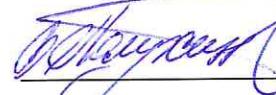


УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ФГБУ «ОК «Рублево-Звенигородский»
Управления делами
Президента Российской Федерации


в.н. ПОЛУХИН
«18» 11 2022 г.



**СТАНДАРТ
КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ГОСТИЯМ
ФГБУ «ОК «Рублево-Звенигородский»
УПРАВЛЕНИЯ ДЕЛАМИ
ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

2
ОГЛАВЛЕНИЕ

1 Введение	3
2 Термины и определения	4
3 Внешний вид и нормы поведения сотрудников оздоровительного комплекса	10
4 Стандарт качества предоставления услуг отделом приема и размещения	22
5 Стандарт качества предоставления услуг службой общественного питания	35
6 Стандарт качества предоставления услуг отделом зелёного хозяйства	40
7 Стандарт качества предоставления услуг по организации культурно-массовых мероприятий	45
8 Стандарт качества предоставления услуг по организации спортивно-оздоровительных мероприятий	50

Введение

Настоящие Стандарты качества оказания услуг Гостям оздоровительного комплекса **ФГБУ «ОК «Рублево-Звенигородский» 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 гостей.

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 гостями.

Система Стандартов охватывает основной вектор и бизнес-процессы в сфере оказания услуг по направлениям деятельности: «Прием и размещение гостей», «Содержание номерного фонда», «Предоставление услуг питания», «Благоустройство территории», «Досуговые и спортивно-оздоровительные услуги» учитывая обобщённый 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 другое.

С целью соответствия стандартам Оздоровительный комплекс использует в работе международную терминологию на русском и английском языках. Официальный язык общения – русский.

Термины и определения.

В Стандартах используются следующие термины и определения:

- | | |
|---|--|
| Администратор/
Receptionist | <ul style="list-style-type: none"> - сотрудник Оздоровительного комплекса, работающий за стойкой службы, выполняющий основные бизнес-процессы, в том числе расчеты с гостями за проживание и дополнительные услуги; |
| Акт об ущербе | <ul style="list-style-type: none"> - первичный документ Оздоровительного комплекса, являющийся безусловным письменным доказательством причиненного повреждения/поломки собственности комплекса согласно тарифам об ущербе |
| Анкета Гостя | <ul style="list-style-type: none"> - внутренний документ (бланк), содержащий вопросы гостю о качестве услуг Оздоровительного комплекса, который размещается в каждом номере; |
| АСУ/
PMS (Property
Management System) | <ul style="list-style-type: none"> - 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/
Rack Rate | <ul style="list-style-type: none"> - опубликованный публичный документ в Оздоровительном комплексе по видам гостиничных услуг; |
| Бизнес-процесс | <ul style="list-style-type: none"> - это совокупность взаимосвязанных бизнес-процессов, которые отражают реализацию отдельных функций организации; |
| Камера хранения | <ul style="list-style-type: none"> - отдельное закрытое помещения для хранения забытых и найденных вещей; |

Гостевой цикл/ Guest cycle	- последовательное повторение процесса обслуживания гостя: от первого контакта с персоналом до выезда и нового заезда (подготовка к заселению (pre check-in), регистрация (check-in), заключение договора (registration card), оплата услуг (payment of hotel services), обслуживание в период проживания (staying status service), продление проживания (extension of stay), подготовка к выезду (pre check-out), выезд (check-out), ведение истории гостя (guest profile history)).
Гостеприимство	- Это умение предугадать и предвосхитить желания гостя;
Гостиничный продукт/ Hotel Product	- совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности Оздоровительного комплекса по предоставлению гостям услуг, обладающих определёнными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности;
Гость/ Guest	- лицо, правомерно находящееся на территории Оздоровительного комплекса, пользующееся его услугами в установленном порядке;
Гость с ограниченными возможностями/ Disabled Guest	- лицо с ограниченными возможностями, требующее особого внимания со стороны персонала и создания особых условий его обслуживания в Оздоровительном комплексе;
Групповые тарифы/ Group Rates	- тарифы для проживания групп гостей имеющие единую дату прибытия, убытия, срок проживания и план питания;
Дress-код/ dress code	- требования к внешнему виду сотрудников Оздоровительного комплекса, для которых не установлен стандарт униформы;
Зона ресепшен/ Reception zone	- Встреча, регистрация, оформление документов по размещению и непосредственное размещение,

телефонное и личное общение, помощь и решение проблем гостей, связанных с проживанием и размещением в гостинице;

Информационный счет/
Guest Folio

- информация о подлежащих к оплате расходах гостя;

Кассовый чек/
Cash Voucher

- 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 гостями жалоб, предложений, обращений и отзывов;

Лист выезда/
Departure list

- список выехавших гостей;

Лист ожидания/
Wait list

- список гостей, образовавшийся в связи с отсутствием свободных номеров.

Лобби/
Lobby

- центральный холл объекта размещения;

Музыкальное оформление/
Sound Design

- специально подобранное музыкальное сопровождение;

Нежелательный Гость/
Black list Guest

- гость, нарушающий установленные в Оздоровительном комплексе правила проживания и находящийся в «черном списке», формируемым Оздоровительным комплексом;

Обслуживание в номерах/Room service

- вид питания, при котором обслуживание происходит непосредственно в номере гостя в соответствии с утвержденным меню в установленном порядке;

Обслуживание по меню/A la Carte

- вид питания, когда выбор блюд происходит в соответствии с утвержденным меню в установленном порядке, при этом стоимость каждого блюда и напитка фиксирована;

Ожидаемый лист выезда/ Expected Departure list	- список гостей на выезд;
Ожидаемый список прибытия гостей/ Expected arrival list	- ожидаемый список прибытия гостей;
ВИП Гость/ VIP Guest	- гость с высоким социальным статусом;
Первый Визит/ First Visit)	- пребывание гостя в первый раз;
Побудка	- услуга, предоставляемая по просьбе гостя в виде напоминания о времени суток;
Повторный Визит/ Returned Guest	- пребывание гостя во второй раз;
Постоянный Гость/Loyalty Guest	- лояльный Гость, пребывающий в третий и более раз;
Потенциальный Гость/ Potential Guest	- лицо, обратившееся в Оздоровительный комплекс (позвонивший, написавший, пришедший) и имеющее намерение воспользоваться его услугами;
Правила проживания/ Accommodation Rules	- порядок проживания гостей в Объекте размещения;
Приоритетный Гость/ Priority Guest	- гость, на которого нужно обратить особое внимание (останавливается в номерах высшей категории, публичный человек, гость, проживающий по линии государственного заказа и др.);
Профайл Гостя/ Guest Profile	- учетная запись с информацией о госте в автоматизированной системе управления базами данных, содержащая информацию о персональных данных гостя, количестве приездов, предпочтениях и пр.;

Профайл Компании/ Company Profile	- учетная запись с информацией о компании в автоматизированной системе управления базами данных, содержащая информацию о реквизитах компании и объеме оказанных услуг;
Путевка/ Voucher	- утвержденный Министерством финансов РФ унифицированный бланк строгой отчетности, подтверждающий право гостя на получение оздоровительных услуг (проживание, питание, дополнительные услуги) в Оздоровительном комплексе и обязательства гостя или стороны, приобретающей путевку на его имя, оплатить входящие в стоимость путевки услуги;
Регистрационная карта / Registration card	- заключенный на основе публичной оферты и/или корпоративного договора между гостем и Оздоровительным комплексом срочный договор на оказание услуг проживания;
Сервис	- особый вид деятельности, направленный на удовлетворение потребностей гостя путем оказания услуг, чем выше культура и качество обслуживания гостей, тем выше имидж оздоровительного комплекса.
Служба общественного питания Food Service	- подразделение Оздоровительного комплекса, обеспечивающее организацию всех видов питания, в том числе коммерческих услуг;
Отдел приема и размещения/ Front Office/ Housekeeping	- подразделение Оздоровительного комплекса, выполняющее в рамках возложенных функциональных обязанностей бизнес-процессы гостевого цикла: регистрация, обслуживание в период проживания, ведение расчетов с гостями за проживание и дополнительные услуги, оформление выезда, ведение истории гостя. Содержанием и эксплуатации номеров;
Список гостей/ Guest list	- список проживающих гостей;
Стойка приема и размещения/	- расположенная в зоне встречи и размещения гостей контактная стойка службы приема и размещения,

Front Desk

предназначенная для выполнения бизнес-процессов, требующих личного контакта с гостем;

Счет на оплату за утраченное имущество

- документ Оздоровительного комплекса на основании прейскуранта цен на товарно-материальные ценности;

Счет-фактура/
Invoice

- документ, подтверждающий оплату по безналичному расчету за оказанные Оздоровительным комплексом услуги;

Тарифная политика/
Rate policy

- система ценообразования, применяемая в Оздоровительном комплексе согласно маркетинговой политики;

Тарифный план/
Room rate

- утвержденные тарифы за проживание, утвержденные на определенный срок, условия их применения, а также включенные в стоимость дополнительные услуги;

Тарифы
Государственного
заказа/
Government Rates

- тарифы на проживание, утвержденные в установленном порядке Управлением делами Президента Российской Федерации;

Тип гостиничного
продукта/
Hotel Product Type

- вид деятельности Объекта размещения по предоставлению услуг проживания в соответствии с Общероссийским Классификатором услуг населению;

Униформа

- одинаковая по стилю, цвету и ткани специальная служебная одежда работников Оздоровительного комплекса для создания единого облика корпоративной группы;

Внешний вид и нормы поведения сотрудников оздоровительного комплекса

Общие требования

Сотрудники Учреждения должны вызывать доверие у Гостя, доверие к сотруднику равно доверию к Оздоровительному комплексу.

