

## **МАТЕРИАЛЫ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ:**

**ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ**

*УК КРАСОТЕЛЬ*



**СЛУЖБА ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Данное методическое пособие подготовлено специалистами управляющей компании «Красотель» и рассматривает основные стандарты, касающиеся сферы услуг гостиниц, санаториев, пансионатов, кроме того, публикация содержит перечень требований, которые предъявляются к качеству услуг, предоставляемых объектами размещения.

Публикация предназначена для тех, кто занимается гостиничным бизнесом, а также будет полезна организациям и физическим лицам, проводящим специализированное обучение гостиничного персонала, такого как горничная.

Мнения авторов, выраженные в данном материале, могут не совпадать с мнениями других авторов.



**ООО «Управляющая компания «Красотель»**

98635, АР Крым, г. Ялта, Приморский парк

+38 0654 260 295

[consulting@krasotel.com.ua](mailto:consulting@krasotel.com.ua)

[www.krasotel.com.ua](http://www.krasotel.com.ua)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ ГОРНИЧНОЙ В ГОСТИНИЦЕ .....	4
1.1. Роль горничной в процессе предоставления услуг .....	4
1.2. Организационная структура службы гостиничного хозяйства.....	5
1.6. Рабочий день горничной .....	8
1.7. Комната горничной и инвентарные помещения .....	10
ГЛАВА 2. СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА .....	12
2.1. Стандарт «Профессиональная этика».....	12
2.2. Стандарт «Виды уборок номера».....	12
2.3. Стандарт «Комплектация тележки горничной» .....	14
2.4. Стандарт «Прием номера после выезда Гостя» .....	15
2.5. Стандарт «Начало текущей уборки номера».....	15
2.6. Стандарт «Уборка номера после выезда Гостя» .....	16
2.7. Стандарт «Обращение с личными вещами Гостей» .....	20
2.8. Стандарт «Уборка общественных помещений».....	21
2.9. Стандарт«Обращение с табличками».....	22
2.10. Стандарт«Акт ущерба» .....	23
2.11. Стандарт «Стирка и чистка одежды для Гостей».....	23
2.12. Стандарт «Уборка помещений администрации».....	24
2.13. Стандарт «Уборка приотельной территории».....	25
ПРИЛОЖЕНИЕ .....	27
Должностная инструкция горничной .....	27
Инструкция охране труда.....	29
Анкета-опросник .....	32
Бланки для оформления забытых/утерянных вещей .....	33
Акт ущерба .....	34
Заявка на стирку .....	35