

УТВЕРЖДЕНЫ

Приказом
федерального государственного
автономного учреждения
«Оздоровительный комплекс
«Архангельское»
Управления делами
Президента Российской Федерации
«09» августа 2019г. № 111



**ОПЕРАЦИОННЫЕ СТАНДАРТЫ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
АВТОНОМНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ
«ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЙ КОМПЛЕКС
«АРХАНГЕЛЬСКОЕ»
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
Термины и определения	4
Внешний вид и нормы поведения сотрудников оздоровительного комплекса	11
Операционный стандарт качества оказания услуг Административной службой оздоровительного комплекса	12
Операционный стандарт качества оказания услуг Службой горничных оздоровительного комплекса	43
Операционный стандарт качества оказания услуг Службой питания оздоровительного комплекса	60
Операционный стандарт качества оказания услуг Службой благоустройства территории оздоровительного комплекса	74

Введение

Настоящие операционные стандарты качества оказания услуг федерального государственного автономного учреждения «Оздоровительный комплекс «Архангельское» Управления делами Президента Российской Федерации (далее – Оздоровительный комплекс, Стандарты), разработаны с целью повышения качества предоставляемых услуг и уровня потребительской лояльности за счет внедрения лучших технологий обслуживания, поддержания постоянства неизменного качества и соответствия ожиданиям отдыхающих.

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

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

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

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

Термины и определения.

В Стандартах используются следующие термины и определения:

- | | |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Администратор | - сотрудник Оздоровительного комплекса, работающий за стойкой его Административной службы, выполняющий основные бизнес процессы, в том числе расчеты с отдыхающими за проживание и дополнительные услуги; |
| Акт об ущербе | - первичный документ Оздоровительного комплекса, являющийся безусловным письменным доказательством причиненного повреждения/поломки; |
| Анкета Отдыхающего | - внутренний документ (бланк), содержащий вопросы отдыхающему о качестве услуг Оздоровительного комплекса; |
| АСУ/
PMS | - автоматизированная система управления основными бизнес-процессами в Оздоровительном комплексе: движением номерного фонда, ведением расчетов, информационным обеспечением менеджмента и другое, в зависимости от функционала системы; |
| Базовый тариф | - опубликованный публичный тариф на проживание в Оздоровительном комплексе по видам гостиничного продукта и являющийся максимально возможным в ее ценовой структуре; |
| Бизнес-процесс | - совокупность взаимосвязанных мероприятий или работ в Оздоровительном комплексе, направленных на создание определённого продукта или услуги; |
| Гостевой цикл | - последовательное повторение процесса обслуживания отдыхающего: от первого контакта с персоналом до выезда и нового заезда (подготовка к заселению), регистрация, заключение, оплата услуг, обслуживание в период проживания, продление проживания, подготовка к выезду, выезд, ведение истории отдыхающего; |

Гостеприимство	- комплекс мер, направленный на максимальное удовлетворение потребностей и желаний отдыхающих;
Гостиничный продукт	- совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности Оздоровительного комплекса по предоставлению отдыхающим благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности;
Отдыхающий	- лицо, правомерно находящееся на территории Оздоровительного комплекса, пользующееся его услугами в установленном порядке;
Отдыхающий с ограниченными возможностями	- лицо с ограниченными возможностями, требующее особого внимания со стороны персонала и создания особых условий его обслуживания в Оздоровительном комплексе;
Группа Отдыхающих	- группа лиц, в количестве не менее 10 человек, имеющих одинаковые параметры проживания: единую дату прибытия, убытия и срок проживания;
Дезинфекционные средства (дез.средства)	- специальные химические вещества с определенным составом, используемые для обеззараживания поверхностей и предметов окружающей среды;
Дресс-код	- требования к внешнему виду сотрудников Оздоровительного комплекса, для которых не установлен стандарт униформы;
Зона встречи и размещения отдыхающих	- помещение Административной службы, в которой происходит встреча и размещение отдыхающих;
Идентификация продукта	- установление соответствия наименований продукта, указанных на маркировке и/или в сопроводительных документах, и предъявляемым к ним требованиям;
Информационный счет	- информация о подлежащих к оплате расходах отдыхающего;

Кассовый чек	- фискальный документ, подтверждающий оплату информационного счета наличными денежными средствами или банковской картой;
Книга жалоб и предложений	- специальный журнал, относящийся к бланкам строгой отчетности, оформленный в установленном порядке и предназначенный для внесения отдыхающими жалоб, предложений, обращений и отзывов;
Контейнер	- стандартная металлическая емкость для сбора отходов объемом 0,75-1,5 куб. метра;
Лист выезда	- список выехавших отдыхающих;
Лист ожидания	- список отдыхающих, образовавшийся в связи с отсутствием свободных номеров, желающих поселиться при условии появления такой возможности;
Мастер-ключ	- пластиковый ключ-карта, чип или другой электронный носитель (если в номерах и помещениях на этажах объекта размещения установлены электронные замки) или специальный механический ключ, обеспечивающие доступ уполномоченного и имеющего соответствующее право персонала во все номера или их часть (блок) для проведения плановой уборки, технического обслуживания и прочее;
Нежелательный Отдыхающий	- отдыхающий, нарушающий установленные в Оздоровительном комплексе правила проживания и находящийся в «черном списке», формируемым Оздоровительным комплексом;
Обслуживание по меню	- вид питания, когда выбор блюд происходит в соответствии с утвержденным меню в установленном порядке, при этом стоимость каждого блюда и напитка фиксирована;
Объект размещения	- находящееся на территории Оздоровительного комплекса коллективное средство размещения гостиничного или специализированного типа;

Ожидаемый лист выезда	- список отдыхающих на выезд;
Ожидаемый список прибытия отдыхающих	- ожидаемый список прибытия отдыхающих;
Офис административной службы приема и размещения	- служебное помещение Административной службы, предназначенное для выполнения бизнес процессов, не требующих личного контакта с отдыхающим;
Повторный Визит	- пребывание отдыхающего во второй раз;
Постоянный Отдыхающий	- лояльный Отдыхающий, пребывающий в третий и более раз;
Потенциальный Отдыхающий	- лицо, обратившееся в Оздоровительный комплекс (позвонивший, написавший, пришедший) и имеющее намерение воспользоваться его услугами;
Правила проживания	- порядок проживания отдыхающих в Объекте размещения;
Профайл Отдыхающего	- учетная запись с информацией о госте в автоматизированной системе управления базами данных, содержащая информацию о персональных данных отдыхающего, количестве приездов, предпочтениях и пр.;
Профайл Компании	- учетная запись с информацией о компании в автоматизированной системе управления базами данных, содержащая информацию о реквизитах компании и объеме оказанных услуг;
Путевка	- унифицированный бланк строгой отчетности, подтверждающий право отдыхающего на получение оздоровительных услуг (проживание, питание, дополнительные услуги) в Оздоровительном комплексе и обязательства отдыхающего или стороны, приобретающей путевку на его имя, оплатить входящие в стоимость путевки услуги;
Рабочий ключ	- магнитный ключ-вездеход или железный ключ для доступа в номерной фонд;

- | | |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Регистрационная карта | - заключенный на основе публичной оферты и/или корпоративного договора между отдыхающим и Оздоровительным комплексом срочный договор на оказание услуг проживания; |
| Сервировка | - подготовка стола к завтраку, обеду, ужину, банкету, фуршету, кофе брейку, включающая в себя расстановку в определенном порядке всех необходимых для организации приема пищи предметов: скатертей, посуды, приборов, стекла, салфеток и так далее; |
| Сервис | - особый вид деятельности Оздоровительного комплекса, направленный на удовлетворение потребностей отдыхающего путем оказания услуг; |
| Служба питания | - подразделение Оздоровительного комплекса, обеспечивающее организацию всех видов питания, в том числе кейтеринговых услуг; |
| Административная служба | - подразделение Оздоровительного комплекса, выполняющее в рамках возложенных функциональных обязанностей бизнес процессы гостевого цикла: регистрация, обслуживание в период проживания, ведение расчетов с отдыхающими за проживание и дополнительные услуги, оформление выезда, ведение истории отдыхающего и др.; |
| Служба Горничных | - подразделение Оздоровительного комплекса, выполняющее в рамках возложенных функциональных обязанностей бизнес процессы, связанные с содержанием и эксплуатацией номеров; |
| Смет | - грунтовые наносы, пыль, опавшие листья; |
| Спецодежда | - одежда, используемая для предотвращения или уменьшения негативного воздействия на работников Оздоровительного комплекса, деятельность которых связана с вредными и (или) опасными условиями труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением; |

Список отдыхающих	- список проживающих отдыхающих;
Стойка приема и размещения	- расположенная в зоне встречи и размещения отдыхающих контактная стойка службы приема и размещения, предназначенная для выполнения бизнес-процессов, требующих личного контакта с отдыхающим;
Счет на оплату за утраченное имущество	- документ Оздоровительного комплекса на основании прейскуранта цен на товарно-материальные ценности;
Счет-фактура	- документ, подтверждающий оплату за оказанные Оздоровительным комплексом услуги;
Тарифная политика	- система ценообразования, применяемая в Оздоровительном комплексе согласно маркетинговой политики;
Тарифный план	- утвержденные тарифы за проживание, утвержденные на определенный срок, условия их применения, а также включенные в стоимость дополнительные услуги;
Тарифы Государственного заказа	- тарифы на проживание, утвержденные в установленном порядке Управлением делами Президента Российской Федерации;
Твердые коммунальные отходы (ТКО)	- отходы, образующиеся в жилых помещениях в процессе потребления физическими лицами (остатки сырья, материалов, полуфабрикатов, иных изделий или продуктов), а также товары, утратившие свои потребительские свойства в процессе их использования физическими лицами в жилых помещениях в целях удовлетворения личных и бытовых нужд;
Тип гостиничного продукта	- вид деятельности Объекта размещения по предоставлению услуг проживания в соответствии с Общероссийским Классификатором услуг населению;
Объект питания	- место оказания услуг общественного питания на территории Оздоровительного комплекса;

- Трельяж и шпалера - легкие деревянные или металлические конструкции в виде решетки для озеленения вьющимися или опирающимися растениями, могут использоваться для организации уголков тихого отдыха, укрытия от солнца, ограждения площадок, технических устройств и сооружений;
- Униформа - одинаковая по стилю, цвету и ткани специальная служебная одежда работников Оздоровительного комплекса для создания единого облика корпоративной группы;
- Цветочницы, вазоны, контейнеры - небольшие емкости с растительным грунтом, в которые высаживаются цветочные растения, в том числе выполняющие роль ограничительных конструкций;
- Ценные вещи - ценные бумаги, банковские карты, драгоценные металлы и камни, наличные деньги, иные драгоценные вещи и другие ценности, в том числе документы;
- Шведский стол - это способ сервировки, заключающийся в подаче ассортимента блюд, из которых гости самостоятельно выбирают блюда согласно своему вкусу и предпочтениям, происходящий на отдельно подготовленном столе или на специальной сервировочной линии;

Внешний вид и нормы поведения сотрудников оздоровительного комплекса

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

Доверие к сотруднику – доверие к Оздоровительному комплексу.