Сотрудники Учреждения должны быть дружелюбными, вежливыми, внимательными, готовыми помочь в решении любого вопроса, не зависимо от времени суток, степени усталости и личных проблем.

Сотрудники Учреждения, не зависимо от занимаемой должности, контакта с Гостем напрямую, или работы в бэк-офисе, обязаны придерживаться делового стиля в одежде или стиля бизнес-casual. Внешний вид и индивидуальность важны не менее, чем владение профессиональными навыками.

Сотрудники тех подразделений Учреждения, которые предполагают непосредственный контакт с гостями, обязаны соблюдать правила фирменногодресс-кода в виде униформы установленного образца.

Согласно установленным внутренним правилам, униформа (дресс-код) обязательны в рабочее время в следующих подразделениях Оздоровительного комплекса: служба приема и размещения, служба содержания номерного фонда, служба питания, служба благоустройства территории, медицинская служба, техническая служба – сотрудники, производящие оперативные работы по устранению технических неполадок в номерах. Униформа должна всегда быть чистой и выглаженной. Носить униформу во внеборчее время запрещено.

Сотрудники Учреждения при общении с Гостями и коллегами руководствуются следующими правилами невербальной коммуникации:

- разговаривая с Гостем, поддерживать зрительный контакт для того, чтобы показать, что сотрудник заинтересован и внимателен к Гостю и к теме беседы;
- улыбаться, даже при разговоре по телефону. При улыбке меняется интонация голоса. Начинать и заканчивать общение с гостем обязательно с улыбкой. В течение разговора улыбка применяется ситуационно. Улыбка показывает нашу открытость и дружелюбие;
- держите спину прямой, это поможет вам выглядеть энергичным, уверенным и всегда готовым помочь;
- поза должна быть максимально открытой: избегайте скрещенных на груди или заведенных за спину рук, ладони должны быть раскрыты;

Нормы поведения сотрудников

Сотрудникам запрещается находиться в местах, предназначенных только для Гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей.

Сотрудникам запрещены любые разговоры с гостями, вне выполнения служебных обязанностей, а именно: задавать гостям личные вопросы, рассказывать о своих личных делах, обсуждать с гостями внутренние производственные проблемы, решения и распоряжения руководства, проявлять назойливость и привлекать к себе внимание гостей.

Запрещено 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 ненормативную лексику и жаргон при обращении с гостями и коллегами, чистить одежду, поправлять макияж, маникюр в гостевой зоне, курить в общественных местах, принимать пищу, жевать жевательную резинку на гостевой территории, не допускается кусать ногти, дергать волосы, чесаться и тому подобное.

Запрещается в присутствии Гостей использовать личные мобильные телефоны и гаджеты на рабочем месте и в гостевых зонах, при этом звук мобильного телефона должен быть выключен или максимально приглушен.

Внешний вид сотрудников Учреждения должен быть опрятным и не вызывающим. Недопустимы татуировки, пирсинг, раны, ссадины, синяки на видимых местах. В случае их наличия они должны быть закрыты любым приемлемым способом. Для женщин не допустимы яркий макияж и броский маникюр.

Особенности внешнего вида сотрудников отдела приема и размещения (далее ОПиР)

Требования к униформе сотрудников ОПиР

В Объекте размещения к униформе сотрудников ОПиР предъявляются следующие требования.

а) Комплектность.

Комплектность униформы на 1 сотрудника ОПиР 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, чистой, хорошо выглаженной, соответствующей размеру работника, иметь устойчивые эксплуатационные характеристики.

Обязательным является ношение сотрудником полного комплекта униформы.

в) Сезонность.

Для объектов размещения, находящихся в зоне климатической сезонности, должно быть предусмотрено два варианта униформы: зимний и летний.

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.

Требования к внешнему виду сотрудниц стойки приема и размещения гостей (FrontDesk) (далее также – Стойка)

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 блузка с высокой горловиной с цельнокрайным 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 съемного 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 с концентрацией эфирных масел не более 13% (Eau de Parfum, Eau de Toilette, Eau de Cologne). Использование парфюмерии должно быть умеренным. Сильные запахи не допускаются;

ношение украшений в рабочее время должно быть ограничено.

Разрешается ношение тонкой цепочки на шее, убранной 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.

Требования к внешнему виду сотрудников Стойки

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.

Особенности внешнего вида сотрудников, ответственных за содержание номерного фонда (далее ССНФ)

Внешний вид сотрудников ССНФ

Сотрудники СНФ должны строго следить за своим внешним видом, носить чистую и отглаженную форму в хорошем состоянии (швы не должны расходиться, не должно быть оторванных пуговиц), носить именные бейджи с левой стороны. Обувь должна быть чистой и ухоженной, украшения должны (при их наличии) быть 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 ресниц).

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;

Нормы поведения персонала ССНФ

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

Разговор с Гостем осуществляется только стоя. Необходимо внимательно относиться ко всем Гостям, не показывать им свою занятость, спешку, стараться предвосхищать его просьбы и действия (например, если Гость направляется к лифту, а сотрудник ССНФ находится рядом, необходимо вызвать ему лифт).

Сотрудник ССНФ всегда реагирует на просьбу Гостя, старается решить его вопрос, в том числе обращаясь в другие подразделения Оздоровительного комплекса.

Старайтесь не жестикулировать при общении с Гостем, слова выговаривать четко, не повышая голос, речь должна быть грамотной.

Сотрудникам ССНФ запрещено громко разговаривать в гостевых зонах, есть, пить и курить на виду у Гостей, пристально на них смотреть, обсуждать Гостей 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, заработка, платы и другое), предлагать свои услуги Гостям в качестве дополнительного дохода, брать деньги с Гостя за какие-либо услуги,

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

Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников Службы общественного питания (далее СП)

Униформа сотрудников Службы общественного питания

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

а) руководитель СП (менеджер):

Для мужчин – пиджак, центральная застежка на пуговицы или жилет, прорезные боковые и нагрудные карманы, брюки прямого силуэта на подкладке, рубашка, с застежкой на пуговицы, рукав длинный.

Для женщин – удлиненный жилет полуаприлегающего силуэта, центральная застежка на пуговицы, прорезные боковые и нагрудные карманы, юбка на подкладке, прямая, со шлицей, с широким поясом-кокеткой, застежка – потайная молния, блузка прилегающего силуэта, с застежкой на пуговицы, с отложным воротником со стойкой, с кокеткой на спине, рукав длинный (в летнее время допускается чуть выше локтя), жилет женский.

б) официант (бармен):

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

Для женщин – блузка прилегающего силуэта, с застежкой 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.

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:

- 1) шеф-повар (заведующий производством)/Су-шеф (заместитель шеф-повара)/Повар:

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

- 2) кухонный рабочий:

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

- 3) уборщик-мойщик:

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

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

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

Внешний вид сотрудников СП

У сотрудников СП прическа – волосы должны быть чистыми, аккуратно постриженными и причесанными; женская прическа компактна, недопустимы длинные распущеные волосы и громоздкие заколки ярких расцветок в волосах, цвет волос должен выглядеть натуральным; макияж неяркий, естественней, 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.

Нормы поведения сотрудников

Сотрудникам запрещается находиться в местах, предназначенных только для Гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей.

Сотрудникам запрещены любые разговоры с гостями, вне выполнения служебных обязанностей, а именно: задавать гостям личные вопросы, рассказывать о своих личных делах, обсуждать с гостями внутренние производственные проблемы, решения и распоряжения руководства, проявлять назойливость и привлекать к себе внимание гостей.

Запрещено 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 ненормативную лексику и жаргон при обращении с гостями и коллегами, чистить одежду, поправлять макияж, маникюр в гостевой зоне, принимать пищу и жевательную резинку на гостевой территории.

Звук мобильного телефона должен быть выключен или максимально приглушен.

**Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников
Отдела зеленого хозяйства
(далее ОЗХ)**

Соблюдение фирменного дресс-кода в виде униформы установленного образца является обязательным требованием к персоналу отдела зеленого хозяйства.

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

Требования к униформе сотрудников ОЗХ. 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.

Основные характеристики и сезонность униформы

Униформа ОЗХ 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.

Нагрудный знак (бейдж)

В ОЗХ сотрудник, находясь при исполнении служебных обязанностей должен носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды. На бейдже должно быть указано название подразделения Оздоровительного комплекса и имя сотрудника.

