

**СТАНДАРТЫ
ГОСТИНИЧНОГО
сервиса**

1. Разработка корпоративных стандартов

- **Стандарт** - любой регламент, который является эталонным образцом поведения, последовательности действий либо описанием идеального результата.
- **Стандарт** - это четко регламентированное требование к поведению сотрудников, для того чтобы удовлетворить типичные ожидания клиента и дать адекватный ответ действиям конкурентов.
- **Стандарты обслуживания** – установленные компанией критерии и требования к предоставляемым гостиницей услугам.

Различают **стандарты продукта и сервиса.**

К стандартам **продукта** относятся:

- **стандарты интерьера;**
- **стандарт прилегающей территории;**
- **стандарт используемых отделочных материалов;**
- **стандарты гостевых номеров (категории, размеры, оснащение и т.д.);**
- **стандарты инженерно-коммуникационного оборудования (прачечная, ТВ, интернет и пр.);**
- **стандарты систем безопасности и видеонаблюдения и др.**

К стандартам сервиса относятся описания процедур, технологий, систем, методов, правил поведения, общения и обслуживания.

*К стандартам **сервиса** относятся:*

- бронирование (обработка заказов, эффективное исполнение брони и пр.);*
- отельный учет;*
- регистрация, выписка, расчеты с гостями;*
- служба горничных (подготовка номеров, уборочные работы, уровень запасов и пр.);*
- кадровое обеспечение (уровень, графики работы, процедура найма, квалификационные требования, система мотивации и стимулирования, методы оценки персонала, обучение и повышение квалификации и пр.) и др.*

Корпоративные стандарты включают различные аспекты, касающиеся практически всех сфер жизнедеятельности отеля:

- архитектурные и дизайнерские стандарты;
- технологические стандарты;
- графические стандарты;
- стандарты по бренду;
- стандартные оперативные процедуры и др.

Стандарты должны отражать **зоны ответственности** и **последовательности взаимодействия** подразделений и сотрудников компании для получения Ценного Конечного Продукта компании.

Стандарты:

- создают конкурентные преимущества и влияют на увеличение продаж за счет повышения эффективности работы каждого сотрудника;
- эффективный инструмент управления;
- показывают, что руководство ожидает от сотрудников и насколько подчиненные удовлетворяют этим ожиданиям;
- на основании стандартов проводится оценка соответствия работы сотрудника;
- каждый работник знает, **что** ему необходимо делать, **когда**, сопровождая какими документами, **кому** и **в каком виде** передавать информацию, **кто за что отвечает** и **что делать**, если ситуация вдруг идет не так;
- это «карта», смотря на которую, сотрудники ориентируются, как и куда «ехать».

Основные причины для разработки стандартов:

- 1. Обеспечить узнаваемость гостиницы.**
- 2. Снабдить сотрудника готовыми решениями для работы в нестандартных ситуациях.**
- 3. Стандартизировать действия в ответ на влияние конкурента.**
- 4. Создание инструмента адаптации нового сотрудника.**
- 5. Создать инструмент для оценки качества обслуживания.**
- 6. Работать с клиентом после продажи - инструменты сервисного обслуживания.**

Четкая система стандартов сервиса позволяет:

Работодателю:

- в некоторой степени быть защищенным от произвола персонала;
- получать дополнительную возможность оценить эффективность и рациональность сложившихся бизнес-процессов;
- иметь четкие критерии оценки деятельности сотрудников;
- дополнительно мотивировать персонал, т. к. сотрудники знают конкретные критерии, которым должно соответствовать их поведение и стремятся к этому;
- использовать стандарты, как мерило для системы оплаты труда.

Клиенту:

- **обязательно получить минимально необходимый, определенный специалистами объем информации;**
- **в меньшей степени зависеть от настроения и самочувствия персонала, от желания/нежелания сотрудников компании работать;**
- **почувствовать заботу и внимание, которые становятся частью продукта/услуги предоставляемой Компанией;**
- **получить стандартную, понятную, прогнозируемую услугу.**

Сотруднику:

- иметь четкий план действий в различных ситуациях;
- четко понимать критерии оценки его работы;
- в некоторой степени быть защищенным от произвола работодателя.

Внешние и внутренние стандарты

Видимые или **внешние стандарты** отражают вид обслуживания, который получает Клиент при контакте с компанией.

Внешний, видимый сервис складывается из следующих элементов:

- **Сервис продаж** - процесс обслуживания Клиентов на этапе продажи продукта или услуги.
- **Сервис сопровождения** - услуги в до- или послепродажный период.