Фирменный стиль и деловая репутация являются ключевыми компетенциями персонала Оздоровительного комплекса. Внешний вид и индивидуальность также важны, как и владение профессиональными навыками.

Соблюдение правил фирменного дресс-кода в виде униформы установленного образца является обязательным требованием к персоналу Оздоровительного комплекса. Каждый сотрудник своим внешним видом должен соответствовать фирменному стилю и поддерживать высокий имидж Оздоровительного комплекса.

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

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

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

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

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

открытые ладони – применяется во избежание использования пальцев рук;

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

Запрещается в присутствии Отдыхающих:

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

курение в общественных местах.

жевать жевательную резинку и других средства.

Татуировки, пирсинг, а также раны и ссадины на открытых частях тела должны быть скрыты от Отдыхающих приемлемыми способами.

**ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
АДМИНИСТРАТИВНОЙ СЛУЖБОЙ
ФГАУ «ОК «АРХАНГЕЛЬСКОЕ»**

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

- 1.1 Требования к униформе сотрудников Административной службы
- 1.2 Требования к внешнему виду сотрудниц Административной службы
- 1.3 Требования к внешнему виду сотрудников Административной службы
- 1.4 Телефонный этикет
- 1.5 Правила ответов персонала в зависимости от вида звонка и времени суток

**II Стойка приема и размещения отдыхающих Административной
службы**

- 2.1 Требования к расположению Стойки
- 2.2 Требования к атмосфере зоны встречи и размещения отдыхающих
- 2.3 Требования к дизайну Стойки
- 2.4 Требования к оснащению поверхности Стойки, контактной зоны и оформлению фоновой стены
- 2.5 Требования к внутреннему оснащению рабочих мест Административной службы
- 2.6 Карточка проживающих Отдыхающих
- 2.7 Требования к документообороту на Стойке
- 2.8 Информационное наполнение фирменного настольного носителя типа «Шерпа»
- 2.9 Информационное сопровождение работы сотрудников Административной службы
- 2.10 Отзывы Отдыхающих

III Контроль использования ключей от дачных помещений

3.1 Общие положения

3.2 Хранение ключей

3.3 Выдача ключей

3.4 Контроль использования ключей

IV Поселение Отдыхающего

4.1 Порядок заселения в рамках государственного заказа

4.2 Порядок заселения на коммерческой основе

4.3 Регистрация лиц, не достигших 14 лет

4.4 Предоставление информации

V Регистрационная карта/Договор на проживание

5.1 Общие положения

5.2 Требования к документам, удостоверяющим личность Отдыхающих

5.3 Регистрационная карта (анкета Отдыхающего) и ее содержание

VI Процедура оплаты (основы кассовой дисциплины)

6.1 Формы оплаты

6.2 Формы расчетов с Отдыхающими (физическими лицами)

6.3 Формы расчетов с Отдыхающими (юридическими лицами)

6.4 Финансовая дисциплина

6.5 Оплата в наличной форме на Стойке

6.6 Ведение счетов проживающих Отдыхающих

6.7 Учетные документы

6.8 Кассовая и финансовая дисциплина на Стойке

6.9 Операции на счете Отдыхающего

6.10 Оформление путевок

6.11 Оформление возвратов денежных средств

6.12 Порядок закрытия смены

VII Продление проживания в оздоровительном комплексе

7.1 Общие положения

7.2 Виды продления проживания в оздоровительном комплексе

7.3 Действия сотрудников Административной службы при обращении Отдыхающего с просьбой о продлении проживания

7.4 Действия сотрудников Административной службы при отсутствии дачных помещений необходимой категории

VIII Выезд Отдыхающего

8.1 Общие положения

8.2 Подготовка к процедуре выезда Отдыхающего

8.3 Оформление выезда индивидуального Отдыхающего

8.4 Порядок работы со спорными начислениями

8.5 Порядок возврата забытых и найденных вещей

IX Обслуживание и организация взаимодействия подразделений в Объекте размещения

X Организация работы с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами Отдыхающих

10.1 Общие положения

10.2 Регистрация и учет жалоб и предложений Отдыхающих

10.3 Действия сотрудников Административной службы при получении

жалобы или предложения Отдыхающего, полученной в устной форме

- 10.4 Действия сотрудников Административной службы при получении жалобы или предложения Отдыхающего в Книге жалоб и предложений
- 10.5 Организация работы с жалобами и предложениями, оставленными в Книге отзывов и предложений
- 10.6 Организация работы с жалобами и предложениями, оставленными Отдыхающими в сети Интернет
- 10.7 Рекомендации по работе с жалобами и предложениями Отдыхающих

XI Презентация дачного помещения Отдыхающему

- 11.1 Общие положения
- 11.2 Правила презентации дачного помещения Отдыхающему

XII Взаимодействие Административной службы с другими подразделениями

- 12.1 Общие положения
- 12.2 Принципы взаимодействия
- 12.3 Базовые элементы предмета взаимодействия
- 12.4 Типовые предметы взаимодействия в разрезе подразделений Оздоровительного комплекса

I. Особенности внешнего вида и телефонного этикета Административной службы.

1.1. Требования к униформе сотрудников Административной службы.

В Объекте размещения к униформе сотрудников Административной службы предъявляются следующие требования.

а) Комплектность.

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

Рекомендуемая комплектность элементов частого ухода минимум 2 единицы на сотрудника.

б) Эксплуатационные характеристики.

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

Обязательным является ношение сотрудником полного комплекта униформы.

в) Нагрудный знак (бейдж).

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

1.2. Требования к внешнему виду сотрудниц Административной службы.

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

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

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

независимо от сезона сотрудница должна подобрать подходящие по

тону не фактурные колготки или чулки натурального оттенка без рисунка плотностью не более 40 den;

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

ногти должны быть ухоженными методом классического или европейского маникюра и иметь длину свободного края не более 3 мм. Разрешается использование лакового покрытия нейтральных, преимущественно пастельных тонов;

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

допускается пользование парфюмерных изделий дневного формата. Использование парфюмерии должно быть умеренным. Сильные запахи не допускаются;

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

1.3. Требования к внешнему виду сотрудников Административной службы.

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

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

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

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

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

руки должны быть ухожены, ногти аккуратно пострижены;

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

допускается ношение следующих аксессуаров: ремень классического стиля без украшений, цвет – в тон обуви, запонки и заколка для галстука – в тон рубашки либо галстука. Разрешается носить на руке часы, а также обручальное кольцо. Крестик на цепочке, а также другие религиозные знаки носятся под рубашкой.

1.4. Телефонный этикет.

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

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

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

а) Соединение.

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

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

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

Сотрудник обращается к Отдыхающему по имени, если известны его данные, номер дачного помещения, номер брони и т.д. Если не известны, то просит Отдыхающего представиться, и в продолжение разговора, при каждой возможности обращается к Отдыхающему по имени.

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

Сотрудник никогда не просит Отдыхающего перезвонить самому. Когда необходимо ответить на другой звонок или срочно отвлечься, следует

спросить Отдыхающего, может ли он подождать, дождавшись от него ответа. Если во время телефонного разговора подошел Отдыхающий надо дать понять Отдыхающему, что его заметили и обратили на него внимание, извинившись и попросив Отдыхающего подождать. Если телефонный разговор не получается закончить в ближайшие 30 секунд необходимо извиниться, попросив у абонента контактный телефон и уточнив в какое время Отдыхающему будет удобно, чтобы ему перезвонили.

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

б) Общение.

Беседуя по телефону с Отдыхающим, необходимо избегать разговоров с другими людьми.

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

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

Во избежание недоразумений необходимо повторить просьбу Отдыхающего.

в) Окончание разговора.

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

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

Любая информация, касающаяся Отдыхающих, является конфиденциальной, поэтому сотрудники Административной службы не дают посторонним лицам информацию относительно сроков проживания, номера его дачного помещения, текущего состояния счёта и так далее.

Любые запросы представителей правоохранительных органов адресуются руководству Оздоровительного комплекса.

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

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

Система телефонных коммуникаций должна обеспечивать звуковое

или иное разделение звонков на внешние и внутренние так, чтобы сотрудники Административной службы понимали вид поступающего звонка.

а) ответ на входящий внешний звонок.

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

б) ответ на входящий внутренний звонок.

Администратор, подняв трубку, должен спокойно и четко представиться: назвать службу, свое имя, поприветствовать звонящего, в зависимости от времени суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-17:00), «Добрый вечер» (17:00-24:00), «Доброй ночи» (00:00-05:00).

II. Стойка приема и размещения отдыхающих Административной службы.

2.1. Требования к расположению Стойки.

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

2.2. Требования к атмосфере зоны встречи и размещения Отдыхающих.

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

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

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

2.3. Требования к дизайну Стойки.

