

Государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования Московской области «Академия социального управления»



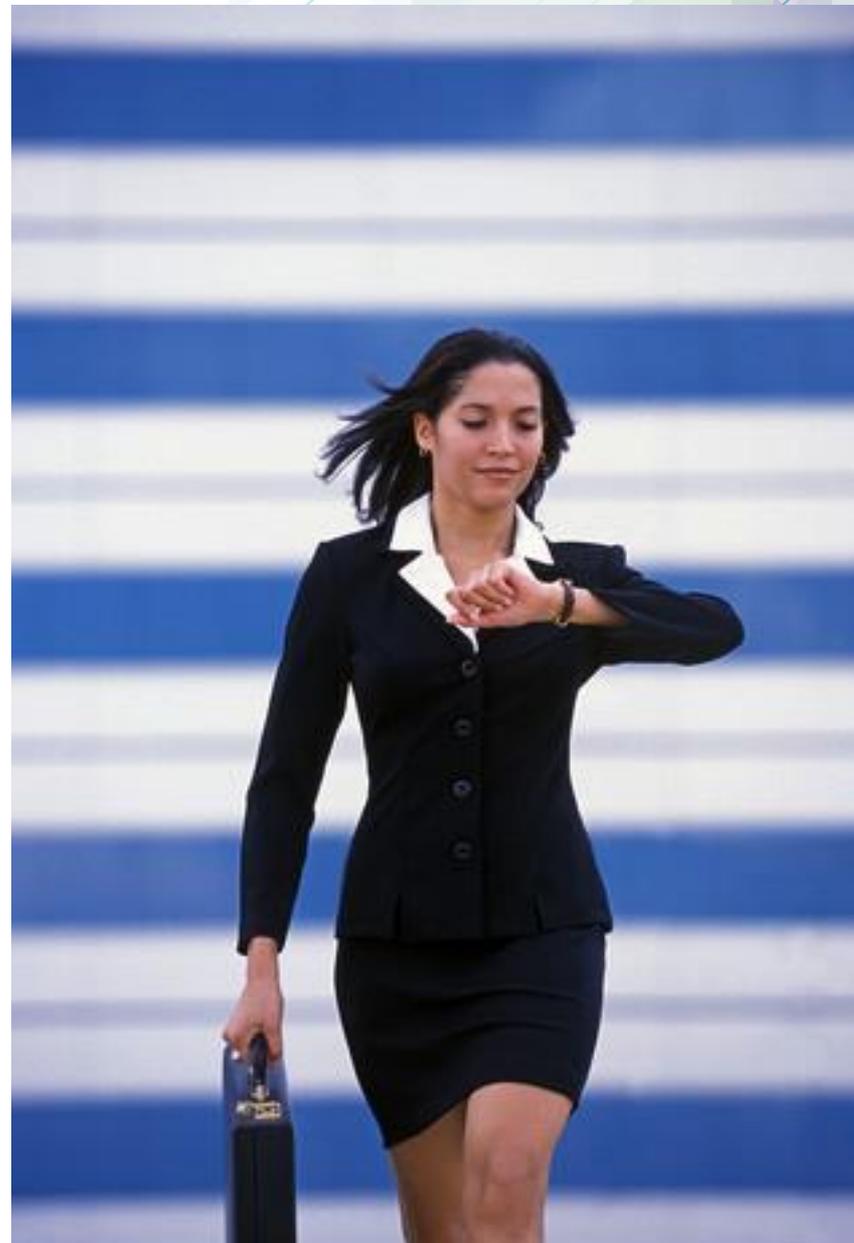
Электронная практика

Профессиональный стандарт «Горничная»

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПРАВИЛА ПРАКТИКИ В ОТЕЛЕ

Стандарт 1.1. Когда мы приходим на работу.

- Начало смены – это время, когда мы уже приступили к уборке номеров, а не время, когда мы вошли в Отель.



В Отель мы приходим за **20 минут** до начала смены.

На рабочем месте мы отмечаемся за **15 минут** до начала смены.

7.45 - **это 7.45** (указывается время на 15 минут ранее объявленного начала работы), а не 7.55 и, тем более, не 8.00.

Стандарт 1.2. Мы всегда на рабочем месте.

Мы **не** покидаем рабочего места.

Мы **не** "отдыхаем между уборками номеров".



- Во время технических перерывов мы доступны через администратора.
- Даже если с кем-либо из нас произойдет "экстренный случай", мы уведомим администратора, и он сразу организует **замену**.

