

ГОСТИНИЦА

Стандарты Обслуживания

Сделать свою гостиницу любимым местом для гостей, - и любимым местом для работы! - помогут Вам Стандарты Обслуживания. Это Книга Сотрудника гостиницы, в которой объяснены все аспекты работы с гостями, руководством и коллегами. Это Ваш корпоративный стандарт радушия, заботы и внимания. Станьте во главе команды профессионалов!

Новый продукт компании Видеосеминары поможет вам организовать прием и обслуживание гостей в своей гостинице на стабильно высоком уровне. Это образец документов - на бумаге и на компакт-диске. Отредактировав его, Вы быстро сможете ввести новые стандарты в своем предприятии.

С помощью этих документов Вы сможете задать стандарты работы для всех сотрудников гостиницы, а потом и добиться их выполнения! Четко сформулированные правила сервиса и поведения во всех рабочих ситуациях нужны каждому отелю. Для того, чтобы требовать от служащих одинаково качественного сервиса, Вам нужно записать свои требования. После этого можно добиваться соблюдения этих правил.

Наверное, каждый руководитель гостиницы начинал писать такие правила для своей компании. Возможно, ежедневная «курина» мешала Вам закончить и систематизировать эту работу? Теперь Вам не нужно тратить много времени и сил - возьмите наши «Стандарты» за образец.

Откройте файлы в Microsoft Word с компакт-диска, и внесите корректизы, которые отразят специфику вашей гостиницы. Распечатайте получившийся документ, поставьте подпись и печать, и введите «Стандарты» приказом по предприятию. Если необходимо, примите экзамен на знание «Стандартов». Обяжите руководителей служб и подразделений контролировать соблюдение стандартов всеми сотрудниками. Результаты - довольные гости и позитивная рабочая атмосфера - не заставят себя ждать!

Наши стандарты будут одинаково полезны как фешенебельному отелю, так и небольшой гостинице. Изначально они разработаны для отеля, сертифицированного на категорию «три звезды». Но в своем предприятии именно Вы задаете стандарты в соответствии с его уровнем. Поэтому вы изменяете документ для себя: упрощаете его или, наоборот, берете более

высокую планку. Но, независимо от "звездности" гостиницы, Ваши гости ожидают встретить гостеприимный и четко работающий персонал. А Ваши сотрудники ждут от Вас ясных правил работы.

Также к Стандартам дополнительно мы прилагаем солидный пакет внутрифирменных положений и распорядков, которые увязаны в единую систему работы с персоналом.

Еще Вы получите широко известный за рубежом доклад «Думайте о клубнике». Этот доклад, являющийся «руководством по руководству», включен во многие учебники по гостиничному и ресторанному бизнесу в США и других странах. Ознакомьте своих сотрудников с этим рассказом, полным юмора, здравого смысла и практического опыта, и они сразу поймут, чего Вы хотите от них добиться!

Сколько стоят «Стандарты Обслуживания»?

Комплект документов «Гостиница. Стандарты Обслуживания» **Малый Отель** стоит **9900** рублей. Вы получаете папку с документами, плюс CD.

Редакция **Hotel Edition** стоит 44900 рублей - это версия для крупного гостиничного предприятия. Свяжитесь с нами, мы дадим Вам подробное описание версии **Hotel Edition**.

Как купить наши продукты?

Заполните этот бланк заказа и отправьте нам по факсу. Мы вышлем Вам счет и договор. Сразу после оплаты мы **бесплатно и с гарантией** доставим Вам заказ. Бухгалтерские документы будут приложены к заказу. Сделать заказ также можно на нашем сайте в интернете: www.videoseminars.ru

Я хочу заказать:

Заполните, пожалуйста, этот бланк заказа и отправьте нам по факсу:
(8182) 20-30-06

- комплект документов «Гостиница. Стандарты Обслуживания», **Hotel Edition**, папка +CD, 44 900 рублей
- комплект документов «Гостиница. Стандарты Обслуживания», **Малый Отель**, папка +CD, 9900 рублей
- видеосеминар «Безупречный Официант», DVD, с комплектом документов Премиум, 4500 рублей
- комплект документов «Ресторан. Стандарты Обслуживания», папка +CD, 2490 рублей

Компания _____

ФИО _____ Должность _____

Адрес _____ Город _____

Телефон _____ Факс _____ e-mail _____



компания Видеосеминары

Россия: (8182) 20-30-06, rest@videoseminars.ru, www.videoseminars.ru; Украина: +38 (0692) 55-92-47

СОДЕРЖАНИЕ СТАНДАРТОВ

Известно, что лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать. Просто посмотрите на оглавление Стандартов Обслуживания - и Вы увидите, что это наиболее полный комплект документов, который охватывает все элементы работы гостиницы. Общий объем документов - более 150 страниц, и это не просто набор документов, а комплексная система. Все документы согласованы с трудовым законодательством, миграционным законодательством и санитарными требованиями. Сколько времени Вы экономите, если воспользуетесь готовыми Стандартами Обслуживания?