Вместо бейджа сотрудника ОЗХ допускается нашивка на его униформу.

Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников Службы эксплуатации

Соблюдение фирменного дресс-кода в виде униформы установленного образца является обязательным требованием к персоналу Службы эксплуатации, напрямую коммуницирующему с Гостем.

Требования к униформе сотрудников Службы эксплуатации

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.

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.

Нагрудный знак (бейдж)

Сотрудник службы эксплуатации, находясь при исполнении служебных обязанностей, обязан носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды. На бейдже должно быть указано название подразделения Оздоровительного комплекса и имя сотрудника.

Вместо бейджа сотрудника допускается нашивка на его униформу.

При контакте с Гостем, сотрудник обязан быть вежливым, внимательным, стараться быстро и качественно выполнить работу, минимизировать беспокойство для Гостя, при ремонтных работах.

При вызове в жилые номера, сотрудник службы эксплуатации может зайти в жилой номер только с разрешения Гостя в присутствии Гостя или в сопровождении горничной. Обувь при работе в жилых номерах должна быть чистой. Допускается ношение бахил.

Нормы поведения сотрудников

Сотрудникам запрещается находиться в местах, предназначенных только для Гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей.

Сотрудникам запрещены любые разговоры с гостями, вне выполнения служебных обязанностей, а именно: задавать гостям личные вопросы, рассказывать о своих личных делах, обсуждать с гостями внутренние

производственные проблемы, решения и распоряжения руководства, проявлять назойливость и привлекать к себе внимание гостей.

Запрещено 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 ненормативную лексику и жаргон при обращении с гостями и коллегами, чистить одежду, поправлять макияж, маникюр в гостевой зоне, принимать пищу и жевать жевательную резинку на гостевой территории.

Звук мобильного телефона должен быть выключен или максимально приглушен.

Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников отдела по организации культурно-массовых мероприятий

Требования к внешнему виду

Сотрудники отдела для идентификации обязаны носить отличительные знаки, в зависимости от осуществляющей деятельности:

Сотрудники детских комнат: опрятная чистая удобная одежда, бейдж. Не допускается яркий макияж для женщин, излишнее пользование духами, обилие украшений, ногти должны быть ухожены, средней длины, для женщин допустим маникюр естественных оттенков.

Аниматоры: костюм или элементы костюма, соответствующие тематике анимационной программы, бейдж, макияж, аквагрим в зависимости от тематики анимационной программы.

Артисты: сценический костюм.

Звукооператоры: опрятная одежда, бейдж.

Внешний вид сотрудников отдела должен быть опрятным и не вызывающим. Недопустимы татуировки, пирсинг, раны, ссадины, синяки на видимых местах. В случае их наличия они должны быть закрыты любым приемлемым способом. Для женщин не допустимы яркий макияж и броский маникюр.

Нормы поведения сотрудников Отдела по организации культурно-массовых мероприятий

Сотрудники отдела активно общаются с гостями в рамках выполнения должностных обязанностей. Демонстрируют дружелюбие, жизнерадостность, готовность помочь гостям. При общении следует исключить назойливость и в случае недовольства гостя следует извиниться и прекратить общение.

Запрещено использовать ненормативную лексику и жаргон при обращении с гостями и коллегами, чистить одежду, поправлять макияж, маникюр в гостевой зоне, строго запрещено курить в общественных местах,

принимать пищу, жевать жевательную резинку на гостевой территории, не допускается кусать ногти, дергать волосы, чесаться и тому подобное.

Запрещается в присутствии Гостей использовать личные мобильные телефоны и гаджеты на рабочем месте и в гостевых зонах.

Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников отдела спортивно оздоровительных объектов (далее ОСОО)

Требования к внешнему виду

В зависимости от характера исполнения должностных обязанностей сотрудники ОСОО обязаны соблюдать фирменный дресс-код в виде униформы строгого стиля.

Руководитель ОСОО:

Для мужчин – пиджак, центральная застежка на пуговицы или жилет, прорезные боковые и нагрудные карманы, брюки прямого силуэта на подкладке, рубашка, с застежкой на пуговицы, рукав длинный.

Для сотрудниц ресепшен 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 блузка с высокой горловиной с цельнокрайным воротником (отложной или стойка) однотонного цвета (белый, голубой, серый или другой приглушенный тон) из непрозрачной износостойчивой ткани, удлиненный жилет. Не допускается яркий макияж для женщин, излишнее пользование духами, обилие украшений, ногти должны быть ухожены, для женщин допустим маникюр естественных оттенков.

Нормы поведения сотрудников отдела спортивно оздоровительных услуг

Главной компетенцией сотрудника ресепшен является умение предвидеть и решать любые ситуации, не доводя их до конфликта.

Урегулирование жалоб – ключевой момент работы с Гостем. Сотрудникам ОСОО запрещается находиться в местах, предназначенных только для Гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей.

Сотрудники ОСОО должны при встрече с Гостем приветствовать его первым, разговор с Гостем осуществляется только стоя. Необходимо внимательно относиться ко всем Гостям, не показывать им свою занятость, спешку, демонстрируют дружелюбие, жизнерадостность, готовность помочь гостям. При общении следует исключить назойливость и в случае недовольства гостя следует извиниться и прекратить общение.

В случае загруженности администратора, администратор, подняв трубку, выслушав вопрос и оценив его срочность, должен либо сразу ответить на вопрос (если он срочный), либо, извинившись, попросить звонящего представиться и оставить контактный номер телефона с тем, чтобы позднее перезвонить и ответить на все вопросы. Перезванивать обязательно!

Сотрудникам ОСОО запрещается находиться в местах, предназначенных только для Гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей, собираться в группы, разговаривать между собой на гостевой территории, обращаться друг к другу, используя не полные имена, кричать.

Запрещено использовать ненормативную лексику и жаргон при обращении с гостями и коллегами, чистить одежду, поправлять макияж, строго запрещено курить в общественных местах, принимать пищу, запрещается в присутствии Гостей использовать личные мобильные телефоны и гаджеты на рабочем месте и в гостевых зонах.

Нагрудный знак (бейдж)

Сотрудник ОСОО, находясь при исполнении служебных обязанностей, обязан носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды. На бейдже должно быть указано название отделения Оздоровительного комплекса и имя сотрудника.

Требования к униформе сотрудников ОСОО. Комплектность

Комплектность униформы на 1 сотрудника ОСОО 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.

Основные характеристики и сезонность униформы

Униформа сотрудников ОСОО должна быть чистой, хорошо выглаженной.

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

Обувь персонала ОСОО 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).

СТАНДАРТ
качества оказания услуг отделом приема и размещения

Прием и размещение Гостей

I. Особенности внешнего вида и телефонного этикета

1.1. Требования к униформе сотрудников

В Объекте размещения к униформе сотрудников предъявляются следующие требования.

а) 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. 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) Сезонность

Для объектов размещения, находящихся в зоне климатической сезонности, должно быть предусмотрено два варианта униформы: зимний и летний.

г) 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 сотрудников Стойки приема и размещения гостей (FrontDesk) (далее также – Стойка).

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 блузка 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. Допускается ношение шейного платка или съемного галстука, который должен сочетаться с цветом и фасоном костюма. Туфли предпочтительно из натуральной кожи с закрытым носком и каблуком не менее

З и не более 5 см должны быть черного цвета или подобраны в тон юбки и/или брюк.

1.3. Телефонный этикет.

Телефонный этикет – важнейшая имиджевая составляющая Объекта размещения: часто именно по телефону происходит первый контакт с Гостем. С начала общения по телефону у Гостя формируется образ Оздоровительного комплекса. Полная информированность сотрудника и знание гостиничного продукта – неотъемлемая часть его профессиональной компетенции. Приоритетно общение происходит на русском языке, при обращении иностранного Гостя (если требуется) – на английском или родном языке Гостя, если им владеет сотрудник Стойки размещения. Сотрудник снимает телефонную трубку не ранее полного первого и не позднее третьего звонка.

1.4. 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 Стойки понимали вид поступающего звонка.

а) Ответ на входящий внешний звонок.

Администратор, подняв трубку, должен спокойно и четко представиться: назвать – полное фирменное наименование Оздоровительного комплекса и пансионата, свое имя, поприветствовать Гостя, в зависимости от времени суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-18:00), «Добрый вечер» (18:00-23:00), «Доброй ночи» (23:00-05:00).

б) Ответ на входящий внутренний звонок.

Администратор, подняв трубку, должен спокойно и четко представиться: назвать отдел/службу, свое имя, поприветствовать звонящего, в зависимости от времени суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-18:00), «Добрый вечер» (18:00-23:00), «Доброй ночи» (23:00-05:00).

в) В случае загруженности администратора, администратор, подняв трубку, выслушав вопрос и оценив его срочность, должен либо сразу ответить на вопрос (если он срочный), либо, извинившись, попросить звонящего представиться и оставить контактный номер телефона с тем, чтобы позднее перезвонить и ответить на все вопросы. Перезванивать обязательно!