Стандарт 1.3. Что такое "аккуратно"

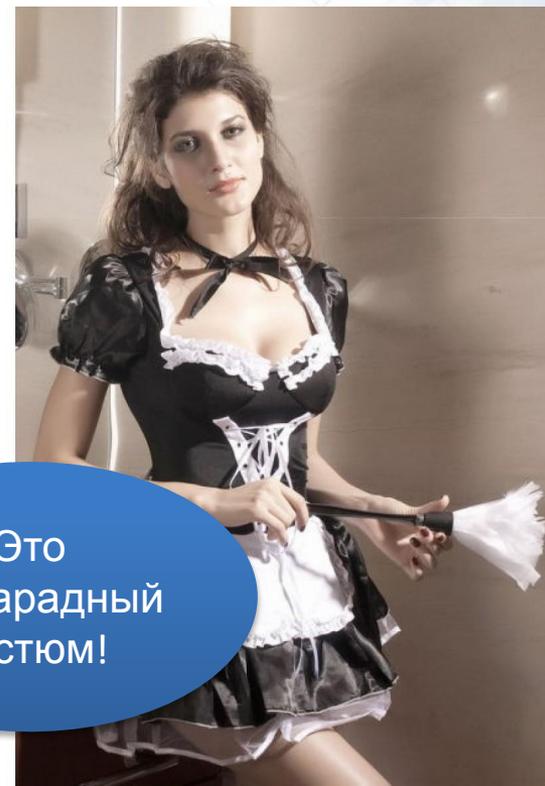
ЭТО КОГДА:

- волосы убраны/зачёсаны/подстрижены, и голова **не только умная**, но и **красивая** ;



"аккуратно" ЭТО КОГДА:

- одежда фирменная, в хорошем состоянии и подогнана по фигуре;
- рубашка и фартук сдаются в стирку ежедневно;



Это
маскарадный
КОСТЮМ!

"аккуратно" ЭТО КОГДА:

- бэдж с именем сотрудника и Отеля на месте;
- обувь целая, вымытая и чищенная; цвет обуви – в тон к форме; каблучков нет, но шлепанцы не допускаются;



"аккуратно" ЭТО КОГДА:

- руки чистые; ногти аккуратно подстрижены; лак для ногтей спокойного, не вызывающего цвета;
- дыхание свежее, за запах сигарет и/или алкоголя у нас увольняют;



"аккуратно" ЭТО КОГДА:

- запах тела свежий;

использование
духов запрещено;

макияж и украшения незаметны.

Стандарт 1.4. Порядок везде

- Везде мы поддерживаем порядок, доведенный до состояния комфорта. Это касается не только комнат Гостей, но и комнат с табличкой "Staff only".
- **Бумаги сложены, одежда, обувь и другие вещи разложены по шкафам, чашка вымыта и спрятана в стол.**

Стандарт 1.5. Незаметные красавицы

- Мы работаем незаметно, чтобы не докучать Гостям.
- Мы не беседуем со встретившимися нам в коридорах и холлах Коллегами даже при отсутствии поблизости Гостей, а уж тем более в их присутствии.

- Все рабочие вопросы мы решаем в рабочем порядке в офисе администратора/служебном помещении.