Внутренние стандарты сервиса - это взаимодействие подразделений и сотрудников компании друг с другом, где каждый является внутренним Клиентом. Эти стандарты регулируют вспомогательные операции, которые обслуживают и обеспечивают процедуру продажи и послепродажного сопровождения.

В сервисном обслуживании выделяют два вида стандартов:

Жесткие (hard) - операционные стандарты, измеряемые точно. Отражают качество обслуживания клиента при взаимодействии с персоналом и связаны с реакцией на клиента (приветствие, встреча, построение диалога, оформление счета, прощание).

Мягкие (soft) - «человеческий фактор», дружелюбие, вежливость, стремление помочь.

Принципы стандартизации

- **фокус на ожиданиях клиента** — взаимодействие «один к одному» (принцип «асимметрии отношений с клиентами»);
- **обобщение лучшего опыта** — компании, конкурентов, других отраслей;
- **одна команда, одни стандарты** — стандарты обязательны для всех, независимо от должности, степени приближенности к руководству, согласия или несогласия со стандартами.
- **постоянное развитие** — все течет и изменяется, стандарты также должны совершенствоваться и изменяться.

Технология описания стандартов



Зона 1: идеальные требования к работе сотрудников, совпадающие с ожиданиями владельцев (руководства) и клиентов.

Зона 2: интересы ваших подчиненных совпадают с интересами клиента, но расходятся с интересами собственника.

Зона 3: интерес клиента и владельца входит в противоречие с возможностями обслуживающего персонала.

Зона 4: интересы сотрудника и владельца не совпадают с интересами клиента.

Методы описания стандартов

1) Лучшие сотрудники.

Область применения - упорядочивание существующей деятельности, когда необходимо определить тот уровень, которому должен соответствовать персонал.

2) Поиск готовых решений.

3) Игровое и деятельностное моделирование.

Польза:

1. *Вовлечение в разработку*
2. *Обучение*
3. *Более глубокий уровень самосознания*

Алгоритм разработки стандартов

Шаг №1. Диагностика сложившихся в компании сервисных технологий:

- **Ревизия** сложившихся регламентов, правил и процедур (стандартов) работы с Клиентами.
- **Оценка** качества обслуживания Клиента на данном этапе (сильные и слабые места в используемой технологии).
- **Анализ** рациональности и применяемости сложившихся стандартов сервиса.
- **Выявление** «болевых» точек при взаимодействии с Клиентом, а также при взаимодействии подразделений/сотрудников компании между собой.
- **Описание** Целевые Клиентские Группы (ЦКГ)/целевую аудиторию (ЦА).
- **Определение** удовлетворяемых и неудовлетворяемых потребностей для каждой из них.

Провести **анализ продукта/услуги**: особенности, предназначение, соответствие потребностей Клиентов и минимально необходимого сервиса.

Оценить те моменты, те этапы в обслуживании и общении, где:

- не хватает информации;
- не удобно;
- не понятно;
- потеряно неоправданно много времени;
- возникает волнение по поводу судьбы сделанного заказа и др.

Очень подробно прописать правила поведения (действия) для персонала Компании на каждом этапе, учитывая, что в данный момент особенно важно для Клиента.

Шаг №2. Определение базовых элементов сервиса

Какие процессы необходимо стандартизировать?

**Стандарты, отвечающие за первое впечатление
Клиента о компании:**

- **Расположение и экстерьер здания, обустройство прилегающей территории**
- **Внешний облик помещений гостиницы, рабочих мест сотрудников**
- **Расположение информационных средств (табличек, указателей, стендов, печатной продукции и пр.)**
- **Внешний вид сотрудников и др.**

Стандарты, отвечающие

за качество обслуживания Клиента в компании:

- Алгоритм работы с постоянными Клиентами;
- Принципы работы с потенциальными Клиентами;
- Технологии привлечения новых Клиентов;
- Последовательность обработки заказов;
- Время на одну типичную процедуру обслуживания;
- Правила формирования внутренних документов, стандарт их оформления;
- Правила оформления внешних документов, стандарт их оформления.

Стандарты, отвечающие за эффективность работы компании в целом:

- Функции, права и обязанности сотрудников;
- Общие правила поведения персонала;
- Внутрифирменное взаимодействие ;
- Правила контроля и отчетности.

Шаг №3. Разработка стандартов

Описание стандарта происходит по схеме:

четкое формулирование стандарта □ определение сотрудника, который должен будет работать в соответствии с этим стандартом □ форма выполнения □ возможные ошибки и упущения

	Стандарт	Персонал	Форма выполнения	Возможные ошибки и упущения
1.1				

Стандартизировать не только процедуры взаимодействия с Клиентом, но и регламентировать все **внутрифирменные действия** персонала, обеспечивающие получение конечного результата. Это **взаимодействие** между службами и подразделениями гостиницы.

