:

- разговаривать поучительным, назидательным тоном с использованием фраз типа: «Я же Вам сказала…» и прочее.
- использовать раздраженный тон, демонстрировать спешку, равнодушие или неуверенность;
- вести параллельные разговоры с другими сотрудниками;
- включать громкую связь в процессе разговора по телефону;
- просить перезвонить самостоятельно;
- разглашать персональные данные гостей третьим лицам.

– Необходимо придерживаться определенных РЕКОМЕНДАЦИЙ в процессе ведения телефонных переговоров:

- если известно имя / имя и отчество звонящего – как можно чаще обращаться по имени в процессе разговора;
- если нет возможности ответить на все вопросы звонящего – извиниться и попросить контактный номер телефона для перезвона в ближайшее время. Время перезвона необходимо согласовать со звонящим;
- если в процессе разговора по телефону на ресепшен подходит гость, то необходимо улыбнуться ему и показать, что гость замечен. Закончить разговор и приступить к очному обслуживанию;
- завершая общение по телефону, следует резюмировать договоренности со звонящим, подвести итог: «Давайте уточним...».

Это поможет избежать повторов и недопонимания между собеседниками.

- Первым разговор завершает звонящий.
- Завершая разговор, администратор обязательно благодарит гостя за звонок и приглашает посетить учреждение еще раз либо желает приятного отдыха, если гость уже проживает:

«Спасибо за Ваш звонок. Будем рады видеть Вас в оздоровительном комплексе Десна / Центре здоровья и красоты» /

«Приятного отдыха!»

Стандарт «Требования к оснащению информационной стойки ресепшен в ФОК»

– Информационная стойка должна быть расположена в зоне встречи гостей в непосредственной близости от входов в ФОК.

– Управление информационной стойкой включает в себя:

- постоянное присутствие администратора за стойкой в течение рабочего времени ФОК, на время обеденного перерыва администратор должен оставить на стойке сотрудника ФОК, заменяющего его на время перерыва.
- управление освещением зоны встречи гостей в зависимости от времени суток,
- управление фоновым музыкальным сопровождением и/или визуальным рядом на мониторе;
- управление зоной отдыха для гостей (журнальные столики, диваны /кресла, пресса, чайная станция);
- наполнение витрин с продукцией для продажи;
- наполнение стойки рекламно-информационными материалами;
- контроль температурного режима в зоне встречи и отдыха гостей (при необходимости подключение кондиционера), исключение посторонних неприятных запахов в помещении.

– Поверхность информационной стойки ФОК должны быть оснащена:

- свободной от бумаг и информационных носителей зоной рабочего места администратора (не менее 1 метра в ширину). Рекомендуется обозначить эту зону табличкой «Администратор»;
- кнопкой вызова администратора;
- фирменным органайзером с ручками или карандашами для записи информации;
- фирменным настольным информационным носителем типа «Шерпа» или «Папки гостя» с регламентированным набором официально утвержденной информации;
- визитницей с визитками ФОК;
- не более 3-х информационных носителей типа тейбл-тентов с информацией рекламного характера и объявлениями;
- книгой отзывов и предложений в открытом доступе для гостей;

– Наполнение фирменного настольного информационного носителя должно включать в себя:

- первый лист (обложка) с логотипом и названием папки;

- наименование подразделения, адрес и режим работы;
- лист с указанием ФИО руководителя ФОК и контактными данными (телефон, e-mail – по согласованию);
- сведения о сертификации и лицензировании услуг;
- прейскурант на услуги ФОК , график и условия их оказания;
- действующие специальные предложения и акции, а также условия их оказания.

– Рабочее место администратора информационной стойки ФОК.

Рабочее место администратора должно быть оснащено:

- монитором и МФУ/принтером;
- POS терминалом с автоматизированным ящиком для хранения наличных денежных купюр, фискальным регистратором;
- телефонным аппаратом;
- на внутреннем рабочем месте администратора должна быть выделена «Зона безопасности», оборудованная громкоговорителем, фонарем, инструкцией по действию в чрезвычайных ситуациях и прочее.

Стандарт «Требования к оснащению гостевой зоны отдыха (лобби) в ФОК»

– В непосредственной близости от информационной стойки располагается гостевая зоны отдыха (лобби), которая должна быть оборудована для комфортного пребывания гостей следующим:

- мягкие кресла / диваны;
- журнальные столики с рекламной продукцией (допустимо размещение актуальной тематической прессы: журналы по красоте, здоровью и психологии, буклеты и листовки по услугам учреждения);
- монитор с демонстрацией тематических роликов и расслабляющей спокойной музыкой;
- витрина с продукцией, предназначенной для продажи. Все товары на витрине должны иметь действующие сроки годности и ценники с подписью и печатью учреждения согласно утвержденным тарифам;

– В обязанности администратора входит обслуживание гостей в гостевой зоне отдыха.

– В гостевой зоне отдыха (лобби) ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- распитие спиртных напитков;
- отдых и просмотр телевизора учреждения;

- ведение личных разговоров сотрудниками учреждения, разговоры по мобильному телефону на личные темы; громкие разговоры между сотрудниками;
- проведение собраний, планерок, детских праздников, дегустаций и промо-акций без согласования с руководством учреждения.

Стандарт «Обслуживание гостей в ФОК»

– Встреча гостей.

- встреча гостей начинается с приветствия администратора ФОК;
- администратор приветствует гостей стоя, с улыбкой, демонстрирует доброжелательность и предлагает свою помощь:

«Доброе утро / день /вечер! Чем я могу Вам помочь?