II. Стойка приема и размещения гостей

2.1 Требования к расположению Стойки.

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

2.2 Требования к атмосфере зоны встречи и размещения Гостей.

Дежурным персоналом Стойки обеспечивается круглосуточное управление атмосферой зоны встречи и размещения Гостей, полное управление вверенными функциями, а также контроль по функциям, находящимся в ведении других подразделений Объекта размещения. Управление освещением в зависимости от времени суток, погодных условий, событий, связанных со встречей особо важных Гостей и другое, музыкальным оформлением, наполнением рекламно-информационных напольных носителей. Дежурный персонал Стойки обладает всей требуемой информацией для информирования Гостей.

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

Фирменный настольный носитель типа «Шерпа» содержит полную информацию обо всех услугах Учреждения и пансионата, размещается на стойке в зоне видимости Гостя, в рабочем положении открыт на развороте «Базовые расценки».

2.4. Информационное сопровождение работы сотрудников.

Сотрудник стоки обладает полной информацией об услугах Оздоровительного комплекса в целом и пансионата в частности и готов в любое время проконсультировать Гостя.

Знание гостиничного продукта, порядка его предоставления – неотъемлемая составляющая профессиональной компетенции сотрудника Стойки. Каждый сотрудник обязан владеть всей полнотой информации и передавать ее коллегам.

2.5. Прочее оснащение.

В объектах размещения приветствуется оснащение депозитной стойкой и сейфом для хранения ценностей.

2.6. Отзывы Гостей.

На стойке ОПиР размещена книга отзывов, анкеты, где Гость по желанию может изложить свои замечаний и пожелания к организации отдыха. В дальнейшем все замечания и отзывы систематизируются, анализируются и в случае необходимости передаются руководителям структурных подразделений для дальнейшей работы и устранения указанных замечаний.

III. Размещение Гостя.

3.1. Размещение Гостей производится круглосуточно. Процедура заселения индивидуальных гостей не должна превышать более 5 минут, заселение группы до 50 человек – более 30 минут, от 50 до 100 человек – более 60 минут, от 100 человек – более 1,5 часов.

3.2. Предоставление информации.

При заселении Гость получает от сотрудника ОПиР исчерпывающую информацию: о дате и времени выезда, о возможности/невозможности продления номера, о расположении номера, плане питания, местонахождении ресторана, где сервируется завтрак/обед/ужин, а также по дополнительным услугам.

IV. Регистрационная карта/Договор на проживание

4.1. Общие требования.

Согласно действующему законодательству Гость при заселении предъявляет паспорт Российской Федерации, в случае гражданства РФ, для взрослых, свидетельство о рождении (для несовершеннолетних гостей, не имеющих паспорта), паспорт иностранного государства, если является гражданином другой страны.

При заселении Гость подписывает Регистрационную карту, таким образом подтверждая свое согласие с условиями и правилами проживания и нахождения на территории Учреждения, изложенными в Правилах проживания и предоставления услуг ФГБУ «ОК «Рублëво-Звенигородский», являющимися публичной офертой.

Сотрудник ОПиР информирует Гостя о расположении Правил на стойке ОПиР и официальном сайте Учреждения.

V. Процедура оплаты.

5.1. Формы оплаты.

На Стойке размещения производится прием денежных средств в наличной форме оплаты: рублями и банковскими картами с обязательной регистрацией факта получения средств фискальными регистратором в онлайн режиме. Согласно Правилам проживания и предоставления услуг ФГБУ «ОК «Рублëво-Звенигородский» Гость обязан оплатить весь забронированный период. В случае частичной оплаты бронь сокращается до оплаченного периода.

5.2. Формы расчетов с Гостями (физическими лицами).

В Объекте размещения допускаются следующие формы расчетов с Гостями (физическими лицами): наличный расчет на Стойке размещения (рублы или банковская карта); безналичный расчет по предварительному бронированию (предоплата); безналичный расчет или наличный расчет по договору (условия и сроки согласовываются сторонами договора).

5.3. Формы расчетов с Гостями (юридическими лицами).

В Объекте размещения расчеты с Гостями (юридическими лицами) проводятся путем безналичной оплаты на основании выставленного счета за проживание и услуги Объекта размещения либо по договору (условия и сроки согласовываются сторонами договора).

5.4. Финансовая дисциплина.

С целью минимизации потерь денежных средств размещение Гостей производится по предоплате за услуги (в момент регистрации, продления номера или заключения договора). Размещение без предоплаты возможно при наличии заключенного в письменной форме между Объектом размещения и юридическим лицом договора или гарантийного письма с разрешения руководства Объекта размещения.

5.5. Оплата в наличной форме на Стойке.

При приеме платежей наличными от Гостя, сотрудник ОПиР вправе проверить подлинность купюр на детекторе. После оплаты обязан выдать Гостю счет и чек, подтверждающие оплату услуги.

5.6. Учетные документы.

В качестве подтверждающих получение услуги документов Гость получает от сотрудника ОПиР счет, чек об оплате, путевку как подтверждение размещения гостя в пансионате. В некоторых случаях по запросу Гостя может быть выдана справка, подтверждающая его нахождение в пансионате в период проживания по путевке.

5.7. Операции на счете Гостя/Guest folio в PMS.

При проведении расчетов с Гостями сотруднику ОПиР необходимо следить за всеми примечаниями, внесенными в Профайл Гостя при бронировании. Раскрытие информации о стоимости проживания Гостя третьим лицам не допускается.

5.9. Оформление возвратов денежных средств.

Согласно Правилам оказания гостиничных услуг в Российской Федерации, за неиспользованные услуги в случае сокращения оплаченного срока проживания, неполучения дополнительной услуги по независящим от Гостя причинам, Гость вправе получить возврат оплаченных средств.

Для этого Гостю необходимо заполнить соответствующий бланк на возврат и указать банковские реквизиты для перечисления денежных средств, а также приложить копию документов, подтверждающих оплату (счет и чек).

VI. Побудка/Wake up service

6.1. Виды побудок

В Объекте размещения выделяют следующие виды побудок: автоматическая – в виде технической интерактивной опции, настраиваемой Гостем самостоятельно; ручная – в виде персонального звонка сотрудника ОПиР Гостю.

При ручной побудке ведется лист побудки (Wake Up List). В Объекте размещения должно быть обеспечено надежное предоставление данной услуги (система, обеспечивающая двойной контроль организации и исполнения),

путем публикации информации в каждом номере порядка предоставления данной услуги.

6.2. Общие правила побудки

Принимая у Гостя заказ, сотрудник ОПиР должен повторить и подтвердить имя Гостя, номер комнаты и время побудки, чтобы гарантировать правильное исполнение просьбы, проверить имя Гостя по PMS и записать в лист побудок на нужную дату, соответствующее время.

VII. Продление проживания в номере

7.1. Общие положения

Согласно действующему законодательству и принятым гостиничным правилам, в том числе международным – право пользования номером принадлежит Гостю, сделавшему предварительное бронирование, в связи с чем продление номера проживающему Гостю возможно только при наличии свободных номеров. Об этом необходимо заранее предупреждать Гостей при размещении и просить побеспокоиться о продлении заблаговременно.

7.2. Виды продления проживания в номере

В Объекте размещения существует два вида продления: на сутки и более, а также изменение расчетного часа.

7.3. Действия сотрудника ОПиР при обращении Гостя с просьбой о продлении проживания в номере.

В начале диалога сотрудник ОПиР должен поприветствовать Гостя и напомнить, что продление производится при наличии свободных номеров (по возможности), уточнить детали продления, проверить возможность в PMS наличие свободных номеров того типа и с теми условиями, в котором проживает Гость. Расчет стоимости позднего выезда взимается на основании внутренних локальных документов Объекта размещения.

VIII. Выезд Гостя/Checkout

8.1. Общие положения

Функция выезда и окончательный расчет является важным элементом в обслуживании Гостя, во время которого сотрудник ОПиР производит окончательный расчет за предоставленные услуги.

8.2. Оформление выезда индивидуального Гостя

При выезде Гостя сотрудник ОПиР должен: поприветствовать Гостя, уточнить номер комнаты, попросить его вернуть гостевую карточку и немного подождать, после чего сверить имя и номер комнаты, уточнить, нужна ли помочь Гостю с багажом и спросить, пользовался ли Гость дополнительными

услугами. Дать рекламную информацию, рассказать об интересных намечающихся событиях, обязательно предложив посетить Объект размещения вновь. Пожелать счастливого пути. Зафиксировать информацию об обслуживании Гостя и передать менеджеру, положив соответствующие документы в папку убытия.

8.3. Оформление выезда Гостя от туристической компании

При выезде Гостя от туристической компании сотрудник ОПиР должен:

поприветствовать Гостя, уточнив номер комнаты и попросить его вернуть гостевую карточку и немного подождать. Сверить имя и номер комнаты, уточнив, нужна ли помочь с багажом. Дать визитную карточку с прямыми телефонами пансионата, рекламную информацию, рассказать об интересных намечающихся событиях, предложив посетить Объект размещения вновь и пожелать счастливого пути.