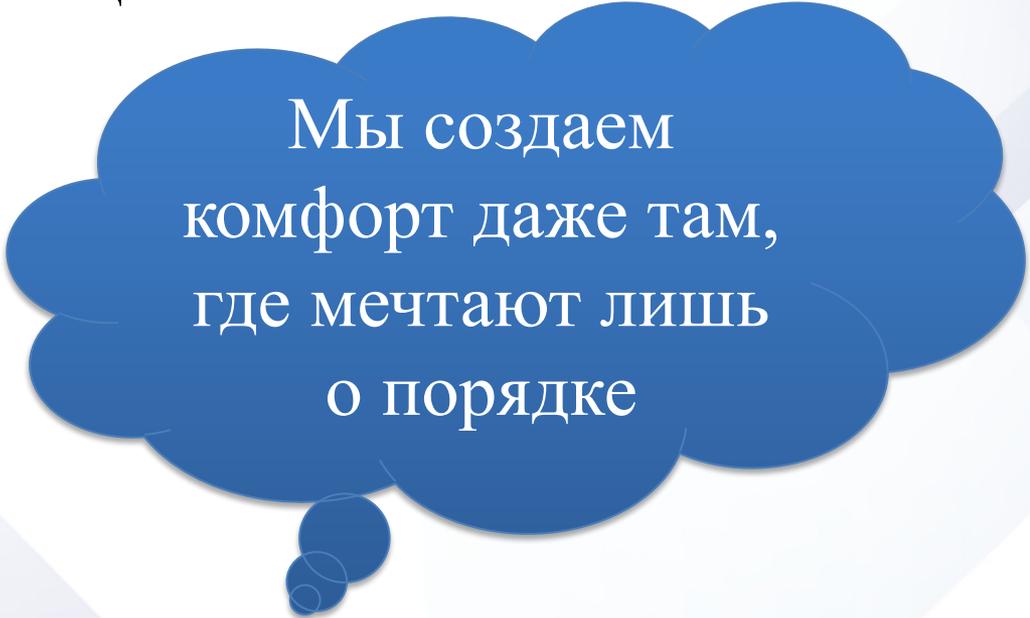


- Но когда Гость нас все же увидит, ему должно стать приятнее, чем было минутой ранее.
- Мы дружелюбны, мы улыбаемся, и мы помним: "Гость – главный, а мы служим".



- Мы знаем: нельзя заговаривать с Гостем ни во время уборки, ни при встрече в коридоре/на лестнице.
- Если же Гость сам обращается к нам, мы следим за своей речью, отвечаем просто, внятно, кратко и дружелюбно: "Да, господин", "Да, госпожа".

Пусть в других гостиницах не говорят так, мы — лучшие. В этом разница.



Мы создаем
комфорт даже там,
где мечтают лишь
о порядке

Стандарт 1.6. Чистая речь

- Мы не употребляем жаргонных слов, слов-паразитов, двузначных/обидных выражений, мы не употребляем специальных терминов.
- Эти фразы запрещены для нас:

Что Вы
хотите?"

Не видите, я
убираю..."

Ну Вы и
лапачкали..."

Стандарт 1.7. Провайдеры ко всем службам

- Если Гость обратился к нам, а это "не по адресу", мы никогда не предлагаем связаться с другими отделами/сотрудниками Отеля (с электриком, сантехником и др.) по поводу починки крана, выдачи утюга и гладильной доски, замены неработающего телефона и т.д.

в таких ситуациях мы сами обращаемся в
технические и другие службы от имени Гостя

Стандарт 1.8. Провайдеры к информации

- Стойки с прессой и рекламными буклетами расставлены на каждом этаже в нескольких местах. Мы следим, чтобы на этих же стойках в количестве N экз. всегда лежал фирменный буклет инфоцентра Отеля.



- Поэтому когда Гость:

хочет получить любую справочную информацию о городе и/или Отеле,
интересуется местными достопримечательностями,
спрашивает о размещенных в отеле:

О
ресторанах,

о WI-FI

и
прочее

мы со словами: "Конечно, позвольте я предоставлю Вам информацию. Спасибо" провожаем Гостя к ближайшей стойке и даем ему фирменный буклет инфоцентра Отеля, раскрыв на странице, соответствующей вопросу. Дополнительно мы сообщаем: "Также у рецепции на стойке N ... можно"

Стандарт 1.9. Мы не оправдываемся, а служим

- Когда Гость высказывает претензию, мы никогда не объясняем "почему так получилось", а действуем следующим образом:
- а) слушаем спокойно, **МОЛЧА**, глядя Гостю в подбородок (независимо от роста), **НЕ** перебивая и **НЕ** поддакивая;

(никаких: "Я Вас понимаю",
"Видите ли..." и
т.д.)

Когда Гость завершит разговор, принимаем замечание всего "двумя пунктами":

"Да, конечно. Спасибо Вам. Извините за доставленные неудобства"

Извинения

Я сделаю (уберу, сменю полотенца, заменю ...) прямо сейчас

Действия



В том случае, если вопрос не может быть решен немедленно, сообщаем Гостю о точном времени ответа.



"Извините за доставленные неудобства, через ... минут Вам принесут/все исправят/подойдут ..."

Если Гость не доволен предложенным ему решением, приглашаем в номер администратора



Какой бы темы ни касалось замечание (обслуживание в номере, качество уборки и т.д.), Гость не будет повторять его второй раз. Все будет решено с первого раза.

Стандарт 1.10. Мы благодарны за информацию о наших недостатках

Мы понимаем замечания как подсказку. Получая информацию о недостатках и сразу (минута в минуту) передавая ее администратору и, при необходимости, заинтересованным отделам/сотрудникам Отеля

Мы улучшаем Отель. Высшая форма порядка – это комфорт.
Мы помним об этом.

Стандарт 1.11. Слово и дело

Когда мы не можем сразу выполнить просьбу Гостя и ему необходимо ждать, благодарим его за терпение и сразу сообщаем, что и когда будет сделано.