Результатом разработки внутрифирменных стандартов могут быть:

- **книга, справочник сотрудника,**
- **папка новичка, рабочая тетрадь стажера,**
- **корпоративный кодекс,**
- **стандарт обслуживания Клиентов,**
- **корпоративная книга сценариев продаж,**

стандарт ведения деловых переговоров, подкрепленные регламентами (процедурами), подробно описывающими действия персонала в ходе выполнения своих должностных обязанностей.

Кроме **поведенческих стандартов** и регламентов взаимодействия с Клиентами существуют и **структурные**, с четко обозначенными временными рамками, например, стандарты на:

- **Информирование**. Перечень минимально необходимой обязательной информации, которую менеджер должен выдать Клиенту о своей Компании, о её продуктах и услугах.
- **Процедуру и качество обслуживания Клиента** в Компании. Принципы работы с Клиентами. Последовательность отработки заказа. Время на одну типичную процедуру обслуживания. Правила формирования внутренних документов, стандарт их оформления. Правила оформления внешних документов, стандарт их оформления.
- **Правила (регламенты) работы с постоянными Клиентами**. Перечень обязательных действий, направленных на поддержание лояльности Клиентов.

Поведенческий стандарт, предписывающий действия персонала в конкретных ситуациях

Вид деятельности	Персонал	Форма выполнения	Возможные ошибки и упущения
По просьбе Клиента представить счет	Портье	Быстро, правильно, аккуратно и понятно составить счет, заполнив все поля	Счет не оформлен/оформлен неверно. Запись трудно разобрать. Долгое ожидание расчета.
Провести операции по расчету.	Кассир	Выяснить наличие дисконтной карты. Рассказать о дисконтной программе. Быстро провести операцию расчета с учетом всех скидок	Не выяснено наличие дисконтной карты. Не рассказано о дисконтной программе. Неверно произведены расчеты.
Выдача сдачи, чека, полный расчет		Озвучить полученную сумму и выдаваемую сдачу.	Отсутствие разменных купюр. Операция с деньгами не озвучена.

Стандарт структурного типа

Информационно-рекламное обеспечение номера:

- Набор для номера должен соответствовать стандартам;
- Использованные принадлежности убираются из номера;
- Поэтажная служба должна иметь фотографии с изображением правильного расположения предметов;
- Проверьте, заменены ли все использованные принадлежности в освобождающихся номерах;
- Все информационные носители (папки, журналы и т. п.) должны быть в аккуратном состоянии, не мятые и без надписей;
- Набор для номеров включает:
- Канцелярская бумага/конверты;
- Открытки (по требованию);
- Анкета для гостя;
- Меню Room Service;

- Меню завтрака, которое вешается снаружи на дверную ручку;
- Ручка или карандаш;
- Список услуг, предоставляемых в гостинице;
- Телефонный справочник (может также предоставляться по требованию);
- Желтые страницы (может также предоставляться по требованию);
- Блокнот для записей;
- Пепельница и спички (за исключением номеров для некурящих);
- Программа телевидения;
- Мешок для сдачи белья в стирку и химчистку;
- Бланки для прачечной и химчистки;
- Мешок для обуви;
- Варезка для обуви;
- Ложечка для обуви;
- Швейный набор;
- Табличка “Пожалуйста, не беспокойте”;
- Таблички с заявками на обслуживание;
- Карточка с объяснением, как пользоваться телефоном.

Структура стандартов (пример 1)

- **Ведущие принципы гостеприимства**
- **Резервирование**
- **Прибытие**
- **Консьерж**
- **Номерной фонд**
- **Прачечная**
- **Питание**
- **Спорт и рекреация**
- **Развлечения**
- **Отъезд**
- **Расчеты**
- **Люкс-этаж/бизнес-этаж**
- **Продажи**
- **Рассмотрение жалоб**
- **Коммуникации**
- **Управление взаимоотношениями с клиентами**
- **Служащие и др.**

Структура стандартов (пример 2)

Общие стандарты

Стандарт управления Отелем

- Процесс деятельности руководящего звена;
- Принципы управления качеством в Отеле;
- Отчетность;

Стандарт Ночного Менеджера Отеля

- Процесс деятельности Ночного менеджера;
- Отчетность;