IX. Предоставление услуги по хранению багажа.

9.1. Общие положения.

В Объекте размещения должна быть оснащена комната для хранения багажа – Багажная комната, которой могут воспользоваться только проживающие Гости. Правила оказания услуги, стоимость или ее отсутствие определяются внутренними актами Объекта размещения. Настоящим стандартом рекомендовано организовать предоставление услуги в случаях раннего прибытия Гостей в Объект размещения в день заезда и невозможности заселения до расчетного часа или позднего их убытия в день отъезда и невозможности почасового продления номера, а также в случаях, если: Гость временно покидает Объект размещения (на несколько часов или дней); багаж слишком громоздкий и занимает много места в номере; Гость часто останавливается в Объекте размещения и ему необходимо оставить часть вещей до следующего приезда; Гость выехал из номера в расчетное время, но находится на территории Объекта размещения в ожидании трансфера и так далее.

9.2. Меры предосторожности при приеме багажа

При оформлении приема багажа на хранение ответственный сотрудник Объекта размещения обязательно предупреждает Гостей о том, что не принимаются в качестве багажа скоропортящиеся продукты, легковоспламеняющиеся или токсичные предметы, хрупкие вещи и крупногабаритные вещи, предметы заведомо известной высокой стоимости, а также деньги и ценные вещи.

IX. Организация работы с отзывами, обращениями, предложениями и отзывами Гостей

11.1. Общие положения.

Главной компетенцией сотрудника Стойки является умение предвидеть и решать любые ситуации, не доводя их до конфликта.

Урегулирование жалоб – ключевой момент работы с Гостем.

Принципом управления обратной связью с Гостями Объекта размещения должны являться доброжелательность, оперативное реагирование на обращение Гостя и благодарность за сделанное обращение.

11.2. Действия сотрудников ОПиР при получении отзыва или предложения Гостя в Книге отзывов и предложений.

Гости отеля имеют возможность оставить отзыв или замечания по организации отдыха в книге отзывов и предложений, размещенной на стойке ОПиР. При заполнении отзыва Гость вправе оставить контактные данные с тем, чтобы администрация пансионата впоследствии могла проинформировать его о работе по устраниению замечаний.

X. Презентация номера Гостю

12.1. Общие положения.

В обязанности сотрудников ОПиР входит информирование Гостя об оснащении номерного фонда и расположении номеров в Объекте размещения. Правильно поданная информация и максимально развернутая презентация номера поможет в дальнейшем наладить контакт с Гостем и упростить общение при его бронировании.

Перед заселением в номер или в период проживания Гость вправе попросить сотрудников ОПиР показать ему забронированный номер или иные номера в пансионате. Сотрудник ОПиР, удостоверившись, что номера, запрашиваемые на показ, свободны, должен самостоятельно, или привлекая коллег, показать номер, а также проинформировать гостя о наличии этих номеров на запрашиваемый период. По желанию гостя сотрудник ОПиР вправе забронировать номер на запрашиваемый период.

Обслуживание номерного фонда

I. Внешний вид. Нормы поведения

1.1. Внешний вид сотрудников отдела приема и размещения (ОПиР)

Сотрудники ОПиР должны строго следить за своим внешним видом, носить чистую и отглаженную форму в хорошем состоянии, носить именные бейджи с левой стороны. Обувь должна быть чистой и ухоженной, украшения должны (при их наличии) быть 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.

Сотрудник должен при встрече с Гостем приветствовать его первым

(например, в коридоре жилого этажа, необходимо уступить ему дорогу, улыбнуться и поздороваться: «Доброе утро!», «Добрый день!», «Добрый вечер!» или «Здравствуйте!»). Сотрудникам ОПиР не допустимо громко разговаривать в гостевых зонах, пользоваться инвентарём гостевых номеров, давать какую-либо информацию служебного характера, которая имеет отношение к работе подразделений Оздоровительного комплекса.

2. Использование специализированных химических средств для уборки

2.1. Качество используемых химических средств.

В пансионатах Оздоровительного комплекса используются чистящие и моющие средства, разработанные специально для профессионального использования на предприятиях индустрии гостеприимства.

3. Вход в комнату (номер) Гостя, уборка номера

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

Перед тем как войти в планируемую для уборки комнату горничная обязана убедиться, что на двери нет таблички «Не беспокоить». В случае, если такая табличка имеется, горничная должна перейти к уборке других номеров, а в этот номер вернуться позднее.

3.2. Рекомендации при открывании двери и осуществлении входа в номер Гостя.

Сотруднику необходимо позвонить или постучать в дверь и сказать: «Горничная» (если в номере проживает иностранный Гость «Housekeeping»), 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.

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

При проведении уборки номера горничной запрещается закрывать двери в него. Кроме этого, горничная должна сообщить о всех найденных в номере забытых вещах ответственному лицу согласно внутренним правилам Оздоровительного комплекса, сообщать Старшему горничной при выявлении каких-либо неисправностей/неполадок в номере, проявлять бдительность в вопросах безопасности Гостей и их имущества.

4. Рекомендации при исполнении просьб (обращений) Гостей.

В случае поступления от Гостей просьб (обращений) сотрудник всегда реагирует вежливо, внимательно и оперативно. Сотрудник обязан выполнить просьбу гостя в рамках своей компетенции.

II. Политика забытых и найденных вещей.

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

Все вещи, обнаруженные в номерном фонде или на территории Оздоровительного комплекса, подлежат регистрации и учету.

При обнаружении забытых или потерянных вещей сотрудником ССНФ он обязан незамедлительно передать информацию о находке руководителю ССНФ, а в случае их обнаружения сотрудниками других подразделений Оздоровительного комплекса находку и (или) информацию о ней, последние сообщают дежурному сотруднику на Стойке, который должен оповестить руководителя ССНФ для организации процедуры регистрации. Покидать место обнаружения до прибытия ответственных лиц не допускается.

2.2. Порядок регистрации и хранения забытых и потерянных вещей.

Для учета находок руководителем ССНФ ведется журнал регистрации находок (далее – журнал находок), в который заносятся данные обо всех обнаруженных вещах, в частности, регистрационный номер находки (сквозная нумерация), дата находки имущества, номер комнаты или место, где оно обнаружено, место хранения описание обнаруженной вещи, фамилия, имя, отчество сотрудника, обнаружившего вещь, место для подписи Гостя (если Гость забирает свое имущество лично). Вещь обязательно упаковывается в отдельный пакет, на который прикрепляется бирка, содержащая информацию о регистрационном номер находки согласно записи в журнале находок, дате и месте находки, место находки, фамилия и инициалы нашедшего.

Все находки, за исключением ценных вещей и документов, удостоверяющих личность, хранятся в Бюро находок, которое оборудуется в Оздоровительном комплексе руководителем ССНФ в отдельном закрытом помещении. Ценные вещи, в том числе документы, удостоверяющие личность,

передаются на хранение в сейф ОПиР, о чем делается отметка в журнале находок, в котором дежурный сотрудник ОПиР ставит подпись, подтверждающую получение переданной находки.

2.3. 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.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации, в случае отсутствия нарушений целостности упаковки пищевых продуктов, последние подлежат сдачи ССНФ (холодильник), срок их хранения – не более 3-х дней (после чего уничтожаются с составлением соответствующего акта). Остатки продуктов питания, спиртных и безалкогольных напитков, забытые или оставленные в номере, подлежат уничтожению в день их нахождения с составлением соответствующего акта.

Бутылки, банки в упаковке (водка, вино, коньяк, икра и тому подобное) подлежат хранению исходя из сроков их реализации, указанных на упаковке, а предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) хранятся в течение 7 дней.

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

2.4. Порядок возврата забытых и найденных вещей.

При поступлении запроса (телефонного звонка, письменного обращения и тому подобное) от Гостя в ОПиР о потерянной или забытой вещи, дежурный сотрудник ОПиР 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 Гостем вещи, проводится опрос сотрудников, с целью определения возможности обнаружения пропажи и предлагается Гостю обратиться позднее.

В случае возврата вещи лично Гостю в журнале находок ставится об этом отметка.

Также допускается составление акта о возврате забытых вещей (далее – акт о возврате), в котором Гость расписывается в ее получении и в журнале находок делается соответствующая отметка. При этом Гостем 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.

Возврат забытых и потерянных вещей осуществляется в соответствии установленным режимом работы Бюро находок и в случае обращения Гостя за вещью вне режима работы, ему рекомендуется обратиться по данному вопросу позднее (например, на следующий день), уточнив время работы Бюро находок.

2.5. Порядок работы с невостребованными вещами.

Ежемесячно руководитель (не реже 1 раза в месяц) организует проведение инвентаризации вещей, находящихся на хранении в Бюро находок, по результатам которой составляется акт о невостребованных вещах, сроки хранения которых истекли.

В случае отсутствия обращений за Вещами, сроки хранения по которым истекли, составляется соответствующий акт комиссии, после чего указанные вещи передаются нашедшим либо подлежат уничтожению, о чем делается соответствующая отметка в журнале находок.

