

Составитель  
Юлия Полюшко

**Сборник стандартов  
обслуживания для  
персонала службы  
эксплуатации  
номерного фонда  
в гостинице**

Юлия Полюшко

**Сборник стандартов  
обслуживания для персонала  
службы эксплуатации  
номерного фонда в гостинице**

«Издательские решения»

**Полюшко Ю.**

Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице / Ю. Полюшко — «Издательские решения»,

ISBN 978-5-00-504648-2

Данный сборник стандартов обслуживания представляет собой перечень правил поведения с гостями, технологий выполнения служебных операций и правил проведения различных видов уборочных работ для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице.

ISBN 978-5-00-504648-2

© Полюшко Ю.  
© Издательские решения

## Содержание

Введение	6
Благодарности	8
Персонал службы эксплуатации номерного фонда	9
Стандарт «Организация управления в службе эксплуатации номерного фонда гостиницы»	10
Стандарт «Состав и функции персонала службы эксплуатации номерного фонда»	11
Стандарт «Права сотрудников службы эксплуатации номерного фонда»	12
Стандарт «Ответственность работников службы эксплуатации номерного фонда»	13
Стандарт «Общие требования охраны труда в службе эксплуатации номерного фонда»	14
Стандарт «Обязанности персонала службы эксплуатации номерного фонда»	15
Стандарт «Основные требования к обслуживающему персоналу службы эксплуатации номерного фонда»	16
Конец ознакомительного фрагмента.	17

# **Сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице**

*Составитель* Юлия Полюшко

ISBN 978-5-0050-4648-2

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

## Введение

Данный сборник стандартов обслуживания для персонала службы эксплуатации номерного фонда в гостинице составлен в целях совершенствования образовательного процесса и повышения эффективности трудовой деятельности в гостиничной индустрии.

Для обеспечения высокого качества технологий обслуживания гостиницами разрабатываются специальные стандарты или правила обслуживания, которые предусматривают систематическое обучение и тренировку занятого в обслуживании персонала, обеспечивают идентичный уровень сервиса и являются безусловными для исполнения.

Таким образом, под стандартами обслуживания понимаются правила работы сотрудников гостиничного комплекса. Иными словами, стандарты обслуживания – это организационно-инструктивные и отчасти методические документы, разрабатываемые совместно системотехниками, специалистами сервиса и экономистами гостиницы. В них отражены требования к целям, организации, технологии и обеспечению отдельных видов сервисных работ, выполнение которых гарантирует высокую степень удовлетворенности гостя. У документа многоцелевое назначение, поскольку он выступает одновременно и как рабочая инструкция, и как контрольно-оценочный материал, и даже как мини-учебник для начинающих работников. Система таких стандартов формирует основу качественного обслуживания в гостинице.

Применение стандартов обслуживания в гостинице позволяет:

- Выработать стиль гостиницы в общении с гостями;
- Увеличить результативность работы менеджеров с новыми гостями;
- Вывести качество общения с гостями на более высокий уровень;
- Создать у гостя положительное мнение о гостинице, чтобы он рекомендовал ее знакомым, увеличивая таким образом число потенциальных, а затем и реальных гостей;
- Свести к минимуму конфликты между персоналом гостиницы и гостями;
- Разработать технологию подготовки новых сотрудников;
- Установить порядок контроля работы персонала;
- Повысить мотивацию менеджеров к работе.

Служба эксплуатации номерного фонда обеспечивает техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического и планового ремонта. Важнейшей функцией службы эксплуатации номерного фонда является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений. По численности персонала эта служба является самой крупной в гостинице. Как правило, здесь работает до 50% всего гостиничного персонала.

Повседневное поддержание в должном порядке большого числа жилых комнат требует большой ответственности и пунктуальности. Разработка данного сборника стандартов обслуживания является решением данной задачи и представляет собой свод правил поведения с гостями, технологий выполнения служебных операций и правил проведения уборочных работ для персонала службы эксплуатации номерного фонда.

Все материалы сборника основаны на действующих нормативно-правовых документах. Представленные образцы стандартов обслуживания носят рекомендательный характер и могут служить основой для разработки собственных стандартов обслуживания, содержащих уточненный перечень правил поведения с гостями, коллегами, технологий выполнения служебных операций и правил проведения уборочных работ с учетом особенностей деятельности конкретной гостиницы.

Задача сборника удовлетворить назревшую потребность в едином общедоступном сборнике стандартов обслуживания для службы эксплуатации номерного фонда в гостинице.

Сборник предназначен для студентов и преподавателей специализации «Гостиничное дело». Он представит интерес и для более широкого круга читателей, т.к. является опытом достаточно полного освещения понятий гостиничного сервиса.

## Благодарности

Хочу выразить огромную благодарность всему преподавательскому составу специальности туризма и гостеприимства, а также преподавателям смежных дисциплин ГБПОУ РО НКП-ТиУ. Именно благодаря вам были получены теоретические знания и практические умения по материалам данного сборника.