Делопроизводство и документооборот

- Стандарт Документации;
- Стандартный пакет юридических документов, для государственных служб;
- Стандартный пакет документов, представляющий собой документы необходимые для непосредственного исполнения должностных обязанностей;

- Стандартный пакет документации, предоставляемый при приеме на работу с целью информирования сотрудника о неразглашении данных, представляющих коммерческую тайну либо являющимися конфиденциальными

Формы отчетности

- Внутренние отчеты подразделений
- Аналитические отчеты подразделений
- Внешняя отчетность гостиницы

Стандарт Качества

- Миссия отеля по качественному обслуживанию
- Стандарт гостеприимства
- Правила общения по телефону
- Стандарт внешнего вида

Торговая марка

- Описание логотипа и правила его использования
- Полиграфия
- Наружная реклама, вывески и флаги

Внутренние стандарты Отделов Обслуживания Отеля

Служба Приема и Размещения Отеля

- Основные требования к работе
- Основная документация
- Правила размещения Гостей Отеля
- Стандарт поведения
- Стандарт рабочего времени
- Стандарт решения проблем
- Стандарт получения чаевых

Обслуживание Номеров Отеля

- Стандарты уборки
- Стандарты комплектации тележки горничной
- Стандарт комплектации номера
- Стандарты уборки номера
- Легкая уборка
- Уборка после выезда Гостя
- Текущая уборка
- Вечерняя уборка

Банкетное обслуживание и конференц-услуги Отеля

- **Стандарт приема заявок**
- **Проведение мероприятий**
- **Обслуживание на выезде**

Ресторанное обслуживание Отеля

- **Основные стандарты**
- **Стандарт подачи напитков**
- **Стандарт сервировки стола на завтрак**
- **Стандарт сервировки стола на обед, ужин**
- **Стандарт сервировки стола под десерт, горячие напитки**
- **Стандарт сервировки стола на обслуживание фуршетов**
- **Стандарт сервировки стола на обслуживание банкета**
- **Встреча гостей и прием заказа**
- **Подача блюд, вин и напитков**
- **Стандарт обслуживания фуршетов, банкетов**
- **Стандарт обслуживания в номерах**

Рекреационное обслуживание Гостей Отеля

- Виды рекреационных услуг
- Членство и правила пользования тренажерным залом
- Стандарт ведения персонального тренинга
- Подготовка сауны
- Стандарт проведения массажа

Безопасность Отеля

Внутренние стандарты Отделов Поддержки Отеля

-Финансовая служба Отеля

- Информационные технологии Отеля
- Отдел кадров
- Снабжение Отеля

Технические стандарты Отеля

- Строительные требования Отеля
- Территория и здание гостиницы
- Функциональные зоны
- Инженерно-технические решения
- Требования к эксплуатации

Стандарт – Комнаты для встреч

Процедура	Стандарт
<ul style="list-style-type: none">•Проверьте каждую комнату, работа с которой уже завершена:<ol style="list-style-type: none">1.Накрытие соответствует рабочему листку.2.Имеется весь необходимый инвентарь.3. На столах есть все необходимое (блокноты, карандаши, стаканы).4.Проверьте чистоту комнаты и пола.5.Проверьте состояние столов, стульев и инвентаря.6.Проследите за тем, чтобы телефоны были чистыми и работали.•Выключите свет и закройте дверь.•Сообщите в инженерную службу, если нужен ремонт.	<ul style="list-style-type: none">•Комнаты для встреч должны быть проверены после накрытия, чтобы удостовериться, что они чистые и выглядят должным образом.•Столы не должны качаться, а стулья скрипеть; все составные части должны быть на месте.•Все лампочки должны быть вкручены, не должно быть недостающих или перегоревших.•На полах не должно быть мусора и пятен.•На зеркалах и стеклах не должно быть подтеков, пятен, трещин, сколов.•В блокнотах д. б. как минимум 4 листка бумаги.•Все ручки д. б. в рабочем состоянии.•В подставках как минимум 20 листов бумаги, 1 синий, 1 красный, 1 зеленый и 1 черный маркер.•Все растения здоровы, горшки – без мусора.