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

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

III. Возмещение ущерба.

1. Ущерб, нанесенный Гостем.

В случае нанесения Гостями материального ущерба Оздоровительному комплексу, выразившегося в поломке или порче имущества, мебели, постельных и банных принадлежностей, а также при недостатке принадлежностей в номерном фонде ответственными лицами Оздоровительного комплекса осуществляется фиксация события (например, фотографирование), в этот же день составляется акт об ущербе, подписывается уполномоченными лицами, один экземпляр которого под роспись передается Гостю для ознакомления и вручения ему копии.

В случае согласия Гостя на возмещение ущерба, акт об ущербе передается сотруднику ОПиР, который выписывает счет на возмещение ущерба в соответствии с прейскурантом цен, утвержденных в установленном порядке распорядительным актом руководителя Оздоровительного комплекса.

Оплаченный счет прилагается к соответствующему акту о списании, утверждаемому руководителем Оздоровительного комплекса, направляется в соответствующее подразделение (бухгалтерию) с целью списания товарно-материальных ценностей с материально-ответственного лица Оздоровительного комплекса.

В случае отказа Гостя от оплаты компенсации стоимости поврежденного или утраченного имущества к решению вопроса привлекается сотрудник соответствующего подразделения (службы безопасности) в порядке, установленном в Оздоровительном комплексе.

При обнаружении причинения ущерба имуществу Оздоровительного комплекса после отъезда Гостя горничная немедленно сообщает об этом руководителю ОПиР и сотруднику соответствующего подразделения (службы безопасности). В этих случаях комиссионно (созданной разово или постоянно действующей) осматриваются нарушения комплектации или повреждения в номере, составляется акт об ущербе, который направляется руководителем ОПиР на рассмотрение руководителю Оздоровительного комплекса и в случае его утверждения акт передается в подразделение (бухгалтерию) для списания товарно-материальных ценностей с материально - ответственного лица.

СТАНДАРТ качества оказания услуг Службой общественного питания

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

1.1. Нормы поведения сотрудников.

Сотрудникам запрещается находиться в местах, предназначенных только для Гостей, за исключением времени выполнения своих должностных обязанностей, задавать вопросы Гостям, если это не входит в стандарт обслуживания, 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,зывающе жестикулировать и подавать знаки, 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.

II. Питание Гостей.

2.1. Общие положения.

Форматы организации питания для Гостей в Оздоровительном комплексе зависят от места оказания услуги и ее профиля. Виды питания, подачи блюд, их стоимость, ассортиментный перечень готовой продукции по питанию и обслуживания Гостей и другое регламентируются внутренними правилами и утверждаются распорядительным актом руководителя Оздоровительного комплекса или иным уполномоченным лицом.

2.2. Основные виды питания.

Оздоровительным комплексом виды питания устанавливаются самостоятельно, среди которых, как правило, выделяют:

а) шведский стол (буфет).

Это особый способ подачи блюд, с соблюдением требований санитарных правил. Ассортимент блюд на шведском столе утверждается распорядительным актом (приказом) руководителя (уполномоченным лицом) Оздоровительного комплекса по утвержденному меню.

Шведский стол является основной формой питания в обеденном зале при обслуживании завтраков, обедов и ужинов.

б) обслуживание по меню на выбор.

При данном виде обслуживания Гостям предлагается на выбор ассортимент блюд согласно представленному меню. Меню разрабатывается и утверждается заранее.

Данная форма обслуживания представлена в барах, кафе и ресторанах Оздоровительного комплекса

в) комплексное питание.

Данный вид питания устанавливается по заранее заказанному меню, в который входит определенный ассортимент блюд и напитков, утвержденный распорядительным актом (приказом) руководителя (уполномоченным лицом) Оздоровительного комплекса.

Данная форма обслуживания предусмотрена под заказ для больших групп, которые размещаются в пансионатах Оздоровительного комплекса. Оформление данной услуги производится заблаговременно, при заключении договора на групповой заезд, по желанию заказчика. Меню согласовывается с заказчиком.

г) обслуживание в номерах.

Доставка в номер заказанных блюд и напитков, обслуживание и организация питания в номере Гостя производится согласно утвержденным меню.

3. Сервис.

3.1. Основные понятия сервиса.

Сервис в Оздоровительном комплексе включает в себя следующее:

- быстроту обслуживания, при которой работники Службы общественного питания (СП) должны быть всегда готовы предложить любую помочь 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 помочь прежде, чем он ее попросит сам;
- дружелюбие, вежливость, внимательность.

В обязательном порядке соблюдаются:

- конфиденциальность любой информации, связанной с Гостем, включая номер комнаты, сроки проживания, личную информацию и тому подобное;
- знание своей работы, где любому сотруднику надлежит четко знать меню, выход блюд и напитков, их состав, время и место приготовления, цены, следить за актуальностью меню;
- терпение и ответственность.

3.2. Особенности обслуживания на шведском столе.

В Оздоровительном комплексе, как правило, типовой ассортиментный перечень блюд, входящих в меню шведского стола представлен: холодные закуски, салаты, каши/бульоны/супа, основные блюда, гарниры, соусы, выпечка, десерты, фрукты, горячие и прохладительные напитки. Весь ассортиментный перечень, расположены на шведском столе в логическом порядке.

При встрече Гостя администратор СП приветствует Гостя, уточняет номер комнаты, сверяя его с заявкой по питанию либо подтверждением оплаты,

после чего желает приятного аппетита.

Вся посуда и столовые приборы для Гостей выставляется на специальном подсобном столе. Рекомендуется выставлять отдельно посуду около линии с закусками и холодными блюдами, супами и горячими блюдами.

В случае сопровождения Гостя к свободному столу сотрудник СП объясняет расположение блюд на шведском столе, предлагает помочь в выборе блюд Гостю.

Сотрудник СП должен выполнять своевременную замену блюд на шведском столе и следить на постоянной основе за его чистотой, а также наличием столовых приборов, приборов для раскладки блюд, обеспечивать безопасность Гостя при подаче и замене горячих блюд. По окончании обслуживания все блюда со шведского стола убираются.

3.3. Особенности обслуживания по меню/A la Carte в ресторанах Оздоровительного комплекса.

При входе Гостя администратор СП должен его поприветствовать, уточнив информацию о бронировании стола, проводить к столику и помочь разместиться, подать левой рукой меню (каждому Гостю персонально), раскрытым на первой странице слева, после отойти в сторону, чтобы Гость мог определиться с заказом, за исключением случаев, когда Гость сразу просит совета в выборе блюд и напитков.

Далее офицант, когда Гости готовы, принимает заказ, повторяет его, чтобы избежать ошибок, при этом помогая в выборе блюд и информируя об их времени приготовления. Допускаются уточнения со стороны официанта о порядке подачи блюд и напитков.

Полученная информация по заказу вносится в соответствующий 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.

Официант 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.

3.4. Особенности обслуживания в номерах/Room service.

Сотрудник СП при обслуживании в номерах/Room service должен поприветствовать Гостя, принять заказ, ввести соответствующую информацию по заказу в ПО-питание, повторив вслух заказ Гостю, проинформировать об общей стоимости заказа, уточнив информацию о способе оплаты при доставке заказа и выставлении счета. При необходимости сотрудник СП помогает Гостю в выборе блюд, при этом информируя его о времени их приготовления.

В СП Оздоровительного комплекса ответственный сотрудник обязан контролировать получение информации по готовности заказа на кухне. Он

должен осуществлять подачу заказанных блюд и напитков с использованием подноса или тележки официанта в номер Гостя в установленное время и подойдя к нему, постучать в дверь, представляя службу СП: «Рум-сервис». При открытии двери поздороваться, еще раз представить службу СП, уточнить, верно ли доставлен заказ, спросить разрешения зайти в номер и уточнить информацию, где сервировать стол. Далее, обратиться к Гостю с вопросом, желает ли он заказать что-то еще и уточнить, когда можно забрать грязную посуду.

После – выставить счет, произвести расчет с соблюдением правил кассовой дисциплины, поблагодарить Гостя за заказ, пожелав ему приятного аппетита, покинуть номер.

4. Общение с Гостем, его встреча, разрешение конфликтных ситуаций.

Официальными языками 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.

По первому требованию Гостя ему предоставляется Книга отзывов.

5. Соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил.

5.1. Общие положения.

В Оздоровительном комплексе, согласно действующему законодательству, для поддержания санитарного состояния проводится внутренний аудит с составлением графика мероприятий и назначением ответственного лица за их организацию и проведение.

5.2. Безопасность питания Гостей.

Перед подачей готовых блюд на шведскую линию или при обслуживании по комплексному питанию, каждое готовое блюдо проходит бракераж сотрудником медицинской службы Оздоровительного комплекса. Результаты бракеража фиксируются в журнале установленной формы.

5.3. Производственный контроль.

В соответствии с требованиями федерального законодательства Российской Федерации, Оздоровительным комплексом осуществляется

производственный лабораторный контроль за санитарно-эпидемиологической безопасностью питания. Производственный контроль проводится аккредитованной организацией штатной системы Федеральной службы в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

5.4. Мероприятия по противодействию распространению инфекционных заболеваний.

