



# КРИТЕРИИ БАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА

	Требование	Кол-во баллов
1	2	3
1	<b>Квалификационные требования</b>	
	<b>Требования к уровню образования:</b>	
	Наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления средства размещения.	1
	Наличие среднего профессионального образования для обслуживающего персонала средства размещения	1
	Количество руководящих работников высшего и среднего звена управления средства размещения, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства:	
	- 25%	1
	- 50%	2
	- 60%	3
	- 75 %	4
	- более 75%	5
	<b>Требования к стажу работы:</b>	
	Стаж работы для руководителя высшего звена управления средства размещения - не менее 3-х лет на руководящей позиции начальника любой службы.	1*
	Стаж работы для руководителей среднего звена управления средства размещения - не менее 3-х лет на позиции старшего смены или супервайзера.	1*
	<b>Требования к повышению квалификации персонала средства размещения:</b>	
	Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена - не реже 1 раза в 3 года	1*
	Переподготовка или повышение квалификации обслуживающего персонала - не реже 1 раза в 3 года	1*

# КРИТЕРИИ БАЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА

<b>Требования к знанию иностранных языков:</b>	
Знание персоналом средства размещения иностранных языков в объёме, необходимом для выполнения служебных обязанностей	
одного на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами средств размещения в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей;	1
разговорный уровень владения языком для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;	2
знание не менее двух иностранных языков для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями (один иностранный язык - свободное владение);	3
знание не менее двух иностранных языков на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами средств размещения в этом регионе) для директора или управляющего средства размещения и двух иностранных языков (один - свободное владение) для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;	4
знание не менее двух иностранных языков на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами средств размещения в этом регионе) для директора или управляющего средства размещения и минимум двух иностранных языков - свободное владение для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями.	5
<b>Требования, предъявляемые к персоналу средства размещения</b>	
Знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;	1
Знание и соблюдение Стандартов предприятия и технологий обслуживания в части:	
внешнего вида сотрудников;	1
поведения сотрудников;	1
техники безопасности;	1
технологий обслуживания в различных службах средства размещения (службы приёма и размещения, питания, номерного фонда)	1
Знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;	1
Знание и соблюдение правил пожарной безопасности;	1

## ТРЕБОВАНИЯ К ПОВЕДЕНИЮ ПЕРСОНАЛА

1. Персонал всех категорий гостиниц должен уметь создавать на предприятии атмосферу гостеприимства, быть готовым доброжелательно выполнить просьбу проживающего и проявлять терпение и сдержанность. Работники, обслуживающие гостей, должны быть вежливыми, внимательными и предупредительными в отношениях с посетителями и понимать их с полуслова.
2. Персонал должен быть хорошо осведомленным относительно гостиницы и ее окрестностей.
3. В случае возникновения конфликтной ситуации работник должен пригласить дежурного администратора или директора предприятия.
4. Работники не должны заниматься посторонними делами на рабочем месте.
5. Работники кухни, технических служб и вспомогательного персонала (уборщики) не должны появляться в помещениях для посетителей в санитарной и специальной одежде, если это не связано с выполнением ими прямых обязанностей (проведение срочных ремонтных работ).

## ПРИ ПРИБЫТИИ ГОСТЯ:

- приветствовать гостя;
- обращаться к гостю по имени (должен узнать имя в службе приема или на этикетке на багаже гостя);
- объяснить расположение ресторанов, средств отдыха и т. д.;
- проводить в номер;
- помочь развесить одежду гостя в шкафу;
- разместить багаж: чемоданы должны быть помещены в стойку багажа, а не на кровати или на полу;
- объяснить действие освещения, телевидения и кондиционера;
- указать запасные выходы;
- предложить открыть или закрыть шторы;
- объяснить любые необычные особенности в номере;
- проверить запасы туалетно-косметических средств в ванной комнате;
- предложить дополнительные услуги.