Дизайн Стойки должен соответствовать фирменному стилю Оздоровительного комплекса.

Количество рабочих мест за Стойкой должно обеспечивать максимально быстрое размещения Отдыхающих.

На одно рабочее место выделяется не менее 2 метров рабочей длины стойки. Размер Стойки может быть увеличен при необходимости размещения за стойкой других сервисов (консьерж и пр.). В этом случае зона работы сотрудников Административной службы должны быть отделена от прочих рабочих зон и выделена фирменным стилем.

В зоне размещения все процессы должны быть направлены на максимально быстрое обслуживание Отдыхающих.

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

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

Рекомендовано включать: находящуюся справа от сотрудника Административной службы и обращенную лицевой стороной к Отдыхающему табличку обозначения зоны рабочего места сотрудника Административной службы (количество табличек по количеству рабочих мест), один на стойку на видном месте механический звонок вызова сотрудника Административной службы в его отсутствие. Фирменный настольный информационный носитель типа «Шерпа» с набором информации согласно стандарту и всегда открытый в позиции «Базовых тарифов». Носитель устанавливается слева от таблички и органайзера.

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

В контактной зоне должна быть подставка для зонтов и напольная урна.

2.5. Требования к внутреннему оснащению рабочих мест Административной службы.

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

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

детектором, фискальный регистратор.

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

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

2.6. Карточка Отдыхающих.

(служебная информация)

2.7. Требования к документообороту на Стойке.

(служебная информация)

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

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

Информация должна содержать:

- фирменное наименование, адрес и режим работы;
 - сведения о юридическом лице, номер телефона, ЕГРЮЛ;
 - лист с указанием ФИО руководителя с графиком работы;
 - сведения о вышестоящей организации;
 - сведения о присвоении Объекту размещения и номерам категории;
 - сведения о лицензировании и сертификации услуг;
 - правила проживания в объекте размещения, в том числе с указанием порядка оплаты услуг, расчетного часа и иных обязательных параметров;
 - базовые расценки по типам номеров с перечнем услуг, включенным в стоимость проживания;
 - информация об услугах и графику работы находящихся в Объекте мест питания;
 - расценки, график и порядок предоставления дополнительных услуг;
- Информационный носитель в рабочем положении должен быть открыт на развороте «Базовые расценки».

2.9. Информационное сопровождение работы сотрудников Административной службы.

Знание услуг оздоровительного комплекса, порядка их предоставления – неотъемлемая составляющая профессиональные компетенции сотрудника Стойки. Каждый сотрудник обязан владеть всей полнотой информации и передавать ее коллегам. В обязательном порядке рядом с администратором должны быть следующие документы;

- журнал передачи смены с отражением всех существенных событий и возникших вопросов за смену;
- телефонный справочник Объекта размещения;
- справочник услуг Объекта размещения;

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

рекламно-информационная информация, выдаваемая по запросу Отдыхающего.

2.10. Отзывы Отдыхающих.

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

III. Контроль использования ключей от дачных помещений

(служебная информация)

IV. Поселение Отдыхающего.

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

4.1. Порядок заселения в дачное помещение в рамках государственного заказа.

(служебная информация)

4.2. Порядок заселения в дачное помещение на коммерческой основе.

1. После осмотра дачного помещения в сопровождении представителя Администрации отдыхающий направляется в Административную службу для заполнения бланка заявки на предоставление дачного помещения и регистрационной карты. Также Административная служба собирает информацию о потребностях отдыхающего в дооснащении предоставляемого дачного помещения.

2. Заполненная заявка передается Административной службой в Администрацию Учреждения для рассмотрения и оформления договора.

3. Оформленный в двух экземплярах договор передается Бухгалтерией в Административную службу.

4. Контроль прохождения документов через Администрацию и Бухгалтерию остается за Административной службой.

5. Информация о дате заезда отдыхающего в предоставляемое помещение, а также о потребностях отдыхающего в дооснащении помещения передается Административной службой в Службу горничных, а также заместителю директора по общим вопросам немедленно после получения из Бухгалтерии оформленного договора на предоставление дачного помещения.

6. Оформленный договор на предоставление дачного помещения направляется Административной службой отдыхающему по факсу или электронной почтой для ознакомления. Помимо этого, отдыхающему

направляется бланк заявки на пропуск на территорию Учреждения.

7. Заполненный бланк заявки на пропуск должен быть получен Административной службой не позднее, чем за сутки до заезда отдыхающего и немедленно передан в Администрацию Учреждения.

8. После визирования заявки на пропуск директором Учреждения или лицом его замещающим, заявка передается в подразделение охраны. Копия завизированной заявки хранится в Административной службе.

9. Подготовка и дооснащение дачного помещения, а также прилегающей территории, к заезду отдыхающего ведется соответствующими службами Учреждения. Координация всех работ по подготовке осуществляется Службой горничных.

10. Проверка готовности дачного помещения и прилегающей территории к заезду отдыхающего осуществляется начальником Службы горничных и заместителем директора по общим вопросам не позднее, чем за 1 сутки до даты заезда отдыхающего.

11. К дате заезда отдыхающего в Административной службе должны находиться оригиналы договора на предоставление дачного помещения, соответствующего счета и ключи от дачного помещения. Помимо этого, Административная служба обязана убедиться, что информация о пропуске автомобильного транспорта отдыхающего в соответствии с заявкой поступила в Дежурную часть подразделения охраны.

12. В момент заезда отдыхающий подписывает договор на предоставление дачного помещения, Административная служба передает ему один экземпляр подписанного договора, оригинал соответствующего счета и принимает оплату. После оплаты счета отдыхающему передаются ключи от дачного помещения. Второй подписанный экземпляр договора передается Административной службой в Бухгалтерию.

13. При передаче ключей Административная служба обязана проинформировать отдыхающего об имеющейся в дачном помещении информационной папке, содержащей сведения о работе подразделений Учреждения, имеющихся услугах на территории Учреждения, а также Правилах проживания и пожарной безопасности.

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

Ключ от дачного помещения лицам, не достигшим 14 лет, выдаются с согласия родителей или сопровождающих их лиц.

4.4. Предоставление информации.

Сотрудник Административной службы при поселении Отдыхающего доводит до последнего информацию о расположении дачного помещения, услугах питания, местонахождении объектов питания, а также по дополнительным услугам.

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

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

V. Регистрационная карта/Договор на проживание.

5.1. Общие требования.

Согласно действующему законодательству при размещении заключается договор на проживание в письменной форме (в виде Заявления) на основании предъявления Отдыхающим документов, удостоверяющих его личность.

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

5.2. Требования к документам, удостоверяющим личность Отдыхающих.

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

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

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

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

справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;

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

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

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

паспорт иностранного гражданина либо иного документа (служебный паспорт, дипломатический паспорт), установленного федеральным законом

или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

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

миграционную карту с отметкой о пересечении границы;

вид на жительство;

разрешение на временное проживание на территории РФ.

5.3. Регистрационная карта (анкета Отдыхающего) и её содержание.

Регистрационная карта представляет собой документ, принадлежащий Оздоровительному комплексу. Все данные, отраженные в Регистрационной карте, должны быть подтверждены подписью Отдыхающего.

Регистрационная карта должна быть оформлена и распечатана на каждого Отдыхающего, которому предоставлено дачное помещение и содержать следующую информацию:

фамилию, имя и отчество Отдыхающего;

дату и место рождения;

гражданство;

паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан) и данные документа его заменяющего;

адрес проживания по месту постоянной регистрации;

даты проживания в Объекте размещения (дата заезда, дата выезда);

номер дачного помещения;

согласие на обработку персональных данных;

согласие с Правилами проживания в Объекте размещения;

контактный телефон/адрес электронной почты.

а) Правила оформления регистрационной карты:

сотрудник административной службы должен попросить Отдыхающего предоставить документ, удостоверяющий личность;

внести данные документа в Профайл Отдыхающего в PMS и проверить правильность внесенной информации;

распечатать заполненную форму Договора на проживание/Регистрационной карты и предоставить на подпись Отдыхающему, акцентируя внимание на даты проживания, номер дачного помещения, суточную его стоимость и общую стоимость услуг за весь период проживания, а также выдержку из Правил проживания, а именно: «Подписывая настоящий договор, обязуюсь ознакомиться с Правилами проживания, пожарной безопасности, хранения ценностей, а также подтверждаю получение информации о расчетном часе в отеле «указать наименование» и время в формате «00» часов, необходимости заблаговременно сообщить о желании продлить настоящий договор на проживание, запрете на курение в номерах и общественных зонах.

В случае отсутствия номера телефона и адреса электронной почты попросить Отдыхающего внести недостающую информацию.
(служебная информация)

VI. Процедура оплаты (основы кассовой дисциплины).

(служебная информация)

VII. Продление проживания в Оздоровительном комплексе.

7.1. Общие положения.

Согласно действующему законодательству и принятым гостиничным правилам, в том числе международным, продление номера Отдыхающему возможно только при наличии свободных номеров.

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

7.2. Виды продления проживания в Оздоровительном комплексе.

В Оздоровительном комплексе возможно продление проживания на сутки и более.

7.3. Действия сотрудника административной службы при обращении Отдыхающего с просьбой о продлении проживания.

В начале диалога сотрудник Административной службы должен поприветствовать Отдыхающего и напомнить, что продление производится при наличии свободных дачных помещений (по возможности), уточнить детали продления, проверить возможность в PMS наличие свободных помещений того типа и с теми условиями, в котором проживает Отдыхающий.

Переселение Отдыхающего из одного дачного помещения в другое производится по согласованию с руководством Оздоровительного комплекса.

При наличии дачных помещений, сотрудник Административной службы подтверждает возможность продления и информирует Отдыхающего о своевременной оплате следующих суток – до расчетного часа, установленного в Оздоровительном комплексе (далее – расчетный час).

7.4. Действия сотрудников Административной службы при отсутствии дачных помещений необходимой категории.