В случае введения в Российской Федерации тех или иных ограничительных/карантинных мер, специальных режимов оказания услуг питания, сотрудники Службы питания обязаны соблюдать данные меры, а также информировать Гостей о необходимости их соблюдения. В случае несоблюдения Гостями требований санитарно-эпидемиологических, профилактических, режимно-ограничительных и иных мер, сотрудник СП обязан действовать в соответствии с требованиями федерального законодательства Российской Федерации.

5.5. Медицинские профилактические осмотры.

Сотрудники Службы питания проходят медицинские осмотры и лабораторные обследования, в соответствии с требованиями санитарного законодательства Российской Федерации, с необходимыми периодичностью и объемом специалистов.

**СТАНДАРТ
качества оказания услуг отделом зеленого хозяйства**

**I. Особенности внешнего вида и нормы поведения сотрудников
Отдела зеленого хозяйства.**

1.1. Общие положения.

Соблюдение фирменного дресс-кода в виде униформы установленного образца является обязательным требованием к персоналу отдела зеленого хозяйства (далее – ОЗХ).

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

1.2. Основные характеристики и сезонность униформы.

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

1.3. Нагрудный знак (бейдж).

В ОЗХ сотрудник, находясь при исполнении служебных обязанностей должен носить бейдж, который крепится на левую сторону форменной одежды. На бейдже должно быть указано название подразделения Оздоровительного комплекса и имя сотрудника.

Вместо бейджа сотрудника ОЗХ допускается нашивка на его униформу.

1.4. Личная гигиена.

Работники ОЗХ должны иметь опрятный вид и соблюдать правила личной гигиены.

1.5. Нормы поведения сотрудников отдела зеленого хозяйства.

Сотрудники ОЗХ 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 ОЗХ запрещается употреблять пищу или жевательную резинку в присутствии Гостей, вести личные беседы с коллегами или по телефону в гостевых зонах, разрешать там конфликтные ситуации, писать сообщения в телефоне, находясь в непосредственной близости Гостей, а также персонал ОЗХ 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 ОЗХ очищает водоотводные канавы, люки (решетки) ливневой канализации, лотки для стока воды от снега, льда, смета и грязи для обеспечения отвода талых вод, систематически сгоняет талую воду к люкам (решеткам) колодцев ливневой канализации, проводит общую очистку территории после таяния снега, собирает и вывозит мусор, проводит очистку леса.

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

2.2. Зимний период.

В зимний период при уборке территории Оздоровительного комплекса сотрудник ОЗХ 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.

Сотрудником ОЗХ 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 отходов производства и потребления.

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. Обязанности сотрудника ОЗХ.

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 гостей, парковых зонах, пешеходных дорожках, у скамеек, спортивных и детских площадках. Во всех случаях необходимо предусматривать расстановку, не мешающую передвижению отдыхающих, проезду инвалидных колясок и детских колясок.

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 относится 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.

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

Питьевые фонтанчики могут быть как типовыми, так и выполненными по специально разработанному проекту, их следует размещать в зонах отдыха и рекомендуется – на спортивных площадках.

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 станций, 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 Гостей на этой территории. Уличная мебель устанавливается за пределами пешеходной части тротуаров и дорожек. Уличную мебель устанавливается 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. В пределах пешеходных путей необходимо предусматривать обустройство зон отдыха доступных для маломобильных людей.

V. Уход за газонами и зелеными насаждениями.

5.1. Содержание газонов.

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

В Оздоровительном комплексе в течение летнего периода ОЗХ необходимо регулярно производить уборку газонов от листьев, сучьев, мусора. На открытых пространствах, удаленных от жилой зоны, убирать опавшую листву с газонов рекомендуется с помощью пылесосов и воздуходувок.

5.2. Высадка рассады цветов.

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

**СТАНДАРТ
качества оказания услуг по организации
культурно-массовых мероприятий**

Базовые стандарты качества услуг по организации культурно-массовых мероприятий направлены на обеспечение единых подходов к разработке стандартов качества услуг учреждения.

Услуга по организации и проведению культурно-массового мероприятия адресована Гостям Оздоровительного комплекса для удовлетворения духовных, эстетических и интеллектуальных потребностей, содействия просвещению и свободному участию гостей в культурно-массовых мероприятиях, проводимых в Оздоровительном комплексе «Рублёво-Звенигородский».

Характеристика услуги

Культурно-досуговые мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение концертов, музыкальных гостиных, народных гуляний (праздников), анимационных, интерактивных, игровых программ, шоу-программ, фестивалей, корпоративных мероприятий, карнавалов, спортивно-оздоровительных мероприятий (Спартакиад), цирковых и театрализованных представлений, спектаклей, демонстраций кинофильмов, видеопрограмм, фейерверков, протокольных мероприятий, организация работы игровых комнат для детей (с культурными организаторами, аниматорами) на время проведения мероприятий для взрослых.

Информационно-просветительские мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: организация и проведение литературно-музыкальных, видео-гостиных, встреч с деятелями культуры, круглых столов, семинаров, мастер-классов, лекционных мероприятий, презентаций.

Перечень форм организации и проведения культурно-массовых мероприятий может быть расширен исполнителем.

Основаниями для отказа в получении услуги могут быть:

- нахождение гостя в социально неадекватном состоянии (агрессивность, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отказ от оплаты за предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);
- обращение гостя (потребителя) за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в расписании, приглашении и т.д.) (за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форс-мажорных обстоятельств);
- отсутствие договора - для юридического лица.

Предоставление услуги может быть приостановлено в случаях:

- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях (на

территориях), в/на которых осуществляется предоставление услуги;

- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, расположенного вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности гостей и нарушения общественного порядка;

- внезапно возникших природных катаклизмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг;

- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя.

Регламент предоставления услуги согласовывается и утверждается руководителем учреждения.

Общие требования к услуге по организации и проведению культурно-массовых мероприятий

Культурные программы, предлагаемые Гостям, разрабатываются с учетом:

- социальной адресности;
- эргономичность и комфортность;
- эстетичности;
- точности и своевременности предоставления;
- информативности;
- безопасности для жизни и здоровья Гостей и персонала.
- контроля и оценки качества предоставления услуги.

Соответствие услуги целевому назначению.

Организация и проведение культурно-массовых мероприятий должны соответствовать своему целевому назначению, т.е. должна быть направлена на удовлетворение духовных, интеллектуальных, эстетических, информационных и других потребностей Гостей, свободному участию гостей в культурной жизни учреждения.

Требования к организации культурно-массовых мероприятий в помещениях Оздоровительного комплекса

Гости заблаговременно получают информацию о предстоящем культурно-массовом мероприятии. Для этого размещаются афиши, публикации в социальных сетях с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия. Это происходит не менее чем за 5 дней до проведения мероприятия. Также информация предоставляется при телефонном обращении Гостей. Телефонные консультации доступны со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

Помещения, в которых проводятся культурно-массовые мероприятия, соответствуют всем требованиям пожарной безопасности.

Все помещения специально предназначены и доступны для Гостей.

Помещение технически оснащено оргтехникой, световым, звукоусилительным оборудованием, кино- или видеоаппаратурой, аудиотехникой.

Все оборудование, аппаратура и приборы отвечают требованиям стандартов и другим нормативным документам, что обеспечивает качество предоставляемой Услуги.

Социальная адресность.

Социальная адресность услуги предусматривает:

- доступность для Гостей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп гостей.
- наличие льгот для социально значимых категорий гостей.

Комплексность, эргономичность и комфортность услуги.

При организации и проведении услуги Оздоровительный комплекс обеспечивает возможность как присутствия (участия) гостей на мероприятиях, так и получение сопутствующих услуг, например организацию питания при проведении мероприятия.

Обеспечиваются комфортные условия для досуга, включая удобство места проведения мероприятия.

Эстетичность услуги.

Эстетичность услуги должна обеспечиваться:

- гармоничностью оформления информационных материалов, размещаемых внутри помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг;
- содержанием артистической программы.

Информативность услуги.

Информирование об проведении мероприятия осуществляется:

- размещением афиш на территории Оздоровительного комплекса, на сайте и в сети Интернет

Информативность услуги предполагает полное, достоверное и своевременное информирование гостей.

Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах проведения мероприятия должна быть достоверной и своевременно обновляться.

Гостю предоставляется необходимая и достоверная информация о мероприятии, что дает Гостю возможность сделать компетентный выбор.

Безопасность услуги для жизни и здоровья Гостей.

Условия предоставления услуги и сама услуга должны быть безопасными для жизни и здоровья гостей, а также персонала.

Все оборудование, помещения и инвентарь соответствуют требованиям стандартов.

Оздоровительный комплекс оснащен необходимым специальным оборудованием, аппаратурой, приборами и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность.

Неисправные специальное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, не допускаются до эксплуатации. При оказании услуги обеспечиваться сохранность имущества Гостей.