# ФОРМА ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

Должностная инструкция

«Организация»

№ \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Утверждаю

Руководитель

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## СТРУКТУРА ТЕКСТА

1. Общие положения.
2. Задачи.
3. Обязанности.
4. Права.
5. Ответственность

Руководитель структурного подразделения \_\_\_\_\_

С инструкцией ознакомлен и согласен \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА

## I. Общие положения

1. Администратор гостиницы относится к категории специалистов.
2. На должность администратора гостиницы назначается лицо, имеющее среднее профессиональное образование без предъявления требований к стажу работы или начальное профессиональное образование и стаж работы по специальности в системе гостиничного обслуживания не менее 2 лет.
3. Администратор гостиницы назначается на должность приказом директора гостиницы.
4. Администратор гостиницы должен знать:
  - 4.1. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и других органов по вопросам гостиничного обслуживания.
  - 4.2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
  - 4.3. Правила и методы организации процесса обслуживания клиентов.
  - 4.4. Порядок содержания жилых и других помещений гостиницы.
  - 4.5. Основы эстетики, этики, психологии и обслуживания посетителей.
  - 4.6. Основы экономики, организации труда и управления.
  - 4.7. Структуру управления гостиницей, права и обязанности работников гостиницы.
  - 4.8. Законодательство о труде.
  - 4.9. Правила внутреннего распорядка.
  - 4.10. Правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и противопожарной защиты.
5. На время отсутствия администратора гостиницы (отпуск, болезнь, пр.) его обязанности исполняет лицо, назначенное приказом директора гостиницы. Данное лицо приобретает соответствующие права и несет ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него обязанностей.

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА

## II. Должностные обязанности

Администратор гостиницы:

1. Обеспечивает работу по эффективному и культурному обслуживанию клиентов, созданию для них комфортных условий.
2. Осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в гостиницу, соблюдением чистоты в гостинице, регулярной сменой белья в номерах, сохранностью имущества и оборудования.
3. Информировывает проживающих в гостинице о предоставляемых дополнительных платных услугах, принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение.
4. Дает устные справки, касающиеся гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и т.д.
5. Принимает и оформляет необходимые документы.
6. Осуществляет контроль над исполнением работниками указаний руководства организации.
7. Контролирует соблюдение работниками организации трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.
8. Принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
9. Рассматривает претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
10. Информировывает руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.



# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА

## III. Права

Администратор гостиницы вправе:

1. Знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающимися его деятельности.
2. Вносить на рассмотрение руководства предложения по совершенствованию работы, связанной с предусмотренными настоящей инструкцией обязанностями.
3. В пределах своей компетенции сообщать своему непосредственному руководителю о всех выявленных в процессе осуществления должностных обязанностей недостатках в деятельности гостиницы (ее структурных подразделениях) и вносить предложения по их устранению.
4. Запрашивать лично или по поручению своего непосредственного руководителя от специалистов и исполнителей информацию и документы, необходимые для выполнения его должностных обязанностей.
5. Привлекать специалистов всех (отдельных) структурных подразделений к решению задач, возложенных на него (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет — то с разрешения директора гостиницы).
6. Требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав.

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ АДМИНИСТРАТОРА

## IV. Ответственность

Администратор гостиницы несет ответственность:

1. За ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных настоящей должностной инструкцией, — в пределах, определенных действующим трудовым законодательством Российской Федерации.
2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей деятельности, — в пределах, определенных действующим административным, уголовным и гражданским законодательством Российской Федерации.
3. За причинение материального ущерба — в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ГОРНИЧНОЙ

## II. Должностные обязанности горничной

### Горничная осуществляет следующие виды работ:

- 2.1 Осуществлять уборку номерного фонда согласно установленным процедурам
- 2.2 Осуществлять экипировку номерного фонда по стандартам Отеля
- 2.3 Следить за чистотой пепельниц в холлах и номерах
- 2.4 Осуществлять сбор использованного белья
- 2.5 Использованное постельное белье и полотенца относить и раскладывать по наименованию в специально отведенном помещении
- 2.6 Осуществлять смену постельного белья через \_\_\_ дня в заселенных номерах, а также после отъезда гостей; все использованные полотенца заменяются на чистые ежедневно; неиспользованные менять не нужно
- 2.7 Осуществлять сдачу-приемку белья в/из прачечной: заполнять накладные по количеству сдаваемого белья при сдаче в прачечную; проверять правильность оформления накладной (вес), количество чистого белья, количество стирки; сверять количество полученного белья с накладными по сдаче
- 2.8 Задание горничным выдается дежурным менеджером/администратором и может дополняться или изменяться в процессе работы; после получения задания горничная должна собрать необходимый инвентарь и моющие средства для работы, подготовить к работе тележку, и получить необходимое количество постельного белья и полотенца
- 2.9 Перед тем, как войти в номер горничная должна обязательно постучать и, только, убедившись, что номер пустой, открывать дверь своим ключом; если гость находится в номере, вежливо спросить, когда можно сделать уборку
- 2.10 Если на дверях повешена зеленая карточка с просьбой «убрать комнату», уборка производится в первую очередь
- 2.11 В номер с красной карточкой входить и стучать запрещено
- 2.12 Осуществлять комплектацию тележек в течение и в конце рабочего дня
- 2.13 Выявлять дефекты и поломки в номерном фонде; информировать руководство о поломках и дефектах
- 2.14 Выявлять пропажи и случаи порчи материальных ценностей Отеля; немедленно информировать руководство о такого рода случаях
- 2.15 Передавать забытые или потерянные гостями вещи начальнику отдела приема и размещения

# ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ ГОРНИЧНОЙ

## II. Должностные обязанности горничной

Горничная осуществляет следующие виды работ:

- 2.16 Проявлять максимальную бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества
- 2.17 Информировать руководство о необходимости закупок расходных материалов
- 2.18 Следить за внутриотельным порядком
- 2.19 Поддерживать оборудование в рабочем состоянии; в случае возникновения технической неисправности своевременно сообщать об этом старшему администратору
- 2.20 Горничная должна помнить, что в момент уборки номера она несет ответственность за сохранность имущества гостей в номере; перед заселением гостя по просьбе администратора горничная показывает номер гостю
- 2.21 После отъезда горничная проверяет наличие и сохранность всех предметов в номере в соответствии с инвентарным списком
- 2.22 Обнаруженные забытые или потерянные вещи горничная регистрирует в специальном журнале «Забытых вещей» с указанием даты, места находки и своего имени; забытые вещи хранятся в течении всего времени в гостинице; горничная сообщает дежурному менеджеру/администратору о найденных вещах, дежурный менеджер/администратор составляет опись вещей и по возможности связывается с проживавшим в этом номере гостем
- 2.23 При проведении ремонтных, сантехнических работ в заселенном номере горничная должна открыть номер техническим работникам, присутствовать во время работ и по окончании, проверить выполненную работу
- 2.24 В конце смены горничная должна привести в порядок рабочее место, сдать задание дежурному менеджеру/администратору, передать ключи и журнал передачи смены
- 2.25 Обучать вновь прибывших сотрудников
- 2.26 Поддерживать командный дух и атмосферу доверия и взаимопомощи в отделе приема
- 2.27 Являться на собрания хозяйственного отдела и участвовать в различного рода обучающих программах
- 2.28 По требованию Администрации выполнять другие обязанности
- 2.29 Действовать профессионально в любое время.

# МОТИВАЦИЯ И ВОЗНАГРАЖДЕНИЕ

**Персонал / сотрудники** — люди, заключившие контракт с компанией и тем самым приняли на себя определенные обязательства часть из которых указана в контракте, часть из которых явно или не явно предполагается традициями ведения дел в этом регионе.

**Вознаграждение** — сумма материальных и нематериальных благ, которые получает сотрудник за выполнение работы. Вознаграждение в голове сотрудника делится на гарантированное и вероятное.

**Мотивация** — причина, по которой сотрудник (человек) начинает, продолжает и доводит что-либо, например дело/задание/работу до конца. Если единственная причина, по которой сотрудник приходит на работу, выполняет задание и доводит его до конца — деньги, то компания в большой опасности.

Если человек хочет быть гостеприимным — он им будет.

Низкая зарплата не отобьет желания быть гостеприимным.

Низкая зарплата отобьет желание работать в этой компании

## ПАРАМЕТРЫ МОТИВАЦИИ

- Высокомотивированные сотрудники должны знать, что они на правильном пути, что руководители их замечают, что компания довольна их работой
- Оплата конкурентоспособна. В другом отделе, на подобной должности сотрудник будет зарабатывать сопоставимо.
- Корпоративная культура, атмосфера в компании, отношение к сотрудникам, репутация компании повышает ее привлекательность.
- Справедливый размер вознаграждения. Как измеряется полезность. Сотрудники должны знать свой текущий уровень полезности. Сотрудники исключительно за счет своих усилий могут повысить свой уровень полезности. Сотрудники должны знать насколько больше будет вознаграждение если они увеличат свою оценку полезности на 1 балл.