Структура операционных стандартов службы обслуживания

- | | | |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">•Нормы внешнего вида•Стандарт поведения сотрудников СО•Правила поведения горничной в номере и гостевой зоне•Правила поведения уборщика гостевых зон•Правила поведения работника прачечной•Уборочные материалы•Рабочий инвентарь•Комплектация тележки горничной; уборщика•Последовательность уборки жилого номера <ol style="list-style-type: none">1.Подготовка к уборке. Вход в номер2.Проверка состояния номера3.Уборка пепельниц и мусора, вынос мусора4. Посуда | <ol style="list-style-type: none">5. Грязное белье6. Качество белья в НФ7. Уборка кровати8. Окна и занавеси9. Мебель10. Телефонный аппарат11. Телевизор12. Холодильник13. Кондиционер14. Осветительные приборы, розетки и выкл.15. Зеркала, картины, рамы16. Пол/ковер/ковровое покрытие (комната, прихожая)17. Номер - набор принадлежностей18. Ванная комната - инвентарь, начало уборки и последовательность19. Туалетные принадлежности и хромированные аксессуары | <ol style="list-style-type: none">20. Зеркало, умывальник и туалетная полочка, стаканы21. Ванна/душевая кабина22. Шторка для ванны23. Полотенца/халаты24. Туалетная бумага25. Унитаз26. Пол (ванная комната), корзина для мусора27. Стены, входная дверь, дверь в туалет, порог28. Окончание уборки номера29. Ген. уборка жилого номера30. Уборка гостевых зон (холл 1-го этажа, лифты) |
|--|--|---|

РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ ГОРНИЧНЫХ

Начало смены: 09.00 ч.

Окончание смены: 21.00 ч.

Грамотное планирование рабочего дня способствует эффективной работе и рациональному распределению сил в течение смены.

8.45 – 09.00 - Перед началом смены от дежурной по корпусу горничная получает наряд-задание и ключи от номеров. В наряде-задании указаны дата, Ф.И.О. горничной, номера для уборки с отметкой очередности проведения уборочных работ, дополнительное задание.

В процессе работы напротив каждого номера горничная проставляет время начала, время окончания уборки и новый статус номера, а также все номера с табличками «не беспокоить», «просьба, убрать» и отказы гостей от уборки.

-Горничная получает в прачечной комплекты постельного белья и полотенце согласно наряду-заданию (кол-во комплектов для выездных номеров и занятых со сменой белья).

-Горничная переодевается в униформу и доукомплектовывает рабочую тележку.

09.00 – 10.00 - Горничная проверяет статусы всех номеров на своем этаже, кроме занятых комнат и заполняет «Отчет по статусам номеров/Отчет о состоянии НФ».

-Горничная сдает заполненную форму отчета и докладывает дежурной по корпусу о всех расхождениях по статусам.

-При проверке статусов номеров горничная нажимает клавишу на сливном бачке унитаза с целью проверки его на исправность и предотвращения образования плохого запаха в ванной комнате.

-В случае обнаружения каких-либо неисправностей (перегорела лампочка, течет вода, очень жарко в номере и пр.) горничная ставит в известность дежурную по корпусу.

10.00 – 15.00 - Горничная осуществляет уборку НФ (выезд и текущая уборка), делая соответствующие отметки в наряде-задании.

-Горничная соблюдает следующую последовательность проведения уборочных работ:

- 1)Номера по просьбе гостей убираются в 1-ую очередь**
- 2)VIP-комнаты**
- 3)Забронированные номера (под ожидаемые заезды) и номера, оборудованные специальным образом под заезд конкретного гостя – напр., молодожены**
- 4)Выездные номера**
- 5)Занятые номера**
- 6)Вечерние (поздние) выезды. На следующий день их необходимо пропылесосить.**

- Освобождающиеся на текущую дату номера, из которых гость еще не выписался, убираются в последнюю очередь и после выезда гостя.
 - Комнаты с табличкой «Не беспокоить» убираются по указанию дежурной по корпусу.
 - Если на этаже есть комнаты, от уборки которых гость отказался, следует отметить их в наряде-задании и поставить в известность об этом дежурную по корпусу.
 - Очередность уборки номеров может корректироваться дежурной по корпусу в течение дня в зависимости от ситуации.
- 15.00 – 18.00** (или до 20.00) - Горничная осуществляет текущую уборку номеров, в которых гости остаются проживать.
- 17.00 – 17.30** - Горничная получает у дежурной моющие средства, туалетные принадлежности и др. расходуемые материалы.