Сотрудник Административной службы должен знать, что отказать Отдыхающему в продлении можно лишь в исключительных случаях.

Пребывание Отдыхающего в неоплаченном помещении не допускается, необходимо принять все возможные меры к предотвращению такой ситуации.

VIII. Выезд Отдыхающего.

8.1. Общие положения.

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

8.2. Подготовка к процедуре выезда Отдыхающего.

Сотрудник Административной службы должен ознакомиться с Ожидаемым листом выезда, обратив внимание на наличие каких-либо специальных сообщений Отдыхающим и прочее.

Внимательно просмотреть счета, произведенные начисления. При обнаружении возможных ошибок своевременно принять меры, разобраться, чтобы к моменту отъезда быть готовым ответить на все возникшие вопросы. По возможности получить информацию у Отдыхающих о времени их отъезда, спланировать процедуру отъезда, работая в тесном контакте со Службой горничных.

8.3. Оформление выезда индивидуального Отдыхающего.

При выезде Отдыхающего сотрудник Административной службы должен:

- поприветствовать Отдыхающего, уточнить номер дачного помещения, попросить его вернуть ключи от дачного помещения, уточнить пользовался ли Отдыхающий дополнительными услугами;

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

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

- принять оплату, провести «check-out» в PMS, вывести на печать счет: для Отдыхающего;

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

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

- пожелать счастливого пути.

8.4. Порядок работы со спорными начислениями.

Сотрудник Административной службы должен внимательно выслушать претензии Отдыхающего по вопросу предъявленного за услуги Объекта размещения счета и удостовериться, что оспариваемая сумма подтверждена первичными документами, подтверждающими факт получения Отдыхающим услуги.

В отсутствие соответствующих документов, необходимо принести извинения Отдыхающему с последующим выяснением причин отсутствия документов.

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

8.5. Порядок возврата забытых и найденных вещей.

При поступлении запроса (телефонного звонка, письменного обращения и тому подобное) от Отдыхающего в Административную службу о потерянной или забытой вещи, дежурный сотрудник Административной службы переводит звонок руководителю Службы горничных, который уточняет, дату, время и возможное место утери, описание и в случае ее нахождения на хранении, осуществляет возврат.

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

Если связаться с Службой горничных невозможно или звонок Отдыхающего поступает в ночное время, допускается возможность просьбы сотрудником Отдыхающего оставить контактную информацию с целью связи с ним впоследствии, после чего данный запрос передается при первой возможности руководителю Службы горничных, который обязан связаться с Отдыхающим в течение 30 минут с момента получения информации.

В случае возврата вещи лично Отдыхающему руководителем Службы горничных в журнале находок ставится об этом отметка.

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

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

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

8.6. Порядок работы с не востребованными вещами.

Ежемесячно руководитель Службы горничных не реже 1 раза в месяц

организует проведение инвентаризации вещей, находящихся на хранении, по результатам которой составляется акт о не востребовавшихся вещах, сроки хранения которых истекли.

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

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

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

IX. Обслуживание и организация взаимодействия подразделений в Объекте размещения.

а) подготовка к размещению Отдыхающего.

На стадии проведения процедуры PRECHECK-IN сотрудник Административной службы должен проверить готовность Объекта размещения и всех задействованных служб к предстоящему обслуживанию Отдыхающего, полное имя Отдыхающего, должность, контактную информацию, количество персон, категорию/тип дачного помещения, срок пребывания в Объекте размещения, установленный тариф, дату и время заезда, дату выезда, наличие заявки на пропуск автотранспорта.

Удостоверившись, что запросы Отдыхающего точно совпадают с данными по бронированию, сотрудник Административной службы должен подготовить документы к его регистрации, произвести действия по организации и контролю взаимодействия служб Объекта размещения по готовности его дачного помещения и другое.

б) размещение Отдыхающего.

Подразделению охраны Оздоровительного комплекса необходимо оперативно оповещать Административную службу о прибытии Отдыхающего к Оздоровительному комплексу (по требованию). Административная служба оперативно оповещает соответствующие службы Объекта размещения о прибытии Отдыхающего, любых изменениях, связанных с его проживанием.

Процедура встречи, оформления и размещения Отдыхающего должны быть выполнены персоналом максимально быстро.

в) работа с Отдыхающим в период проживания.

Во время проживания Отдыхающих необходимо учитывать особые пожелания и предпочтения, для чего сотрудниками Административной службы ведется специальный учет в Профайле Отдыхающего, информация в

котором учитывается при повторно заезде Отдыхающего в Объект размещения.

г) выезд Отдыхающего.

Сотрудник Административной службы, как и в случае выполнения процедуры встречи и обслуживания Отдыхающего, должен в период его проживания провести подготовительную процедуру отъезда, проверить готовность соответствующих служб Объекта размещения, получить у Отдыхающего отзывы о качестве полученных им услуг, оформить должным образом документы, связанные с отъездом Отдыхающего.

д) обратная связь.

Сотрудник Административной службы должен провести анализ обслуживания Отдыхающего с учетом его отзывов и проинформировать об этом соответствующие службы Объекта размещения.

Х. Организация работы с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами Отдыхающих.

10.1. Общие положения.

Главной компетенцией сотрудника Стойки является умение предвидеть и решать любые ситуации, не доводя их до конфликта. Сотрудник Административной службы должен четко представлять как себя вести, чтобы удовлетворить жалобу Отдыхающего и не испортить имидж Оздоровительного комплекса.

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

Урегулирование жалоб – ключевой момент сохранения и удержания Отдыхающих. Ведение и управление эффективной обратной связью с Отдыхающими – ключевая компетенция персонала Административной службы.

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

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

10.2. Регистрация и учет жалоб и предложений Отдыхающих.

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

Как правило, фиксация осуществляется посредством внесения сведений в Книгу отзывов и предложений на Стойке.

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

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

10.3. Действия сотрудников Административной службы при получении жалобы или предложения Отдыхающего, полученной в устной форме.

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

Запрещается сотруднику Административной службы принимать жалобы на свой счет, так как Отдыхающий не упрекает, а информирует о том, что его не устраивает в Объекте размещения; не допускается спорить с Отдыхающим. Необходимо сохранять спокойствие и дружелюбное выражение лица.

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

Не рекомендуется сотруднику Административной службы объяснить Отдыхающему, кто виноват. Запрещается обвинять других работников Объекта размещения, спорить с Отдыхающим, возражать ему и проявлять агрессию.

При невозможности самостоятельного решения возникшей ситуации сотрудник Административной службы незамедлительно информирует об этом своего руководителя, после чего сообщает Отдыхающему о ходе решения, так как Отдыхающего необходимо информировать о предпринимаемых действиях.

Сотрудник Административной службы должен связаться с Отдыхающим и сообщить, что он проинформировал о сложившейся ситуации исполнителя или руководство Оздоровительного комплекса, принести извинения.

Решение любой ситуации должно занимать не более 24 часов.

10.4. Действия сотрудников Административной службы при получении жалобы или предложения Отдыхающего в Книге жалоб и предложений.

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

Ведение Книги жалоб и предложений способствует выявлению слабых мест в работе служб Объекта размещения, их устранению в ходе повседневной работы, в которой отражается вся необходимая информация об

Объекте размещения. Книга жалоб и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью руководителя Оздоровительного комплекса и скреплена соответствующей печатью.

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

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

10.5. Организация работы с жалобами и предложениями, оставленными в Книге жалоб и предложений.

Начальник Административной службы, должен внимательно разобраться в поступившей жалобе, выявить причины, принять необходимые меры по устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе, сообщить о проведенной работе руководству.

На оборотной стороне заявления, сделанного Отдыхающим в Книге жалоб и предложений, сотрудник Административной службы делает отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке сообщает Отдыхающему о результатах.

10.6. Организация работы с жалобами и предложениями, оставленными Отдыхающими в сети Интернет.

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

10.7. Рекомендации по работе с жалобами и предложениями Отдыхающих.

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

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

Кроме этого, необходимо стараться упомянуть об услугах и

нововведениях, связанных с обсуждаемым вопросом, предложить Отдыхающему вернуться и получить любую обратную связь от него. Обо всех отзывах, поступающих в адрес Оздоровительного комплекса, ответственному сотруднику необходимо информировать непосредственного руководителя.

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

XI. Презентация дачного помещения Отдыхающему.

11.1. Общие положения.

В обязанности сотрудников Административной службы входит информирование Отдыхающего об оснащении дачного фонда и расположении дач в Объекте размещения. Правильно поданная информация и максимально развернутая презентация номера поможет в дальнейшем наладить контакт с Отдыхающим и упростить общение при его бронировании.

11.2. Правила презентации дачного помещения Отдыхающему.

а) сопровождение Отдыхающего в дачное помещение.

Важно знать, что презентуемое Отдыхающему дачное помещение в обязательном порядке должно быть убрано.

Ответственный сотрудник Административной службы должен пригласить Отдыхающего следовать за ним, и сопровождать его к показываемому дачному помещению. В процессе движения желательно рассказать Отдыхающему об инфраструктуре Оздоровительного комплекса, о дополнительных услугах (о наличии платных и бесплатных услуг). В дачное помещение первый заходит сотрудник Административной службы, зажигает свет у входа и приглашает Отдыхающего войти, дверь при этом оставляя открытой (полуоткрытой).

б) проведение презентации дачного помещения Отдыхающему.

Сотрудник Административной службы должен рассказать Отдыхающему сколько комнат в конкретном дачном помещении (открыть все межкомнатные двери). Презентацию необходимо начинать с гостиной, далее – сообщить о меблировке гостиной (при наличии мягкой мебели необходимо уточнить раскладывается ли диван).

Подойдя к окну, сотрудник Административной службы должен обратить внимание Отдыхающего на вид из окна.

После гостиной презентуется спальня, рассказывается о размерах кроватей в номерах данной категории (наличии особенностей: ортопедические матрасы, подушки и т.д.), демонстрируется, где включается свет и как работают прикроватные светильники.

