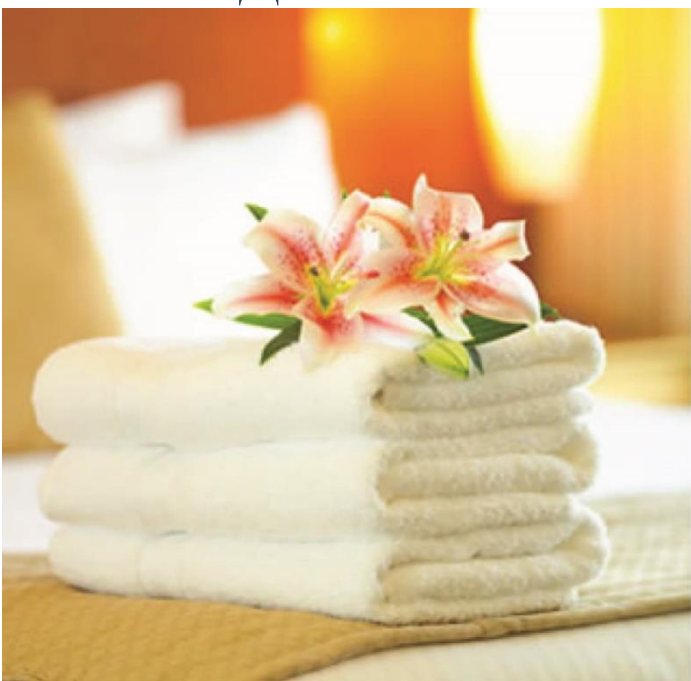


## СТАНДАРТЫ ГОСТЕПРИИМСТВА:



**ОТ ТЕОРИИ К ПРАКТИКЕ**

*УК КРАСОТЕЛЬ*



**СЛУЖБА ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

Данное практическое пособие подготовлено специалистами УК «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.



**ООО «УК «Красотель»**

298635, Республика Крым, г. Ялта, Приморский парк

+7 3654 260 295

[www.krasotel.ru](http://www.krasotel.ru)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	4
ГЛАВА 1. СТАНДАРТЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА.....	5
1.1. Роль горничной в процессе предоставления услуг.....	5
1.2. Стандарт «Рабочий день».....	6
1.3. Стандарт «Профессиональная этика».....	7
1.4. Стандарт «Виды уборок номера».....	7
1.5. Стандарт «Комплектация тележки горничной».....	9
1.6. Стандарт «Прием номера после выезда Гостя».....	10
1.7. Стандарт «Начало текущей уборки номера» .....	10
1.8. Стандарт «Уборка номера после выезда Гостя».....	11
1.9. Стандарт «Обращение с личными вещами Гостей».....	15
1.10. Стандарт «Уборка общественных помещений» .....	16
1.11. Стандарт «Обращение с табличками» .....	17
1.12. Стандарт «Акт ущерба» .....	18
1.13. Стандарт «Стирка и чистка одежды для Гостей».....	18
1.14. Стандарт «Уборка помещений администрации».....	19
1.15. Стандарт «Уборка приотельной территории» .....	20
ГЛАВА 2. ГОСТИНИЧНЫЙ ЭТИКЕТ .....	22
ПРИЛОЖЕНИЕ .....	25
Должностная инструкция горничной.....	25
Инструкция охране труда.....	27
Анкета-опросник.....	30
Бланки для оформления забытых/утерянных вещей.....	31
Акт ущерба .....	32
Заявка на стирку.....	33