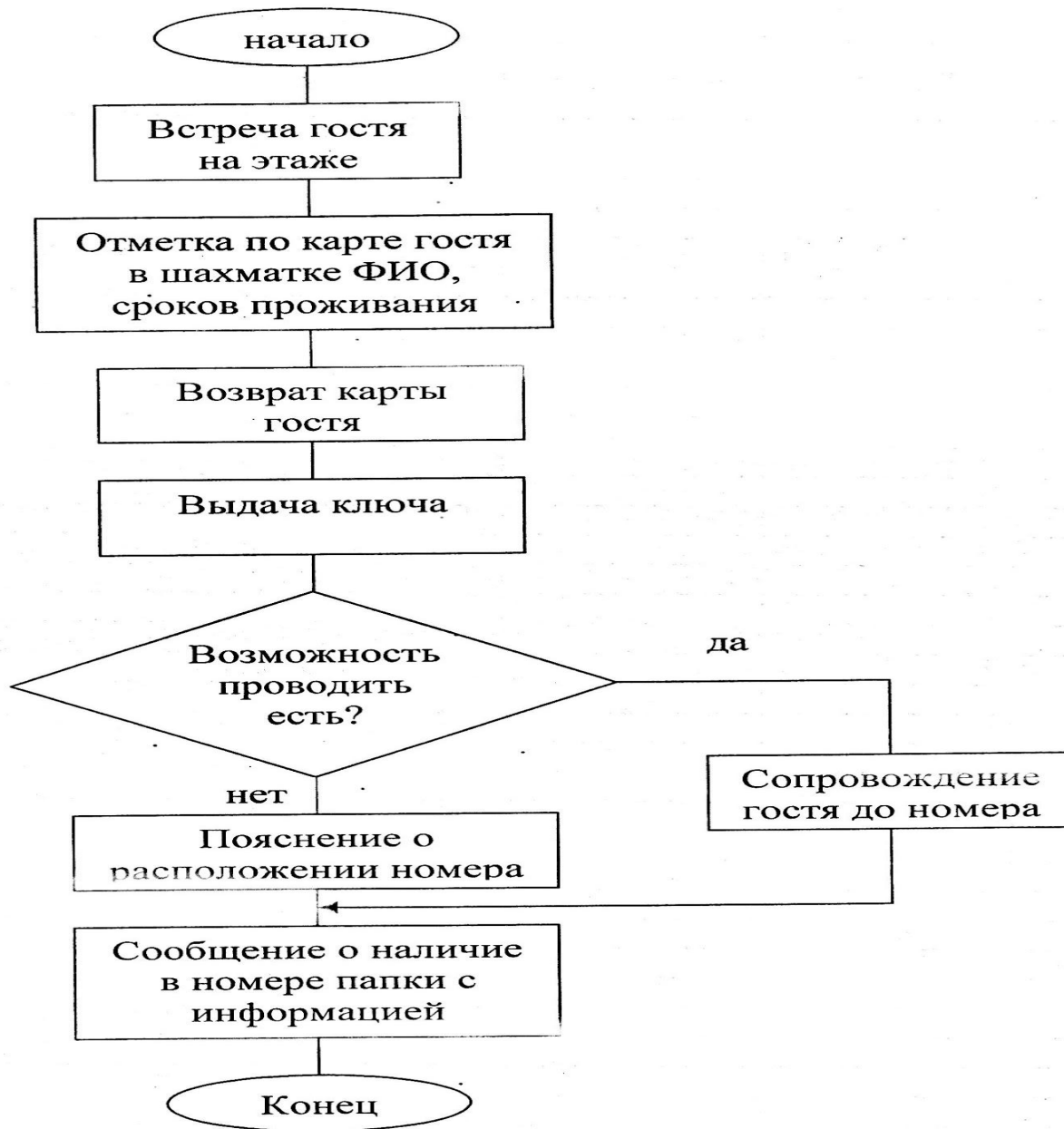
18.00- 20.00 - Горничная сортирует и сдает в прачечную грязное белье, полотенца и халаты, униформу (при необходимости).

20.00 – 21.00 - Горничная сдает и подписывает наряд-задание у дежурной по корпусу, присутствует при оформлении дежурной переработок, сдает ключи от НФ и служебных помещений, приводит в порядок уборочный инвентарь и комплектует рабочую тележку.

Горничная должна убедиться, что к концу рабочего дня:

- Все предписанные номера убраны
- Замечания устранены
- Рабочая тележка чистая и в порядке
- Рабочий инвентарь в идеальном состоянии
- Наряд-задание содержит полную информацию о проделанной работе и подписан дежурной по корпусу.

Блок-схема “Заселение гостя в номер”



Что нужно учесть в стандартах?

- Критерии выполнения;
- Полномочия;
- Ответственность.

Эффективность зависит от деталей!!!

10 абсолютных стандартов

- Должны выполняться всегда.
- Им в первую очередь учат новичков.
- Улыбаться;
- Контакт глаз;
- Приветствовать первым;
- Использовать имя гостя;
- Реагировать немедленно;
- Предлагать свою помощь;
- Благодарить гостя;
- Проверять удовлетворенность гостя;
- Решать проблемы и разрешать жалобы гостей;
- Прощание при выезде.