Далее презентуется ванная комната и санузел, рассказывается о наличии душевой кабины или ванны, отдельный или совмещенный санузел

в дачном помещении данной категории, рассказывается об услугах оздоровительного комплекса.

После окончания презентации и ответов на все вопросы Отдыхающего, сотрудник Административной службы, покидая дачное помещение последним, выключает свет, закрывает двери и ставит помещение на сигнализацию и попутно отвечает на оставшиеся у Отдыхающего вопросы.

После презентации дачного помещения сотрудник Административной службы обязательно сообщает об этом в Службу горничных.

ХII. Взаимодействие Административной службы с другими подразделениями.

(служебная информация)

**ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
СЛУЖБОЙ ГОРНИЧНЫХ
ФГАУ «ОК «АРХАНГЕЛЬСКОЕ»**

I. Внешний вид. Нормы поведения

- 1.1. Внешний вид сотрудников Службы горничных
- 1.2. Нормы поведения персонала Службы горничных

II Ответственность сотрудников Службы горничных

III. Инвентаризация в Службе горничных

- 3.1. Общие положения
- 3.2. Виды инвентаризации
- 3.3. Материально-ответственное лицо
- 3.4. Контроль расходов Службы горничных и материальной обеспеченности процессов обслуживания дачного фонда

IV. Приоритеты в подготовке дачных помещений

- 4.1. Основные и дополнительные уборки в дачных помещениях
- 4.2. Приоритеты в подготовке дачных помещений и проверке качества уборки

V. Использование специализированных химических средств для уборки

- 5.1. Общие требования к работе с использованием химических средств
- 5.2. Принципы организации работы с химическими средствами
- 5.3. Действия при неосторожном обращении с химическими средствами
- 5.4. Качество используемых химических средств

VI. Вход в дачное помещение Отдыхающего, уборка дачного помещения

- 6.1. Общие правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ
- 6.2. Виды уборок в дачных помещениях, мероприятия по их проведению
- 6.3. Рекомендации при открывании двери и осуществлении входа в дачное помещение Отдыхающего
- 6.4. Дополнительные правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ
- 6.5. Общие рекомендации и требования, предъявляемые к порядку и процедуре уборки дачного помещения и прилегающей территории
- 6.6. Требования по организации контроля уборки дачных помещений

VII. Рекомендации при исполнении просьб (обращений) Отдыхающих. Взаимодействие Службы горничных с другими подразделениями

- 7.1. Рекомендации по реагированию на просьбы и обращения Отдыхающих
- 7.2. Взаимодействие Службы горничных с подразделениями Объекта размещения

VIII. Политика забытых и найденных вещей

- 8.1. Общие требования к работе с забытыми и найденными вещами
- 8.2. Порядок регистрации и хранения забытых и потерянных вещей
- 8.3. Сроки хранения находок

IX. Возмещение ущерба

- 9.1. Общие требования возмещения ущерба, причиненного Оздоровительному комплексу
- 9.2. Ущерб, нанесенный Отдыхающим

I. Внешний вид. Нормы поведения.

1.1. Внешний вид сотрудников Службы горничных.

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

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

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

1.2. Нормы поведения персонала Службы горничных.

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

Разговор с Отдыхающим осуществляется только стоя. Необходимо внимательно относиться ко всем Отдыхающим, не показывать ему свою занятость, спешку, стараться предвосхищать его действия.

Сотрудник Службы горничных всегда реагирует на просьбу Отдыхающего, старается решить его обращение, в том числе обращаясь в другие подразделения Оздоровительного комплекса.

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

Сотрудникам Службы горничных не допустимо громко разговаривать в гостевых зонах, так как Гости не должны слышать служебные переговоры, есть, пить и курить на виду у Отдыхающих, пристально на них смотреть, обсуждать Отдыхающих между собой, пользоваться инвентарём гостевых номеров (телефоном, туалетом, кроватью и так далее), давать какую-либо информацию служебного характера, которая имеет отношение к работе подразделений Оздоровительного комплекса (условия, заработная плата и другое), предлагать свои услуги Отдыхающим в качестве дополнительного дохода, брать деньги с Отдыхающего за какие-либо услуги, выполнять

поручения Отдыхающего относительно оплаты каких-либо услуг от его имени и принимать от него деньги для этих целей.

II. Ответственность сотрудников Службы горничных при использовании ключей.

Сотрудник Службы горничных, получивший ключ от любого помещения для выполнения своих должностных функций, несет 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 Оздоровительного комплекса или передавать неустановленным лицам.

III. Инвентаризация в Службе горничных.

(служебная информация)

IV. Приоритеты в подготовке дачных помещения

4.1. Основные и дополнительные уборки в дачных помещениях.

В Службе горничных в зависимости внутренних стандартов осуществляются следующие виды уборок в дачных помещениях: основная, дополнительная, специальные работы.

К основному виду уборки относятся: уборка дачного помещения после выезда, текущая уборка со сменой белья или без такового, генеральная уборка с периодичностью, установленной стандартом учреждения.

К дополнительному виду уборки относятся: контроль дачных помещений под заезд, уборка чистых дачных помещений после простоя свыше 10 дней.

К специальному виду уборки относятся специальные мероприятия по уборке дачного 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 холодильниками, мытье коврового покрытия, мытье и/или чистка плафонов, ревизия элементов системы кондиционирования, прочие мероприятия.

4.2. Приоритеты в подготовке дачных помещений и проверке качества уборки.

В настоящем стандарте под приоритетом в подготовке дачного фонда понимается очередность уборки дачных помещений комплекса, под приоритетом проверки качества уборки – очередность контроля качества уборки.

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

Система уборки должна обеспечивать максимальную готовность имеющихся свободных дачных помещений к продаже.

С целью обеспечения эффективного управления доступностью дачного фонда, максимизации продаж и удовлетворения Отдыхающих и во избежание простоя дачных помещений по причине несвоевременной подготовки, очередность уборки дачных помещений комплекса может меняться в зависимости от загрузки Объекта размещения и интенсивности движения дачного фонда.

Важно обеспечить постоянный обмен Службы горничных с Административной службой информацией о статусе дачных помещений и планируемых заездах.

V. Использование специализированных химических средств для уборки.

5.1. Общие требования к работе с использованием химических средств.

Система организации работы в Службе горничных должна обеспечивать информированность и соблюдение персоналом при использовании специализированных химических средств для уборки следующих требований:

к работе допускается персонал не моложе 18 лет, прошедший инструктаж по технике безопасности и медицинские осмотры;

допускается использование моющих, дезинфицирующих химических средств, прошедших государственную регистрацию и сертификацию в установленном порядке, соответствующих требованиям безопасности и имеющих декларации о соответствии, сертификаты соответствия, инструкции по применению, для дезинфицирующих средств обязательно наличие свидетельства о государственной регистрации;

знание и строгое соблюдение инструкции производителя по работе с химическими средствами;

использование при необходимости согласно инструкции защитной одежды (перчаток с хлопковым напылением, если это необходимо, средств для защиты глаз, индивидуальных средств защиты органов дыхания (респираторов, масок), специализированной обуви и одежды);

запрещается смешивание химических средств (может привести к выбросу ядовитых испарений или вызвать возгорание, ожоги, аллергические реакции);

использование химических средств допускается в хорошо проветриваемом помещении;

запрещается курение рядом с местом складирования химических реагентов;

запрещается проведение работы с химикатами вблизи открытого пламени;

соблюдение осторожности при использовании химических средств в тесном помещении (например, в гостевой, ванной комнате);

запрещается использование немаркированных контейнеров, бутылок;

запрещается применять химические средства с истекшим сроком годности;

соблюдение технологии использования – нанесение химических средств в процессе работы непосредственно сначала на рабочие салфетки или губки, а затем на саму поверхность, за исключением моющего средства для унитазов и средства для удаления известковой накипи в чайниках аппаратах по нагреву питьевой воды;

после использования необходимо промывать обработанные поверхности и предметы теплой или холодной водой согласно инструкции по применению химических средств;

хранение химических средств должно осуществляться в таре (упаковке) производителя, снабженной этикеткой, в специально отведенных местах, защищенных от влаги и солнечных лучей, вдали от нагревательных приборов и открытого огня, отдельно от лекарственных препаратов, пищевых продуктов, в местах, недоступных детям;

при работе с химическими средствами следует избегать попадания средства в рот, глаза и на кожу;

при проведении всех работ со средством и его растворами следует соблюдать правила личной гигиены, запрещается пить, курить, принимать пищу во время работы с химическими средствами, после работы необходимо вымыть руки с мылом.

5.2. Принципы организации работы с химическими средствами.

Подбор чистящих и моющих химических средств в Оздоровительном комплексе должен осуществляться исходя из следующих принципов: эффективности применения для устранения загрязнений и уходу за объектами обработки без нанесения ущерба имуществу комплекса и для поддержания сохранности имущества; ускорения и упрощения проведения уборочных работ; соблюдения требований экологической безопасности; рационального расходования материальных ресурсов на приобретение.

5.3. Действия при неосторожном обращении с химическими средствами.

В случае несоблюдения мер предосторожности при обращении с химическими средствами, сотрудник должен:

при попадании средства на кожу следует обильно промыть пораженное место водой и смазать его смягчающим кремом;

при попадании средства в глаза – промыть их под струей воды в течение 10-15 мин;

при появлении признаков раздражения органов дыхания (першение в горле, носу, кашель, затрудненное дыхание) необходимо прекратить работу

со средством, перейти в другое помещение, прополоскать рот и носоглотку водой;

при необходимости обратиться к врачу.

5.4. Качество используемых химических средств.

Во избежание нанесения вреда имуществу Оздоровительного комплекса применением некачественных чистящих и моющих химических средств рекомендовано использовать средства известных производителей или линейки средств, разработанные специально для профессионального использования на предприятиях индустрии гостеприимства.

С целью создания благоприятной среды в зоне дачного фонда рекомендуется использовать моющие средства с одним общим (желательно нейтральным) ароматом.