Хотелось бы отметить Лавренко Нину Сергеевну, Резниченко Людмилу Васильевну, Болдовскую Анну Анатольевну, Краснянского Александра Александровича, Токину Елену Ивановну, Немкину Евгению Юрьевну и Бессараб Светлану Георгиевну. Благодаря этим замечательным преподавателям началось и успешно продолжилось мое образование в сфере гостиничного дела.

Также хочу выразить огромную благодарность всему преподавательскому составу кафедры туризма и гостеприимства, а также преподавателям смежных дисциплин с других кафедр ИСОиП ДГТУ. Именно благодаря вам я узнала и отразила в данном сборнике насколько многогранным может быть персонал гостиничного сервиса.

Огромнейшую благодарность хочу выразить Выголовской Анне Станиславовне, курировавшей меня в написании дипломной работы.

Отдельную благодарность выражаю Дегтяревой Татьяне Викторовне и Ивушкиной Елене Борисовне. Эти люди поверили в меня с первого курса, когда у меня не совсем получалось учиться и сделали из меня специалиста по социально-культурному сервису и туризму.

## **Персонал службы эксплуатации номерного фонда**

## **Стандарт «Организация управления в службе эксплуатации номерного фонда гостиницы»**

- 1.Руководство службой эксплуатации номерного фонда осуществляет менеджер.
- 2.Менеджер службы эксплуатации номерного фонда подчиняется непосредственно директору номерного фонда гостиницы.
- 3.Менеджер службы эксплуатации номерного фонда осуществляет руководство над:
  - Горничная;
  - Дежурный по этажу (коридорный);
  - Заведующий складом;
  - Кастелянша;
  - Кладовщик камеры хранения;
  - Старшая горничная;
  - Стюард;
  - Уборщик служебных и общественных помещений;
  - Уборщик зоны бассейна.

## **Стандарт «Состав и функции персонала службы эксплуатации номерного фонда»**

Служба эксплуатации номерного фонда – подразделение гостиницы, обеспечивающее техническое обслуживание и ремонт жилых и вспомогательных помещений, подготовку их к заселению, уборку и вывод из эксплуатации номеров для косметического или планового ремонта; обеспечивающее обслуживание гостей в номерах, поддерживающее необходимое санитарное состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимающееся оказанием бытовых услуг гостям.

В состав данной службы входит следующий персонал:

1. Менеджер службы эксплуатации номерного фонда. Его функцией является руководство данной службой и координация персонала по выполняемым операциям.

2. Горничная. Ее функцией является уборка и комплектация номеров гостиницы и их содержание в надлежащем санитарном состоянии.

3. Дежурный по этажу (коридорный). Его функцией является осуществление на этаже приема и размещения гостей, контроль за их своевременным выездом.

4. Заведующий складом. Его функцией является осуществление руководства складом гостиницы и обеспечение его бесперебойного функционирования.

5. Кастелянша. Ее функцией является прием, хранение и выдача белья на этажи гостиницы.

6. Кладовщик камеры хранения. Его функцией является прием на временное хранение от проживающих ручного багажа и его выдача.

7. Старшая горничная. Ее функцией является контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков служебных и общественных помещений.

8. Стюард. Его функцией является обеспечение номеров свежими полотенцами и придание номерам соответствующего и нарядного вида.

9. Уборщик служебных и общественных помещений. Его функцией является уборка служебных и общественных помещений и их содержание в надлежащем санитарном состоянии.

10. Уборщик зоны бассейна. Его функцией является уборка бассейна и прилегающей к нему территории, помощь гостям на территории бассейна.

## **Стандарт «Права сотрудников службы эксплуатации номерного фонда»**

1. На все предусмотренные законодательством социальные гарантии.
2. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, относящиеся к его деятельности.
3. Вносить на рассмотрение руководства предложения по улучшению работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей должностной инструкцией.
4. Участвовать в обсуждении вопросов, касающихся исполняемых должностных обязанностей.
5. Доводить до сведения непосредственного руководителя все выявленные в процессе осуществления должностных обязанностей замечания, касающиеся деятельности гостиницы (ее структурных подразделений) и вносить предложения по их устранению.
6. Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам деятельности сотрудника гостиницы.
7. Вступать во взаимоотношения с подразделениями сторонних учреждений и организаций для решения оперативных вопросов профессиональной деятельности.
8. Подписывать и визировать документы в пределах своей компетенции.
9. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.
10. Повышать свою профессиональную квалификацию.
11. Участвовать в общественной жизни коллектива работников гостиницы.
12. Принимать самостоятельные решения, связанные с возникновением спорных ситуаций в пределах своей компетенции, если принятое им решение не идет в разрез с интересами гостиницы.
13. Другие права, предусмотренные трудовым законодательством.

## **Стандарт «Ответственность работников службы эксплуатации номерного фонда»**

1. За неисполнение или ненадлежащее исполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных действующим трудовым законодательством РФ.
2. За причинение материального ущерба работодателю, в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством РФ.
3. За нарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, в пределах, определенных действующим административным, уголовным, гражданским законодательством РФ.