При этом поддерживаем "обратную связь" с тем, чтобы убедиться, что все сделано либо делается, и на какой стадии.

**"В 17 часов, за час
до Вашего
прихода, мы
включим
обогреватель"**



Это сообщения равны обещаниям. Когда мы что-то обещаем Гостю, все выполняется так, как сказано.

Стандарт 1.12. Если просьба нестандартная

Когда мы сталкиваемся с нестандартным запросом или когда мы не знаем ответа на вопрос Гостя, мы не отказываем.



Не употребляем фраз
"Мы так никому не делаем",
"Так у нас не принято"

"Пожалуйста, я это тотчас
уточню у... (и называем
должность соответствующего
специалиста) и сообщу Вам в
течение ... минут"

Если Гость попросит кого-нибудь из нас уйти из Отеля, и сходить (например) в ресторан за пиццей, в соседний магазин за конфетами и т.д.



К сожалению, мне запрещено покидать этаж. Но я немедленно сообщу службе доставки



Стандарт 1.13. Когда просьба невозможная

Если просьба Гостя все же не может быть выполнена, а это маловероятно (разве что в тех редких случаях, когда Гость попросит поджечь Отель или пострелять по зеркалам),



Извиняемся и приглашаем администратора.

Стандарт 1.14. О личной жизни

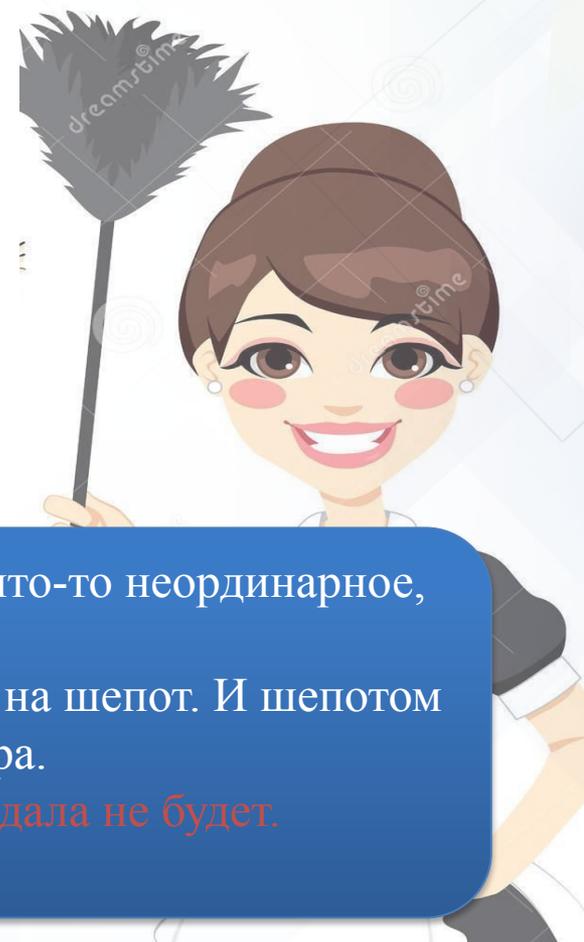
Если Гость интересуется нашей личной жизнью, мы ограничиваемся общими любезностями, но мы никогда не скажем ни слова о своих делах, о своей семье, тем более, о своих проблемах. Мы создаем комфорт, и мы на службе.

Спасибо,
Пожалуйста,
Хорошо



Стандарт 1.15. Мы не скандальны и мы не спорим

Мы знаем, что спор вовсе не рождает истину.



Мы не спорим даже друг с другом. А если происходит что-то неординарное, мы начинаем говорить **шепотом**.
В случае угрозы скандала любая из нас обязана перейти на шепот. И шепотом же проинформировать администратора.
Он поймет, что есть опасность скандала. **И скандала не будет.**

Стандарт 1.16. Мы лояльны

Что бы ни случилось, никто из нас не скажет ничего дурного об Отеле кому бы то ни было.