VI. Вход в дачное помещение Отдыхающего, уборка дачного помещения.

6.1. Общие правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ.

Перед началом работы горничная обязана привести себя в порядок: волосы должны быть причесаны, униформа чистая и опрятная, ногти чистые, минимум украшений, обувь чистая. Горничная должна правильно и по назначению использовать вверенное ей оборудование, чистящие и моющие средства, нести персональную ответственность за рабочий ключ от дачных помещений.

6.2. Виды уборок в дачных помещениях, мероприятия по их проведению.

В Оздоровительном комплексе определены четыре основных вида уборки дачных помещений: текущая уборка без смены белья производится два раза в неделю, во всех дачных помещениях, в которых проживают Гости, кроме дня выезда; текущая уборка со сменой белья – производится еженедельно во всех дачных помещениях, в которых проживают Гости, кроме дня выезда; уборка после выезда Отдыхающего – осуществляется после освобождения дачных помещений Отдыхающими; генеральная уборка – производится по специальному графику два раза в год. Проведение генеральной уборки также осуществляется после проведения ремонта или реконструкции дачного фонда.

а) текущая уборка без смены белья (1 раз в неделю).

При текущей уборке без смены белья производится удаление запахов, пыли и пятен с поверхности, стоящей в номере мебели и зеркал, уборка кроватей, тумбочек, стола, напольного покрытия, ванных комнат (санузлов), вынос мусора.

б) текущая уборка со сменой белья (1 раз в неделю).

Данная уборка по сравнению с проведением текущей уборки без смены белья включает в себя дополнительно смену постельного белья по установленному графику.

в) уборка после выезда Отдыхающего.

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

г) генеральная уборка (2 раза в год).

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

6.3. Рекомендации при открывании двери и осуществлении входа в дачное помещение Отдыхающего.

Сотруднику Службы горничных необходимо позвонить или постучать в дверь и сказать: «Горничная», подождать около 10 секунд, прежде чем позвонить в дверной звонок или снова постучать. Стучать в дверь необходимо рукой. Запрещается для этого использовать ключ и другие предметы.

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

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

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

6.4. Дополнительные правила и требования, предъявляемые к горничным при проведении уборочных работ.

При проведении уборки дачного помещения горничной запрещается использовать для уборки полотенца и постельные принадлежности, смотреть телевизор, слушать музыку, пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного дачного помещения, закрывать и перекладывать лежащие на столе книги, журналы, бумаги, трогать и перекладывать личные вещи

Отдыхающего (электронную технику, драгоценности и деньги), оставлять уборочный инвентарь и уборочные инструменты в местах общего пользования, отвлекаться во время выполнения уборочных работ.

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

6.5. Общие рекомендации и требования, предъявляемые к порядку и процедуре уборки дачного помещения и прилегающей территории.

При уборке территории непосредственно прилегающей к дачному помещению в зависимости от времени года следует смести листву или убрать снег с крыльца дачного помещения, дорожки ведущей к входу в дачное помещение, отмостков вокруг дачного помещения. Также следует огрести листву на расстоянии 1 метра по периметру вокруг отмостков дачного помещения, полить цветы на клумбах, обмести уличную скамью, беседку, а также произвести влажную протирку пластиковой уличной мебели в случае наличия таковой.

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

Для каждого дачного помещения определяется последовательность уборки (предварительно проведя первичную обработку санузла (замачивание) еще до начала работы в жилых комнатах): кухня, спальня, кабинет, гостиная, лестница, прихожая, санузел.

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

Шаг 1. Контроль работоспособности оборудования и систем дачи.

Перед началом уборки необходимо включить полное освещение в дачном помещении, проверить осветительные приборы на предмет их работы, проверить работу телевизора, холодильника, телефона, кондиционера, пульта; раздвинуть шторы, открыть форточки/окна, освободить корзины от мусора. Если в дачном помещении есть балкон, убрать весь мусор, протереть перила. Проверить наличие и комплектацию «Информационной папки».

Шаг 2. Замачивание санузла.

Далее необходимо произвести первичную обработку санузла, надев

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

Шаг 3. Уборка жилой комнаты.

Далее, сменив перчатки, произвести сбор грязного постельного белья и полотенце, поместив в мешок для грязного белья.

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

Произвести заправку кровати чистым постельным бельем и приступить к протирке поверхностей. При смене постельного белья использованное белье необходимо отнести и положить в мешок для сбора грязного белья, затем вымыть руки и принести чистое бельё. Застелить постель с обязательным взбиванием подушки. Периодически производить изменение положения матраца (1 раз в квартал). Одеяло застилать, закрывая подушку. Всё накрывать покрывалом.

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

Приступить к уборке пола.

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

В случае уборки дачного помещения после выезда обработать

возможные места соприкосновения отдыхающего с предметами оснащения комнаты (телефонную трубку, пульт, выключатели, дверные ручки и др.) дезинфектором.

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

Шаг 4. Уборка санузла.

Необходимо взять протирочный материал и средства, предназначенные специально для уборки санузла.

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

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

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

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

Далее произвести мытье пола, после чего снять перчатки и произвести комплектацию санузла в соответствии с внутренними правилами Оздоровительного комплекса чистыми полотенцами и расходными материалами.

Далее освежить воздух в санузле и комнате.

Прежде чем покинуть дачное помещение, горничная должна убедиться, что окна закрыты, свет погашен во всех помещениях, мебель

расставлена по своим местам, в ванной все исправно, все принадлежности разложены. Перед уходом из дачи горничная делает соответствующую пометку в РЛГ или сообщает руководителю Службы горничных, закрывает дверь дачного помещения и проверяет, что она заперта, ставит дачное помещение на сигнализацию.

Продизенфицировать ручку входной двери.

6.6. Требования по организации контроля уборки дачных помещений.

При выполнении должностных обязанностей начальник Службы горничных (или его заместитель) контролирует работу горничных, выборочно контролирует уборку жилых дачных помещений, а также проверяет готовность дачных помещений к заезду новых Отдыхающих.

Начальник Службы горничных (или его заместитель) осматривает дачные помещения, 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. Начальник Службы горничных (или его заместитель) обязан проявлять бдительность в вопросах безопасности Отдыхающих, их имущества, 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.

В Оздоровительном комплексе основные действия начальника Службы горничных (или его заместителя) при осуществлении контроля качества уборки заключаются в следующем.

Произвести осмотр дачного помещения, входа в дачу и прилегающей территории, обращая внимание на следующее:

а) контроль складирования горничными вещей Отдыхающих и обращения с ценными вещами: вещи складываются, но не перемещаются, и ценные предметы, такие как деньги, документы, часы или ювелирные изделия, не затрагиваются;

б) контроль входной зоны: прилегающая к дачному помещению территория и крыльцо должны быть чисто прометены, проведена уборка беседки и уличной мебели, цветочные клумбы политы; входная дверь должна быть протерта от пыли и следов; дверная ручка должна быть чистой, дверной звонок функционирующий, светильники находится в рабочем состоянии, покрытие пола чистое;

в) контроль состояния шкафов: дверные ручки должны быть чистые, двери протерты от пыли и следов;

д) контроль уборки спальни и детской комнаты – 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, 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 натерты, 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 (при наличии), 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.

VII. Рекомендации при исполнении просьб (обращений) Отдыхающих. Взаимодействие Службы горничных с другими подразделениями.

7.1. Рекомендации по реагированию на просьбы и обращения Отдыхающих.

В случае поступления в Службу горничных от Отдыхающих просьб (обращений) сотрудник всегда реагирует вежливо, внимательно и оперативно. Ответ на телефонный звонок осуществляется сотрудником, назвавшим свое имя после 3 сигналов или 10 секунд в спокойной, неторопливой и приятной манере. Фоновый шум исключается, используется соответствующее приветствие в зависимости от времени суток, например: «Доброе утро, Служба горничных, Анна, чем я могу помочь Вам?». Запись его запроса (вопроса) осуществляется в журнале регистрации с указанием номера дачного помещения, имени Отдыхающего, времени, имени сотрудника, принявшего и создавшего запрос.

При вопросе Отдыхающего об уборке в дачном помещении необходимо уточнить у него более подробно, что ему необходимо, добавив при этом, например: Смена полотенец, конечно, мы заменим все полотенца. Смена белья у Вас будет числа.

При поступлении вопроса горничной от Отдыхающего вне компетенции, сообщается об этом начальнику Службы, который обязан организовать ее выполнение (при необходимости задействовать другие подразделения Оздоровительного комплекса).

Если Отдыхающий задал вопрос о нахождении какого-либо места на

территории Оздоровительного комплекса, сотрудник должен оказать помощь Отдыхающему по следованию к требуемому месту.

7.2 Взаимодействие Службы горничных с подразделениями Объекта размещения.

а) Взаимодействие с Административной службой.

Взаимодействие с Административной службой производится по вопросам движения дачного фонда и статусам дач, наличию особых пожеланий Отдыхающих, заезду Отдыхающих, дополнительной комплектации.

Все дачные помещения должны быть проверены под заезд. В случае незапланированного заезда, необходимо уведомить по телефону горничную для проверки дачного помещения на готовность к заезду.

б) Взаимодействие с инженерно-техническими службами.

Горничная во время уборки/проверки номера под заезд составляет список неполадок (перегорела лампочка, засор в ванной, сломан замок, сломана дверца шкафа), передает его начальнику Службы, который сообщает ее по телефону руководителям соответствующих Служб. Устранение технических неполадок производится в максимально короткие сроки.

Все ремонтные работы производятся только в присутствии горничной, результаты сообщаются руководителю Службы горничных.

VIII. Политика забытых и найденных вещей.

8.1. Общие требования к работе с забытыми и найденными вещами.

Все вещи, обнаруженные в дачном фонде после выезда отдыхающих или на территории Оздоровительного комплекса, подлежат регистрации и учету.