ЧТО ДОЛЖНО БЫТЬ ОБЯЗАТЕЛЬНО СКАЗАНО ПРИ ЧЕК-ИН

- **“Welcome to «...» – Добро пожаловать в Отель «...»**
- **Назвать гостя по имени.**
- **Проверить детали бронирования, уточнить дату и время отъезда.**
- **Уточнить гостю включен ли завтрак в стоимость номера – «Завтрак в ресторане с 7 до 11 утра, Фитнес Центр на 5 этаже работает с 7 до 23 часов, его посещение включено в стоимость номера – *Your breakfast is included (not included) into Room rate. Breakfast is served in restaurant on 1 floor from 7 till 11 a.m. Working hours of Fitness centre on the 5th floor are from 7am till 11 p.m. Using of FC facilities are included into room rate (except solarium and massage).***

- При заезде после 18 часов спросить **“Нужно ли Вас разбудить утром? – *Do you need wake up call tomorrow*»**. Если Да – записать время и номер комнаты в специальную форму, которая передается затем телефонному оператору.
- Для уверенности гостя можно порекомендовать ему поставить будильник на часах в номере (есть во всех номерах);
- В телевизоре есть опция **Wake up call** – но не всегда срабатывает.

- **Обязательно сказать «Если Вам что-нибудь понадобится, пожалуйста позвоните в Центр обслуживания гостей или консьержу» (соответствующие кнопки есть на телефонном аппарате в каждом номере) – «*Should you need any further assistance, please call Guest Service Center or Concierge desk*».**
- **Если в данный момент нет подносчиков багажа, объясните гостю, как добраться до номера.**
- **Если Вы даете гостю какие-либо рекомендации помните, ЧТО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ВЫ ДОЛЖНЫ ПРЕДЛОЖИТЬ УСЛУГИ ОТЕЛЯ (РЕСТОРАНЫ, ТЕЛЕФОН, ТАКСИ, ПОКУПКА СУВЕНИРОВ И ПР.).**

СТАНДАРТ: КОНСЬЕРЖ

- 1. Служба консьержа должна работать ежедневно с 7.00 до 23.00.**
- 2. Работник должен отвечать на телефонный звонок не позже 3-х сигналов.**
- 3. Если прозвучало более 3-х сигналов необходимо принести извинения.**
- 4. Работник должен ответить на звонок приветствием, соответствующим времени суток, назвать подразделение/службу и предложить помощь.**
- 5. Работник должен уточнить имя гостя и использовать его при общении.**
- 6. Если гость подошел непосредственно к стойке, работник должен обратить на него внимание в течение 30 секунд.**
- 7. Работник должен тепло поприветствовать гостя.**

- 8. Работник должен иметь возможность напрямую заказать такси.**
- 9. Работник должен предложить широкий выбор ресторанов.**
- 10. Работник должен активно рекомендовать рестораны гостиницы.**
- 11. Работник должен автоматически предложить зарезервировать столик в ресторане от имени гостя.**
- 12. Работник должен дать полную информацию о достопримечательностях города.**
- 13. Работник должен иметь возможность помочь гостю с организацией и заказом билетов на поезд, самолет и т. д.**
- 14. На стойке консьержа должна присутствовать информационная печатная продукция.**

- 15. Работник должен осуществлять помощь в нахождении на карте города объектов, интересующих гостя.**
- 16. Письма/факсы должны доставляться гостю в течение 15 минут после получения.**
- 17. Вся печатная информация должна быть понятной и представленной на фирменных бланках гостиницы.**
- 18. Работник должен прилагать все усилия, чтобы выполнить поручения/просьбы гостя.**
- 19. Работник не должен переадресовывать гостя в другие подразделения.**
- 20. Порядок на стойке должен поддерживаться постоянно.**

СТАНДАРТ – РАБОТНИК

- 1.Работник должен быть одет в чистую аккуратную полную униформу.**
- 2.Обувь работника должна соответствовать стандарту.**
- 3.У работника должен быть именной значок.**
- 4.Работник должен опрятно выглядеть.**
- 5.Работник должен поддерживать контакт взглядом с гостем.**
- 6.Работник должен улыбаться и быть дружелюбным.**
- 7.Работник должен обладать знанием английского языка (при необходимости).**
- 8.Работник должен уважать присутствие гостя при общении с коллегами.**