Персонал исполнителя подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

Организация предоставления услуги.

Предоставление услуги для гостей осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гости свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для гостей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Требования укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации.

Учреждение располагает необходимым составом специалистов.

Персонал Оздоровительного комплекса отвечает за:

- выполнение услуги с необходимым уровнем качества;
- соблюдение квалификационных требований к персоналу;
- обеспечения безопасности для жизни и здоровья Гостей, окружающей среды, а также недопущение причинения вреда имуществу гостей.

- профессиональные характеристики работников, занятых в проведении мероприятий, должны соответствовать требованиям к персоналу.

Оздоровительный комплекс способствует развитию потенциала артистов и аниматоров, росту их профессионального уровня, проводит необходимые мероприятия по обеспечению соответствия их профессиональной подготовки.

Контроль и оценка качества предоставления услуги.

Оздоровительный комплекс оценивает качество проведения мероприятий

при помощи системы менеджмента качества предоставления услуг, осуществляет внутренний контроль качества, оценивая их соответствие требованиям и ожиданиям Гостей.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности Гостей, посетивших культурное мероприятие. Он оценивается при изучении мнений различных групп Гостей о качестве и доступности предоставленных услуг. Оценка строится на обратной связи от Гостей при анализе отзывов в Книгах отзывов, на сайте и в социальных сетях.

**СТАНДАРТ
качества оказания услуг по организации
спортивно-оздоровительных мероприятий**

Базовые стандарты качества услуг по организации удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической культуры, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

Услуга по организации и проведению спортивно оздоровительных мероприятий адресована Гостям Оздоровительного комплекса для удовлетворения их потребностей в спортивно-оздоровительном досуге, для поддержания и укрепления здоровья, профилактики заболеваний, поддержании высокой работоспособности, а также принятия участия в различных видах активного отдыха и проведения досуга при посещении и участия в спортивно оздоровительных мероприятиях проводимых в Оздоровительном комплексе «Рублёво-Звенигородский».

Характеристика услуг

Спортивно оздоровительные мероприятия могут предоставляться в следующих основных формах: предоставление физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, организация и проведение занятий по физической культуре и спорту, организация и проведение учебно-тренировочного процесса, организация и проведение турниров и соревнований по видам спорта, информационно-консультативные услуги, прочие спортивные услуги.

Перечень форм организации и проведения спортивно оздоровительных мероприятий может быть расширен исполнителем.

При получении услуг Гость обязан соблюдать правила пользования спортивными объектами. Несоблюдение данных правил может явиться основанием для отказа Гостю в оказании услуги.

Основанием для отказа в получении услуги может быть:

- обращения гостя (потребителя) за получением услуги в дату и/или время, не соответствующую дате и/или времени посещения, указанной в расписании за исключением случаев переноса исполнителем даты и/или времени проведения мероприятия в силу форсмажорных обстоятельств);
- внезапно возникшей аварийной ситуации в помещениях, территориях) в/на которых осуществляется предоставление услуги;
- нахождение гостя в социально неадекватном состоянии (агрессивность, алкогольное, наркотическое или токсическое опьянение и др.);
- отказ от оплаты за предоставление услуги (в случае предоставления услуги за плату);
- создания реальной угрозы нормальному функционированию учреждения, расположенного вблизи места проведения культурно-массового мероприятия, а также угрозы безопасности гостей и нарушения общественного

порядка;

- внезапно возникших природных катализмов, влияющих на безопасность деятельности учреждения и оказания услуг;
- противоречия содержания мероприятия общепринятым нормам общественной морали и нравственности:

Ограничения доступа к услуге и основания для отказа в предоставлении услуги, а также перечень документов, предоставляемых потребителем для получения услуги, отражаются в уставе исполнителя.

Регламент предоставления услуги согласовывается и утверждается руководителем учреждения.

Общие требования к услуге по организации и проведению спортивно-оздоровительных мероприятий

Спортивно-оздоровительные услуги, предлагаемые Гостям, включают в себя:

- спортивные и оздоровительные мероприятия для участников турниров по видам спорта и игр;
- проведение учебно-тренировочного процесса;
- спортивные праздники.

Требования к организации спортивно оздоровительных мероприятий в помещениях Оздоровительного комплекса

Гости заблаговременно получают информацию о предлагаемых видах спортивно оздоровительных мероприятий. Для этого размещаются объявления, с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия.

Также информация предоставляется при телефонном обращении Гостей. Телефонные консультации доступны со дня публичного объявления о проведении мероприятия.

Помещения, в которых проводятся спортивно оздоровительное мероприятие, соответствуют всем требованиям пожарной безопасности.

Все помещения специально предназначены и доступны для Гостей.

Помещения спортивной базы, тренажерного зала, теннисных кортов, бассейна технически оснащены оборудованием.

Все тренажеры, спортивные площадки, теннисные корты, бассейн отвечают требованиям стандартов и другим нормативным документам, что обеспечивает качество предоставляемой Услуги.

Социальная адресность

Социальная адресность услуги предусматривает:

- доступность для Гостей различных социально значимых категорий (в т.ч. детей, людей с ограниченными физическими возможностями и др.);
- соответствие услуги ожиданиям и физическим возможностям различных групп гостей;
- установление режима оказания услуг;
- наличие льгот для социально значимых (и возрастных) категорий

гостей.

Комплексность, эргономичность и комфортность услуги

При организации и проведении спортивно оздоровительных услуг Оздоровительный комплекс обеспечивает комфортные условия для занятия спортом, включая удобство места проведения мероприятия и получение сопутствующих услуг, например:

- прокат спортивного оборудования, снаряжения и инвентаря;
- пользование пляжными зонами;
- мангалными местами;
- детскими площадками;
- прокат лодок и др.

Эстетичность услуги

Эстетичность услуги обеспечивается:

- оформлением спортивных площадок;
- мест оказания спортивных услуг;
- информационных материалов о проводимых мероприятиях, размещаемых внутри помещений учреждения;
- аккуратностью, чистотой и опрятностью внешнего вида работников, занятых в оказании услуг;
- содержанием.

Зрелищность услуги

Обеспечение зрелищности услуг предусматривает:

- доступность спортивно оздоровительных мероприятий для зрителей и его участников;
- всестороннюю информацию о предстоящих спортивно оздоровительных мероприятиях;
- привлекательность оформления проводимого мероприятия.

Информативность услуги

Информирование об проведении мероприятия осуществляется:

- размещением афиш на территории Оздоровительного комплекса;
- обеспечением удобства и комфорта при проведении мероприятия;
- полное, достоверное и своевременное информирование гостей;
- информативностью о деятельности учреждения, о порядке и правилах проведения мероприятия.

Гостю предоставляется необходимая и достоверная информация об оказываемых услугах, что дает Гостю возможность сделать компетентный выбор:

- перечень оказываемых услуг;
- условия оказания услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительном объекте;
- места общего пользования;

- правила поведения во внештатных ситуациях;
- место нахождения пункта медицинской помощи;
- соблюдение правил техники безопасности;
- квалификация обслуживающего персонала.

Безопасность услуги для жизни и здоровья Гостей

Условия предоставления спортивно-оздоровительных услуг и сама услуга должны быть безопасны для жизни и здоровья гостей, а также персонала.

Спортивное оборудование, снаряжение и инвентарь соответствуют требованиям стандартов.

Оздоровительный комплекс оснащен необходимым специальным оборудованием, инвентарем и другими техническими средствами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество и безопасность.

При оказании спортивно оздоровительных услуг неукоснительно соблюдать требования:

- пожарной безопасности;
- санитарно-гигиенических норм;
- профилактика и предупреждение травматизма.

Неисправные специальное оборудование, приборы и инвентарь, дающие при работе сомнительные результаты, не допускаются до эксплуатации. При оказании услуги обеспечиваться сохранность имущества Гостей.

Персонал исполнителя подготовлен к действиям в чрезвычайных обстоятельствах.

Организация предоставления услуги

Предоставление услуги для гостей осуществляется на бесплатной и платной основах.

Стоимость платной услуги определяется исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гости свободно посещают учреждение, если иное не предусмотрено режимом его работы, и пользуются всеми предоставляемыми услугами.

Режим работы учреждения регламентируется локальным нормативным актом учреждения или вышестоящих органов и настоящим стандартом с учетом максимальной возможности для гостей пользоваться услугами учреждения в соответствии с Правилами внутреннего трудового распорядка.

Контроль и оценка качества предоставления услуги

Оздоровительный комплекс оценивает качество проведения спортивно оздоровительных мероприятий при помощи методов контроля:

- проверка состояния спортивно оздоровительных сооружений, спортивного оборудования, снаряжения, инвентаря и пр.;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставленные услуги;

- проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги;

- качества предоставления услуг, осуществляет внутренний контроль качества, оценивая их соответствие требованиям и ожиданиям Гостей.

Основой оценки качества оказания услуг является уровень удовлетворенности Гостей, посетивших мероприятие. Он оценивается при изучении мнений различных групп Гостей о качестве и доступности предоставленных услуг.