При обнаружении забытых или потерянных вещей сотрудником Службы горничных, он обязан незамедлительно передать информацию о находке начальнику Службы горничных, а в случае их обнаружения сотрудниками других подразделений Оздоровительного комплекса находку и (или) информацию о ней, последние сообщают дежурному сотруднику Административной службы, который принимает меры по указанному обращению.

8.2. Порядок регистрации и хранения забытых и потерянных вещей.

Для учета находок ведется журнал регистрации находок, который хранится в Административной службе (далее – журнал находок), в который заносятся данные обо всех обнаруженных вещах, в частности, регистрационный номер находки (сквозная нумерация), дата находки имущества, номер дачного помещения или место, где оно обнаружено, место хранения описание обнаруженной вещи, фамилия, имя, отчество сотрудника, обнаружившего вещь, место для подписи Отдыхающего (если он забирает свое имущество лично).

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

8.3. Сроки хранения находок.

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

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации, в случае отсутствия нарушений целостности упаковки пищевых продуктов, срок их хранения – не более 3-х дней (после чего уничтожаются).

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

IX. Возмещение ущерба.

9.1. Общие требования возмещения ущерба, причиненного Оздоровительному комплексу.

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

9.2. Ущерб, нанесенный Отдыхающими.

В случае нанесения Отдыхающими материального ущерба Оздоровительному комплексу, выразившегося в поломке или порче имущества, мебели, постельных и банных принадлежностей, а также при недостатке принадлежностей в дачном фонде материально ответственными лицами Оздоровительного комплекса осуществляется фиксация события (например, фотографирование), в этот же день информация о ущербе сообщается начальнику Службы горничных.

Начальник Службы горничных (либо его заместитель) передает информацию об ущербе в администрацию учреждения для принятия мер и взыскания ущерба.

При обнаружении причинения ущерба имуществу Оздоровительного комплекса после отъезда Отдыхающего, горничная немедленно сообщает об этом руководителю Службы горничных. В этих случаях комиссионно (созданной разово или постоянно действующей) осматриваются нарушения

комплектации или повреждения в номере, составляется акт об ущербе, который направляется руководителем Службы горничных на рассмотрение руководителю Оздоровительного комплекса и в случае его утверждения акт передается в подразделение (бухгалтерию) для списания товарно-материальных ценностей с материально - ответственного лица.

**ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
СЛУЖБОЙ ПИТАНИЯ
ФГАУ «ОК «АРХАНГЕЛЬСКОЕ»**

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

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

II. Питание Гостей

- 2.1. Общие положения
- 2.2. Основные виды питания

III. Сервис

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

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

3.10. Особенности обслуживания по меню/A la Carte

IV. Кухня

4.1. Общие положения

4.2. Хранение продуктов

4.3. Идентификация продуктов

4.4. Отпуск готовой продукции

V. Уборка помещений

5.1. Общие положения

5.2. Виды уборок в СП, типовой план их проведения

5.3. Ведение журналов учета в СП

5.4. Порядок проведения уборки

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

VII. Взаимодействие СП с другими подразделениями

7.1. Принципы взаимодействия

7.2. Базовые элементы и типовые предметы взаимодействия СП в разрезе подразделений Оздоровительного комплекса

VIII. Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил

8.1. Общие положения

8.2. Особенности соблюдения СП санитарно-гигиенических норм и правил

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

1.1. Униформа сотрудников Службы питания.

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

а) официант (бармен).

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

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

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

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

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

1.2. Спецодежда сотрудников СП.

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

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

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

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

б) кухонный рабочий.

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

в) уборщик-мойщик.

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

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

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

1.3. Внешний вид сотрудников СП.

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

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

1.4. Нормы поведения сотрудников.

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

1.5. Особенности поведения сотрудников СП в производственных помещениях.

Все разговоры сотрудников СП в производственных помещениях должны быть регламентированы, чтобы не мешать другим сотрудникам сконцентрироваться на работе. Сотрудники обязаны соблюдать общепринятые нормы и правила поведения, не допускаются оскорбительные жесты по отношению к коллегам.

Не допускаются на производстве посторонние шумовые эффекты.

Сотрудники обязаны не повышать голос, какова бы не была на то причина. Запрещается производить персональные звонки на производстве (входящие и исходящие), соблюдать правила внутреннего распорядка и

установленный график работы. Перерывы в работе вне установленного графика допускаются исключительно с разрешения руководителя СП.

Сотрудникам СП запрещается находиться в производственных помещениях в нерабочее время (за исключением случаев, если сотрудник приехал на тренинг или собрание, совещание), находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, есть и пить в зале ресторана и служебных помещениях, не предназначенных для питания сотрудников, курить в униформе и вне специально отведенных для этого мест.

II. Питание Гостей.

2.1. Общие положения.

Виды питания, подачи блюд, их стоимость, ассортиментный перечень готовой продукции по питанию и обслуживания Гостей и другое регламентируются внутренними правилами.

2.2. Основные виды питания.

Виды питания установленные в Оздоровительном комплексе:

а) Кафе - обслуживание по меню на выбор.

При данном виде обслуживания Гостям предлагается на выбор ассортимент блюд согласно утвержденному меню. Гостей обслуживают официанты и бармены.

б) Столовая - комплексное питание.

Данный вид питания устанавливается по меню, в который входит определенный ассортимент блюд и напитков, утвержденный уполномоченным лицом Оздоровительного комплекса.

в) Банкеты - обслуживание по меню.

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

III. Сервис.

3.1. Основные понятия сервиса.

Сервис в Оздоровительном комплексе включает в себя следующее:

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

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

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

дружелюбие, вежливость, внимательность.

В обязательном порядке соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с Гостем, включая номер дачного помещения, сроки проживания, личную информацию и тому подобное, знание своей работы,

где любому сотруднику четко знать меню, выход блюд и напитков, их состав, время и место приготовления, цены, следить за актуальностью меню. Соблюдается сотрудником СП терпение и ответственность.

3.2. Общая подготовка зоны питания к обслуживанию.

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

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

3.3. Расстановка столов и стульев (кресел).

В Оздоровительном комплексе приняты два варианта: геометрический – проходы между столами устраивают параллельно стенам в линию; свободный – мебель расставляют по свободной схеме с выделением зон обслуживания.

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

3.4. Последовательность сервировки столов.

Первоначальная сервировка столов осуществляется до открытия зоны питания.

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

правильно и ровно расставлять стулья, тарелки брать руками только за край, бокалы на ножке брать только за ножку, бокалы без ножки за основание, приборы держать рукой на салфетке или подносе, брать рукой при сервировке только за шейку ручки, движения вокруг стола при сервировке и обслуживании как правило производить по часовой стрелке.

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

Этапы сервировки стола:

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

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

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

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

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

с левой стороны от закусочной вилки поставить пирожковую тарелку; чуть выше кончика столового ножа поставить бокал для воды, а чуть ниже и правее бокал для вина;

на закусочную тарелку положить свернутую салфетку

3.5. Подготовка рабочей станции официанта.

Рабочая станция официанта (далее – РСО) обеспечивает оперативность подачи предметов сервировки, таких как салфетки, приборы, посуда, зубочистки, меню, папки для счетов.

Подготовка РСО осуществляется до начала работы Объекта питания. При ее подготовке сотруднику СП необходимо убрать со всех полок и ящиков всю посуду и приборы, протереть поверхности РСО специальным чистящим средством, загрузить всеми необходимыми чистыми предметами сервировки и вспомогательными предметами.

В течение рабочего дня нужно своевременно пополнять запасы всего необходимого инвентаря и посуды.

3.6. Сервировка скатерти.

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

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

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

В повседневном обслуживании на скатерть может сервироваться наперон.

3.7. Сервировка посуды и приборов.

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

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

Для сервировки стола используются следующая посуда из фарфора:

а) Тарелка пирожковая.

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

б) Тарелка закусочная.

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

в) Тарелка мелкая столовая.

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

г) Тарелка подстановочная.

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

д) Тарелка глубокая.

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

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

3.8. Сервировка салфетками.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.10. Особенности обслуживания по меню/A la Carte.

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

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

Далее – принять заказ, повторить его, чтобы избежать ошибок, при этом помогая в выборе блюд и информируя об их времени приготовления. Допускаются случаи уточнения сотрудником СП порядка подачи блюд и напитков.

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

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

IV. Кухня.

4.1. Общие положения.

Процесс приготовления готовых блюд и кулинарных изделий на объектах питания Оздоровительного комплекса осуществляется в соответствии требованиями СП 2.3.6.1079-01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья», СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов»,

применения принципов ХАССП на объектах питания и в выпуске продукции гарантированного качества, отвечающего требованиям ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции»

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

4.2. Хранение продуктов.

При хранении пищевых продуктов сотрудниками СП соблюдаются обязательные нормы и требования, в том числе СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22 мая 2003 года № 98.

Осуществлять контроль за работой холодильного оборудования, поручив это ответственному работнику кухни и бара 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 сделать заявку на ремонт, производя перетарку продуктов в исправное холодильное оборудование.

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

4.4. 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).

V. Уборка помещений.

5.1. Общие положения.

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

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

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

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

При проведении уборки помещения СП делят на группы: производственная (горячий цех, холодный, мучной 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 и храниться отдельно в закрытых, специально выделенных для этого помещениях. 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.

5.3. 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.

5.4. 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, завершить ее, промыть с использованием дезсредств и просушить уборочный инвентарь, убраться в специальное отведенное помещение вместе с моющими и дезсредствами.

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

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

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

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

VII. Взаимодействие СП с другими подразделениями.

(служебная информация)

VIII. Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил.

8.1. Общие положения.

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

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

Все работники СП обязаны соблюдать правила личной гигиены, обращения с сырьём и полуфабрикатами, товарного соседства и обращения с отходами производства. Им запрещается использовать и хранить личные вещи в производственных помещениях на рабочем месте.