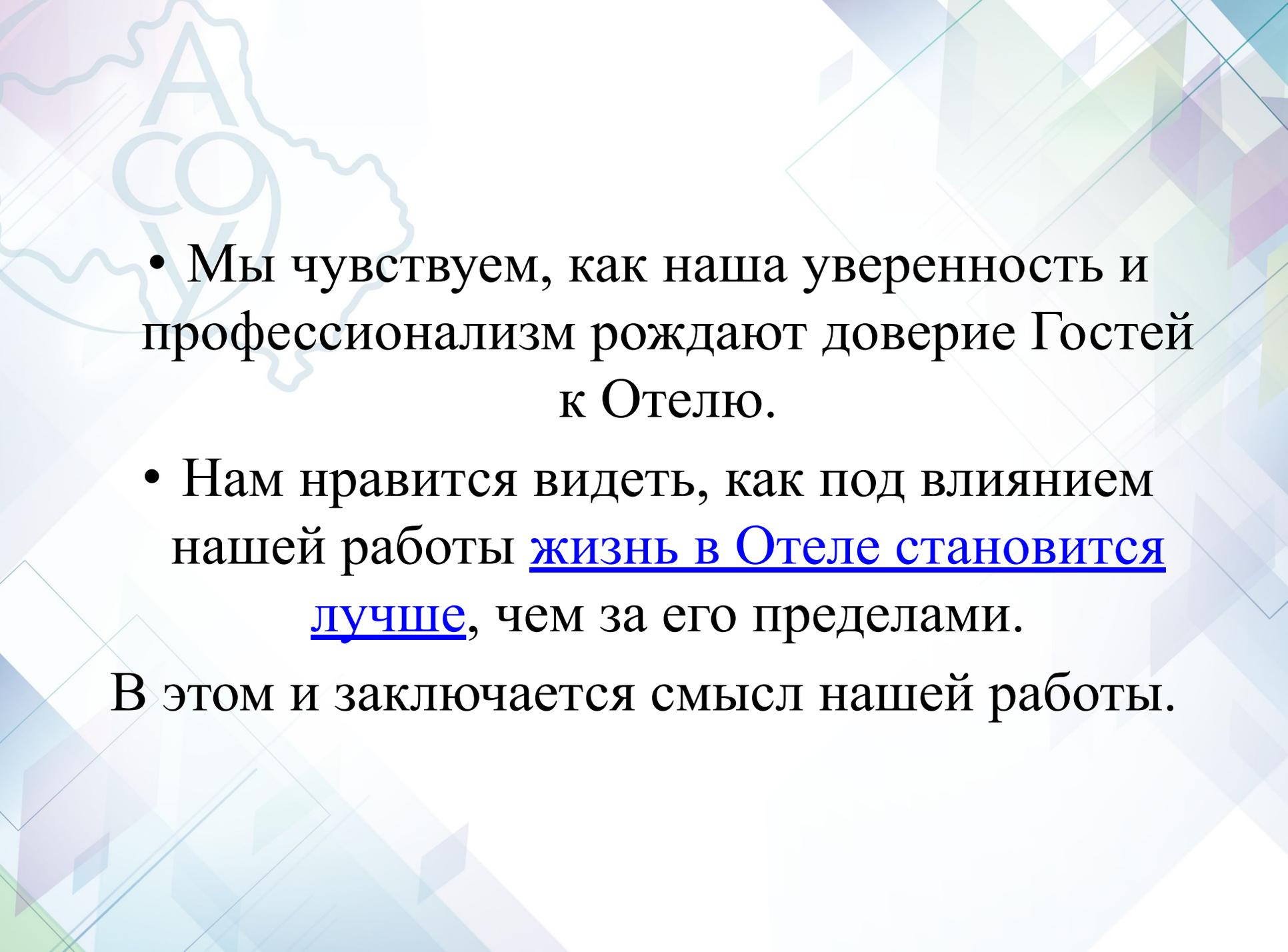
Если мы увидим, что в Отеле что-то сбоит, мы превратим проблему в задачу и получим удовольствие от ее решения.

Задача обсуждается с администратором, с Коллегами, но не с Гостями. Втянуть Гостя в обсуждение внутренних задач – страшный **ГРЕХ**.

Если же нам поступят просьбы от любой организации или частного лица (как в Отеле, так и вне его) **оказать услугу, связанную с информацией** (об Отеле, его сотрудниках, Гостях и т. д.), мы вежливо, но сразу **ПРЕКРАТИМ РАЗГОВОР** и сразу же сообщим о полученном предложении администратору.

Если предложение поступило нам за пределами Отеля, сразу сообщим по телефону.



The background features a large, faint gear with the letters 'ASO' inside it. The gear is positioned on the left side of the slide. The overall background is light blue and white with some geometric shapes and lines.

- Мы чувствуем, как наша уверенность и профессионализм рождают доверие Гостей к Отелю.

- Нам нравится видеть, как под влиянием нашей работы жизнь в Отеле становится лучше, чем за его пределами.

В этом и заключается смысл нашей работы.

ЗАЯВКА
НА
УСПЕХ!