1. Общие положения	4		
1.1. Назначение документа	4	5.3.2. Стандарты обслуживания гостей. Горничные.	35
1.2. Структура Компании и взаимоотношения сотрудников	4	5.3.3. Стандарт поведения горничной.	36
		5.3.4. Содержание помещений	36
		5.3.5. Уборщик 1-го этажа	39
2. История, миссия, корпоративные ценности Гостиницы	5	5.4. ВСПОМОГАТЕЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ	40
2.1. История отеля.	5	5.4.1. ПРАЧЕЧНАЯ	40
2.2. Миссия, ценности и приоритеты ОАО «Гостиница»	6	5.4.2. ШВЕЙЦАРЫ	40
3. Положения и руководства Компании (гостиницы)	8	5.4.2.1. Стандарт обслуживания гостей. Швейцар:	40
4. Стандарты и регламенты, установленные в гостинице	9	5.4.2.2. Функциональные обязанности швейцара:	41
4.1. Стандарты оформления документов в ОАО «Гостиница»	9	5.4.2.3. Стандарт поведения швейцара	41
4.2. Правила телефонных коммуникаций	10	5.4.2.4. Стандарты внешнего вида швейцара	41
4.3. Этикет служебного поведения	13		
4.4. Стандарт поведения в конфликтной ситуации в коллективе	15	5.5. СЛУЖБА БЕЗОПАСНОСТИ	42
4.5. Общие стандарты обслуживания гостей	17	5.5.1. Охранник службы безопасности:	42
4.6. Международные стандарты обслуживания	17	5.5.2. Процедура встречи и проводов посетителей в вестибюле гостиницы	43
4.7. Стандарт поведения персонала гостиницы	18	5.5.3. Действия охранника в стандартных конфликтных ситуациях	44
4.8. Конфликтные ситуации. Жалобы гостей	20	5.5.4. Стандарт поведения охранника	44
4.9. Стандарт поведения в чрезвычайных ситуациях	21	5.5.5. Стандарты внешнего вида охранника	45
4.10. Стандарты внешнего вида	23	5.7. ИНЖЕНЕРНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ СЛУЖБА	45
5. СТАНДАРТЫ РАБОТЫ СЛУЖБ И ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ	26	6. Кадровая политика	48
5.1. СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ	26	6.1. Прием на работу новых сотрудников	48
5.1.1. Стандарты обслуживания гостей	26	6.2. Оформление трудовых отношений	48
5.1.2. Процедура регистрации	27	6.3. Порядок прохождения испытательного срока	48
5.1.3. Процедура выписки	27	6.4. Вознаграждение сотрудников	49
5.1.4. Стандарт приема заявок на бронирование по телефону и при личном обращении гостя	27	6.5. Меры поощрения и взыскания	49
5.1.5. Стандарт приема заявок на бронирование по почте, по факсу	28	6.6. Отпуска	49
5.1.6. Стандарт приема и оформления заявок на бронирование по безналичному расчету	28	6.7. Прекращение работы	54
5.1.7. Стандарт приема отказа от бронирования	29	6.8. Рабочее время сотрудников	50
5.1.8. Стандарт приема иностранных граждан	29		
5.1.9. Стандарт размещения групп туристов	29		
5.1.10. Процедура приема VIP гостей	30		
5.1.11. Стандарт действий в случае заявления гостя о технической неисправности в номере.	30	7. СПИСОК ПРИЛОЖЕНИЙ	51
5.1.12. Стандарт поведения	31	1 - Правила внутреннего трудового распорядка	
5.1.13. Стандарт внешнего вида	31	2 - Положение об оплате труда и премировании работников ОАО «Гостиница»	
5.2. БЮРО УСЛУГ	32	3 - Памятка о сохранении коммерческой тайны и перечень сведений	
5.2.1. Стандарты обслуживания гостей	32	4 - Порядок проживания в гостинице «Гостиница»	
5.2.2. Стандарт предоставления трансфера транспортом гостиницы	33	5 - Инструкция по санитарному содержанию помещений	
5.2.3. Стандарт поведения	33	6 - Инструкция по оказанию первой помощи	
5.2.4. Стандарт внешнего вида	34	7 - Стандарты оформления документов	
5.3. СЛУЖБА ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА	35		
5.3.1. Стандарты работы	35	ДУМАЙТЕ О КЛУБНИКЕ доклад	52

бесплатные материалы, подробная информация профильные статьи, заказ — на нашем сайте:

www.videoseminars.ru