СТАНДАРТ ПРОДУКТА – ФИЗИЧЕСКОЕ СОСТОЯНИЕ РЕСТОРАНА

- 1. При входе в ресторан должны быть свежие газеты.**
- 2. Ковры/плитка на полу должны быть чистыми и без повреждений.**
- 3. Освещение должно быть включено полностью.**
- 4. Стены должны быть чистыми, без повреждений.**
- 5. Зеркала должны быть отполированными и без отпечатков.**
- 6. Окна должны быть чистыми, без отпечатков и подтеков.**
- 7. Растения и цветочные композиции должны быть свежими**
- 8. Все серванты должны содержаться в порядке весь период обслуживания.**
- 9. Столы не должны шататься.**
- 10. Ножки столов и стульев должны быть без повреждений**
- 11. Обивка стульев должна быть чистой, без пятен и повреждений.**
- 12. Шум из кухни не должен проникать в помещение ресторана.**

VIP-категории

VIP 1	VIP 2	VIP 3
*Все начисления – на номер	*Все начисления на номер-при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора	*Все начисления на номер - при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов
*Встреча у дверей гостиницы - по указанию исполнительного директора	*Встреча у дверей гостиницы – по указанию коммерческого директора	*Встреча у дверей гостиницы – по указанию коммерческого директора или менеджера по работе с гостями
*Оформление на стойке - с личным приветствием зам. директора по размещению	*Оформление на стойке - с личным приветствием начальника службы приёма	*Оформление на стойке - с личным приветствием старшего смены портье
*Ежедневная смена белья и полотенце	*Ежедневная смена белья и полотенце	*Ежедневная смена белья и полотенце
*Вечерний сервис	*Вечерний сервис	*Вечерний сервис

*Открытая телефонная линия	*Телефонная линия - при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора	*Телефонная линия - при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов
*Пользование мини-баром	*Мини-бар – при наличии гарантии со стороны организаторов или распоряжения исполнительного директора	*Мини-бар – при внесении депозита или при наличии гарантии со стороны организаторов
*Приветственное письмо (именное) за личной подписью генерального директора	*Приветственная открытка (именная) за подписью генерального директора	*Приветственная открытка (именная) за подписью генерального или исполнительного директора
*Цветы	*Цветы - по указанию исполнительного директора	*Цветы – по указанию исполнительного или коммерческого директора

<p>*Фирменная мини – шоколадка *Корзина с фруктами *Сладкий сюрприз - ладья *Конфеты собственного производства - 5 шт/чел</p>	<p>*Фирменная мини – шоколадка *Корзина с фруктами, ваза с фруктами - по указанию исполнительного директора *Конфеты собственного производства – 3 шт/чел</p>	<p>*Фирменная мини – шоколадка *Корзина с фруктами, ваза с фруктами - по указанию исполнительного или коммерческого директора</p>
<p>*Французское шампанское, ведро со льдом для шампанского</p>	<p>*Вино красное -0,75 (Грузия)</p>	<p>*Шампанское/вино - по указанию исполнительного или коммерческого директора</p>
<p>*1бутылка(стекло) газированной воды (Франция), 1 бутылка негазированной воды, вода в пластике в ванной комнате</p>	<p>*1 бутылка негазированной воды, вода в пластике в ванной комнате</p>	<p>*1 бутылка негазированной воды</p>

<p>*Бритвенный набор, зубная щётка - по запросу</p>	<p>*Бритвенный набор, зубная щётка - по запросу</p>	<p>*Дополнительные услуги определяются исполнителем или коммерческим директором по конкретному VIP-гостю</p>
<p>*Принадлежности в номере: набор «Люкс», фен, ТВ- пульт, халаты, тапочки(1-2 пары), губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щётка для одежды</p>	<p>*Принадлежности в номере: набор «Люкс», фен, ТВ-пульт, халаты, тапочки (1-2 пары), губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щётка для одежды</p>	<p>*Принадлежности в номере: набор «Люкс», фен, ТВ-пульт, губка для обуви, деревянные плечики для одежды, щётка для одежды; халаты, тапочки - в номерах категории «люкс» и «апартаменты»</p>
<p>*Фужеры, бокалы</p>	<p>*Фужеры, бокалы</p>	<p>*Фужеры, бокалы</p>
<p>*Разрешение на стоянку автомобиля у пандуса- по указанию исполнительного или коммерческого директора</p>	<p>*Разрешение на стоянку автомобиля у пандуса - по указанию исполнительного или коммерческого директора</p>	<p>*Разрешение на стоянку автомобиля у пандуса - по указанию исполнительного или коммерческого директора</p>