Сотрудники СП обязаны проходить медицинские осмотры в соответствии с действующими санитарными нормами и правилами с фиксацией осмотров в журналах (при ухудшении состояния здоровья, получении травмы покинуть рабочее место с обязательным информированием своего непосредственного руководителя для получения первой медицинской помощи), иметь допуск к работе и аттестацию по санитарно-гигиенической подготовке (иметь медицинскую книжку), поддерживать санитарное состояние рабочего места, использовать вспомогательный инвентарь и оборудование в соответствии с маркировкой.

В установленных перерывах для отдыха и питания работник СП обязан снимать санитарную одежду непосредственно перед перерывом и посещением мест общего пользования.

**ОПЕРАЦИОННЫЙ СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ
СЛУЖБОЙ БЛАГОУСТРОЙСТВА ТЕРРИТОРИИ
ФГАУ «ОК «АРХАНГЕЛЬСКОЕ»**

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

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

II. Сезонность уборок территории Оздоровительного комплекса

- 2.1. Летний период
- 2.2. Зимний период

III. Сбор и вывоз твердых коммунальных отходов

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

IV. Содержание и уход за малыми архитектурными формами

- 4.1. Общие положения
- 4.2. Основные принципы в подходе к организации общественного пространства уличной среды
- 4.3. Общие требования к качественным характеристикам малых

архитектурных форм и элементов благоустройства территорий
общего пользования

4.4. Устройства для оформления мобильного и вертикального озеленения

4.5. Водные устройства

4.6. Технические средства ориентирования

4.7. Уличная мебель

4.8. Уличное коммунально-бытовое оборудование

4.9. Уличное техническое оборудование

V. Содержание газонов и зеленых насаждений

5.1. Содержание газонов

5.2. Содержание зеленых насаждений

5.3. Высадка рассады цветов

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

1.1. Общие положения.

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

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

1.2. Требования к униформе сотрудников СБТ. Комплектность.

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

1.3. Основные характеристики и сезонность униформы.

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

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

1.4. Личная гигиена.

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

1.5. Нормы поведения сотрудников СБТ.

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

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

II. Сезонность уборок территории Оздоровительного комплекса.

2.1. Летний период.

С наступлением летнего периода сотрудник СБТ проводит общую очистку территорий после таяния снега, собирает и вывозит мусор, проводит очистку леса.

В ходе уборки территорий в летний период от сотрудника СБТ требуется (по мере необходимости) производить механизированную уборку и полив проезжей части дорог не реже двух раз в неделю (при этом не допускается выбивание смета и мусора на прилегающие тротуары, зеленые насаждения, сооружения, стены зданий).

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

Сотрудником СБТ не допускается проводить мойку проезжей части улиц и дорог, тротуаров при прогнозе понижения температуры воздуха в утренние и ночные часы до нуля градусов по Цельсию и ниже, сжигание мусора, листвы, тары, производственных, строительных и других отходов.

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

2.2. Зимний период.

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

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

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

производить уборку территории в дни без снегопада – по мере необходимости, а в дни снегопада подметать свежеснеговывалившийся снег – минимум 1 раз в сутки;

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

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

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

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

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

III. Сбор и вывоз твердых коммунальных отходов.

3.1. Общие положения.

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

3.2. Требования к местам накопления твердых коммунальных отходов.

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

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

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

3.3. Вывоз твердых коммунальных отходов.

Вывоз твердых коммунальных отходов осуществляется автотранспортным отделом оздоровительного комплекса в соответствии с установленным графиком.

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

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

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

Сотрудник СБТ должен содержать урны необходимо в исправном и чистом виде, очищать их по мере накопления мусора, но не реже 1 раза в день, промывать и дезинфицировать. Накопление отходов должно соблюдаться в пределах установленных лимитов.

3.4. Запреты при осуществлении сбора и вывоза твердых коммунальных отходов.

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

Кроме этого, запрещается хранение вместе с отходами химических веществ с неизвестными характеристиками, захоронение потенциально опасных и особо токсичных отходов на территории предприятия, сжигание на территории Оздоровительного комплекса любых видов отходов, слив и

смыв отходов в канализационные сети, разлив отходов на поверхности почвы, грунта, их сброс в ливневую канализацию, подземные водоносные горизонты.

IV. Содержание и уход за малыми архитектурными формами.

4.1. Общие положения.

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

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

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

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

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

В Оздоровительном комплексе малые архитектурные формы и элементы благоустройства территорий общего пользования должны иметь стилевое единство с архитектурным окружением в пределах одной территориальной единицы (корпус, пешеходная дорожка, площадка), художественный замысел с привязкой событий к территории. Приветствуется преимущество конструкций серийного производства (сертификация, стандартизация), изготовление объектов по индивидуальным проектам в строгом соответствии с принятыми решениями (материал изготовления прочный, устойчивый к условиям эксплуатации), предусматривается доступность для маломобильных групп населения и достаточность объектов в объеме и количестве.

4.4. Устройства для оформления мобильного и вертикального озеленения.

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

4.5. Водные устройства.

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

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

4.6. Технические средства ориентирования.

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

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

4.7. Уличная мебель.

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

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

следует проектировать с соответствующими требованиями нормативных документов.

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

4.8. Уличное коммунально-бытовое оборудование.

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

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

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

4.9. Уличное техническое оборудование.

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

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

V. Уход за газонами и зелеными насаждениями.

5.1. Содержание газонов.

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

Полив производится сотрудником СБТ по мере необходимости.

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

Подкормка минеральными удобрениями сотрудники СБТ проводят трижды: весной после таяния снега, после первого скашивания и во время интенсивного побегообразования. Полная норма внесения удобрений 1м²

должна составлять (по действующему веществу): азота 15-20 гр., фосфора 6-9 гр., калия 9-12 гр. На газонах удобрение можно вносить в сухом и жидком виде, соблюдая норму внесения, охрану труда и экологический регламент.

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

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

Землевание стимулирует кущение злаков, улучшает влагообеспеченность молодых побегов, общее плодородие почвы и заключается в равномерном поверхностном покрытии газонов смесью хорошо перепревших органических удобрений, растительной земли и крупнозернистого песка в соотношении 1:2:2 слоем 2-3 см. Землевание рекомендуется проводить 1 раз в год в 3-5 лет весной, в начале лета (в период кущения злаков) или осенью после скашивания. Норма расхода смеси 800-1000 г/м² поверхности.

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

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

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

Для уменьшения воздействия шума на Отдыхающих при косьбе триммером и газонокосилкой должно соблюдаться время косьбы возле мест проживания отдыхающих с 10 часов до 13 часов и с 15 часов до 18 часов. На удаленных участках от жилой зоны проживания Отдыхающих косьба проводится с 9 утра и не позднее 6 вечера.

Из-за вытаптывания, вымерзания плохого ухода и тому подобное происходит изреживание, повреждение и частичное уничтожение травостоя. Перед посевом трав необходимо скосить старый травостой, провести

подкормку газона и разрыхлить грунт зубчатыми боронами или граблями, а после посева участок пробороновать, прикатать и полить. Посев газона лучше всего проводить весной из расчета 30-60% полной нормы высева трав. Провалы и впадины дернины могут быть ликвидированы путем снятия дернины, подсыпки под нее растительной земли и последующей укладки снятого дерна на прежнее место.

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

5.2. Содержание зеленых насаждений.

В Оздоровительном комплексе работа СБТ в области содержания зеленых насаждений включает полив, внесение удобрений, рыхление почвы, обрезку кроны, стрижку живой изгороди, посадку цветочной рассады, проведение работ по борьбе с вредителями и болезнями растений.

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

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

Полив деревьев и кустарников сотрудник СБТ проводит по мере необходимости.

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

Для деревьев и кустарников применяются следующие виды обрезки: санитарная, омолаживающая, формовочная.

Санитарная обрезка кроны используется для удаления старых, больных, усыхающих и поврежденных ветвей, а также ветвей, направленных внутрь кроны или сближенных друг с другом. Обязательному удалению подлежат также побеги, отходящие от центрального ствола вверх под острым углом или вертикально (исключая пирамидальные формы).

Омолаживающая обрезка – это глубокая обрезка ветвей до их базальной части, стимулирующая образование молодых побегов, создающих новую крону. Омолаживающая обрезка проводится у деревьев и

кустарников, которые с возрастом теряют декоративные качества, перестают давать ежегодный прирост. Омолаживание деревьев проводится в течение 2-3 лет, начиная с вершины и крупных скелетных ветвей, у видов, обладающих хорошей побегопроизводительной способностью (липа, тополь, ива, ель).

Формовочная обрезка проводится с целью придания кроне заданной формы и достижения равномерного расположения скелетных ветвей.

Формовочная обрезка проводится ранней весной до распускания почек или осенью после листопада.

Сотруднику СБТ проводить санитарную вырубку и очистку леса (обрезку и вырубку сухостоя, аварийных деревьев, вырезку веток) необходимо с помощью бензопилы, кустореза, ножовки и очистку лесной зоны проводить при необходимости.

5.3. Высадка рассады цветов.

Посадка цветов на территории Оздоровительного комплекса производится СБТ в следующие сроки: летников цветущих и ковровых, не зимующих в грунте – после окончания весенних заморозков; двулетников и многолетников – осенью и весной, луковичные – осенью.

Цветочная рассада летних цветов должна быть хорошо окоренившейся и симметрично развитой, не должна быть вытянутой и переплетенной между собой. Многолетники должны иметь не менее трех почек листьев или стебельков. Клубни цветущих растений должны быть полными и иметь не менее двух здоровых глазков. Луковицы должны быть полными и плотными.

Рассада цветов должна высаживаться рано утром или к концу дня после 6 часов. В пасмурную погоду высадка может производиться в течении всего дня. Рассада цветов высаживается во влажную почву.

Полив цветочной рассады после высадки сотрудником СБТ проводится 2 раза в день в утренние или вечерние часы. В дальнейшем полив зависит от погодных условий.

Сжатие и заворот корней рассады при посадке не допускается. Рыхление почвы и прополку цветников сотрудников СБТ следует проводить один раз в неделю и выполнять ее в течение всего летнего сезона.