## **Стандарт «Общие требования охраны труда в службе эксплуатации номерного фонда»**

1. Инструкция по охране труда должна находиться в доступном месте, для ознакомления.
2. Изучение инструкции по охране труда обеспечивается менеджером службы эксплуатации номерного фонда.
3. Контроль за выполнением требований инструкции по охране труда возлагается на менеджера службы эксплуатации номерного фонда.
4. Персонал, показавший неудовлетворительные знания требований охраны труда при выполнении своей работы, к самостоятельной работе не допускается.
5. Вновь принимаемый на работу персонал должен проходить обучение по оказанию первой медицинской помощи пострадавшим не позднее одного месяца после приема на работу, а также периодическое обучение не реже одного раза в год.
6. Персонал должен выполнять только ту работу, которая определена рабочей инструкцией.
7. Персонал должен выполнять правила внутреннего трудового распорядка.
8. Персонал должен правильно применять средства индивидуальной и коллективной защиты.
9. Персонал обязан немедленно извещать своего непосредственного руководителя о любой ситуации, угрожающей жизни и здоровью людей, о каждом несчастном случае или об ухудшении состояния своего здоровья.
10. Персонал обязан проходить обязательные периодические медицинские осмотры, а также проходить внеочередные медицинские осмотры по направлению работодателя в случаях, предусмотренных Трудовым кодексом и иными федеральными законами.
11. Персонал, направленный для участия в выполнении несвойственных его сфере работ, должен пройти инструктаж по безопасному выполнению предстоящих работ.
12. Персоналу запрещается пользоваться инструментом, инвентарем и оборудованием, безопасному обращению с которыми он не обучен.
13. Персонал должен следить за исправностью и чистотой специальной одежды, сроками ее носки, своевременно сдавая ее в стирку и ремонт.
14. Личную и специальную одежду необходимо хранить отдельно друг от друга в шкафчиках в гардеробной, которые необходимо содержать в чистоте и порядке.
15. Выдаваемая специальная одежда, обувь и другие СИЗ должны соответствовать характеру и условиям работы, обеспечивать безопасность труда, иметь сертификат соответствия или декларацию.
16. Средства индивидуальной защиты, на которые не имеется технической документации, а также с истекшим сроком годности к применению не допускаются.
17. Персонал должен знать и строго соблюдать правила личной гигиены, требования по охране труда, пожарной безопасности, производственной санитарии.
18. Запрещается выполнение работы в состоянии алкогольного, токсического или наркотического опьянения, а также употребление алкогольных, наркотических и токсических веществ на рабочем месте.
19. Персонал должен знать местонахождение средств оказания доврачебной помощи, первичных средств пожаротушения, главных и запасных выходов, пути эвакуации в случае аварии или пожара.
20. Персонал должен знать нормы переноски тяжести вручную.
21. Персонал должен содержать рабочее место в чистоте и порядке.

## **Стандарт «Обязанности персонала службы эксплуатации номерного фонда»**

1. Подноска багажа и его маркировка;
2. Сортировка и передача приходящей на имя гостей корреспонденции;
3. Информирование гостей о возможности получения дополнительных услуг как в сервисных службах гостиницы, так и в ближайших учреждениях;
4. Помощь в экстренных случаях;
5. Выполнение небольших поручений гостей;
6. Уборка гостиничных номеров и помещений;
7. Соблюдение санитарно-гигиенических требований в гостинице.

## **Стандарт «Основные требования к обслуживающему персоналу службы эксплуатации номерного фонда»**

1. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен иметь образование, профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью.

2. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен повышать квалификацию не реже, чем один раз в два года.

3. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен знать и соблюдать основы трудового законодательства РФ, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, правила пожарной безопасности.

4. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен проходить обязательный инструктаж с целью ознакомления с правилами оказания услуг в гостинице и стандартами работы.

5. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда обязан регулярно проходить инструктажи по охране труда и технике безопасности, знать и выполнять инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях.

6. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен знать характеристики несчастных случаев и правила и приемы оказания первой помощи и уметь оказывать медицинскую и иную помощь, организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций.

7. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда обязан проходить медицинские осмотры и гигиеническую подготовку в соответствии с установленными требованиями.

8. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен соблюдать деловой стиль в одежде, должен быть аккуратным и опрятным. Форменная одежда и обувь должны быть в хорошем состоянии и без видимых повреждений.

9. Профессиональными этическими нормами поведения обслуживающего персонала службы эксплуатации номерного фонда должны быть: гостеприимность, вежливость, тактичность, коммуникабельность, доброжелательность, терпение, сдержанность, внимательность, корректность и предупредительность в отношениях с гостями и сотрудниками. При обслуживании недопустимо применение грубого, агрессивного стиля поведения, использование ненормативной лексики, акцентирование внимания на расовой, национальной, религиозной принадлежности гостей и иные формы поведения, оскорбляющие личность и достоинство человека.

10. Обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен знать специфику и особенности обслуживания гостей из зарубежных стран, правила международного этикета, уметь контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы.

11. При получении доступа к персональным данным гостей обслуживающий персонал службы эксплуатации номерного фонда должен принять меры, чтобы исключить возможность их разглашения.

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.