- у гостей, проживающих в учреждении администратор уточняет номер комнаты и проверяет по информационной системе Libra, входят ли пользование услугами ФОК, включенными в тариф. Обязательно консультирует гостя об услугах ФОК, которые будут оказаны, а также информирует о дополнительных платных услугах;
- администратор осущствляет показ ФОКа;
- при необходимости администратор провожает гостя до места оказания услуг;
- после посещения ФОК администратор интересуется у гостя качеством оказанной услуг и приглашает снова:

– Консультация по услугам ФОК.

- Администратор должен предоставить гостю полную консультацию по услугам, дать рекомендации.
- консультация по услугам должна быть построена по принципу от общей информации к частной.
- администратор должен порекомендовать услугу в зависимости от потребностей гостя;
- эффективным результатом консультации по услугам должна стать запись;
- в процессе консультации администратор должен использовать наглядные рекламные материалы, демонстрировать буклеты и фотографии, а также предложить посмотреть помещения ФОКа;
- администратор должен избегать навязывания и излишней настойчивости, внимательно выслушать гостя, не перебивая, правильно порекомендовать.

– Запись на услуги.

- запись на услуги, перенос записи или ее отмена может быть осуществлена через администратора ФОК как по телефону, так и при личном посещении;

▪ дата и время записи гостя на услугу согласовывается с гостем и фиксируется в информационной системе ФОК;

▪ в случае переноса или отмены записи по инициативе учреждения администратор должен позвонить гостю, принести извинения и предложить на выбор доступные варианты:

«Приносим Вам извинения за доставленные неудобства. Готовы предложить для посещения ….<назвать дату и время>»

▪ за сутки до начала оказания услуг администратор обязан обзвонить всех гостей записанных на следующий день, для напоминания о дате и времени посещения:

« Добрый день, уважаемый (-ая), ФОК «учреждение» , меня зовут <представиться>, напоминаю Вам о Вашей записи на завтра ……, все верно? Спасибо за уделенное время, ждем Вас !»

▪ перенос или отмена записи по инициативе учреждения должен быть осуществлен не менее чем за 6 часов до начала оказании услуги;

▪ в случае переноса/ отмены записи на услугу по инициативе гостя администратор благодарит за обращение и предлагает на выбор доступные варианты:

«Благодарим Вас за предупреждение. Я могу предложить Вам оказание услуги в ….<назвать дату и время>»

▪ договоренности с гостем должны быть обязательно подтверждены администратором в полном объеме:

«<*Имя гостя*> таким образом, Вы записаны на <*название услугу*> на вторник 25 февраля в 15.30. Ждем Вас!»

– Процедура оплаты услуг (основы кассовой дисциплины).

▪ расчет за услуги ФОК производит администратор после их фактического оказания;

▪ расчеты с гостями производятся на информационной стойке ФОК. Администратор осуществляет прием денежных средств согласно Прейскуранту в наличной форме: рублями или банковскими картами с обязательной регистрацией факта получения фискальным регистратором в онлайн- режиме;

▪ для приема оплаты в наличной форме на информационной стойке должно быть выделено рабочее место, включающее в себя фискальный регистратор, POS терминал, сейф для хранения денежных купюр;

▪ по факту расчетов за оказанные услуги администратор должен предоставить учетные документы: фискальный чек, слип-квитанцию POS терминала;

- в части взаиморасчетов с гостями администратор руководствуется «Инструкцией по совершению операций, оформлению документов и обеспечению финансовой безопасности в процессе обслуживания держателей банковских карт с использованием POS терминала» и иными утвержденными инструкциями по соблюдению кассовой и финансовой дисциплины.

Стандарт «Работа с конфликтами, агрессией и претензиями гостей»

– Услуги ФОК оказываются в соответствии с утвержденными технологическими регламентами с гарантированным уровнем качества.

– В случае если гость высказывает недовольство, проявляет агрессию или имеет претензию по качеству оказанных услуг, администратору ФОК необходимо:

- Внимательно выслушать гостя, не перебивать
- Выделить в сказанном гостем главную мысль:

«<*Имя гостя*>, я правильно поняла, что Вас не устроило……»

– Обязательно поблагодарить гостя за высказанное неудовольствие/сделанное замечание, извиниться от имени учреждения и заверить, что будут приложены все усилия для решения его вопроса:

«<*Имя гостя*>, что обратили наше внимание на данную ситуацию. Приносим Вам извинения и гарантируем, что обязательно разберемся/ исправим /проведем дополнительную работу и пр.»

– Не следует спорить с гостем или разубеждать его;

– Для снижения эмоционального напряжения необходимо как можно чаще повторять, что сотрудник понимает гостя и его состояние:

«<*Имя гостя*>, я Вас понимаю, сейчас буду решать Ваш вопрос…»

– Если ситуацию не удается решить устно и на месте, то гостю необходимо предложить зафиксировать обращение в Книге отзывов и предложений.

– Работа с письменными обращениями ведется в соответствии с Регламентом обработки обратной связи.

– Администратор должен в обязательном порядке сообщить непосредственному руководителю о наличии нового отзыва в Книге отзывов и предложений.

– Принимая от гостя претензию, администратор должен сообщить о сроках рассмотрения вопроса и заверить в том, что результаты будут доведены до сведения гостя (не более суток).

– Результаты рассмотрения претензии администратор должен обязательно сообщить гостю по телефону, устно или иным удобным для гостя способом.

– Основное правило работы с конфликтной ситуацией – гость должен получить максимально полную информацию по волнующему его вопросу.