# СИСТЕМА МОТИВАЦИИ

Во-первых, увлеченность профессией, своими делом;

Во-вторых, ориентация на получение максимального материального вознаграждения;

В-третьих, осознание важности и нужности работы, даже не слишком материально привлекающей работника.

# ФАКТОРЫ, МОТИВИРУЮЩИЕ ПЕРСОНАЛ

- 1. Рабочая среда.** Нет никаких сомнений, что обстановка, в которой выполняется работа, может существенно влиять на отношение и энергию работников.
- 2. Вознаграждение.** Оно включает в себя зарплату и прочие выплаты, выходные дни и дополнительные льготы.
- 3. Безопасность.** Трудно ждать продуктивной работы от сотрудников бюджетной организации, финансирование которой постепенно сокращается и в любой момент может совсем прекратиться. Люди также боятся утратить свое положение или потерять уважение, которое испытывают к ним другие.
- 4. Личное развитие и профессиональный рост.** Один из наиболее эффективных способов увеличить вклад людей в работу организации заключается в оказании помощи их личному развитию.
- 5. Чувство причастности.** Большинству людей нравится ощущение полезности их работы, и они хотят чувствовать себя частью организации, которая их нанимает.
- 6. Интерес и вызов.** Стремление добиваться значительных результатов широко распространено во многих организациях. Большинство людей ищут такую работу, в которой содержался бы «вызов», которая требовала бы мастерства и не была бы слишком простой.



## 15 ПРИЗНАКОВ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА К ТРУДУ

1. Любые действия должны быть осмысленными. В первую очередь это относится к тому, кто требует действия от других.
2. Большинство людей испытывают радость от работы, отвечая за нее, удовлетворяя свою потребность в личной причастности к результатам деятельности, к работе с людьми (клиентами). Они хотят, чтобы их действия были важны для кого-то конкретно.
3. Каждый на своем рабочем месте хочет показать, на что он способен. Он хочет доказать свои способности и свою значимость. Он не хочет, чтобы в тех вопросах, в которых компетентен именно он, решения принимались без его участия.
4. Каждый стремится выразить себя в труде, узнать себя в каких-то результатах, иметь доказательство того, что он может что-то сделать. Это «что-то» по возможности должно получить имя своего создателя. Это относится и к работнику, и к группе.
5. Практически каждый имеет собственную точку зрения на то, как можно улучшить свою работу, ее организацию. Он хочет реализовать свои цели и не боится санкций. Он рассчитывает на то, что его предложения встретят заинтересованно.
6. Людям нравится ощущать свою значимость. Каждый сотрудник знает, как важен его труд для общего успеха.
7. Каждый человек стремится к успеху. Успех – это реализованные цели. У сотрудников выработаны цели, достижение которых поддается измерению по уровню и срокам выполнения.
8. Успех без признания приводит к разочарованию. Каждый хорошо работающий сотрудник с полным правом рассчитывает на признание и поощрение – и материальное, и моральное.

## 15 ПРИЗНАКОВ МОТИВАЦИИ ПЕРСОНАЛА К ТРУДУ

- 9.** По тому, каким способом, в какой форме и с какой скоростью сотрудники получают информацию, они оценивают, какова их реальная значимость в глазах непосредственного начальника и управляющих вообще. Если их доступ к информации затруднен, если информацию они получают с опозданием, они чувствуют себя униженными.
- 10.** Сотрудники негативно относятся к тому, чтобы решения об изменениях в их работе и рабочих местах, даже если эти изменения позитивны, принимались без учета их знаний и опыта.
- 11.** Каждому требуется информация о качестве собственного труда. Сотруднику она нужнее, чем его начальнику. К тому же она должна быть оперативной, чтобы работник мог вносить коррективы в свои действия. Каждый хочет знать масштаб, которым его измеряют, и с самого начала, а не тогда, когда время ушло.
- 12.** Для всех нас контроль со стороны неприятен. Каждая работа выигрывает от максимально возможной степени самоконтроля. Непосредственно видимые результаты действия повышают мотивацию персонала к работе.
- 13.** Большинство людей стремится в процессе работы приобрести новые знания. Повышенные требования, дающие шанс дальнейшего развития, принимаются гораздо охотнее, чем заниженные. Если работа примитивна и не предоставляет возможностей развития, можно практиковать смену видов деятельности.
- 14.** Сотрудники остро реагируют, если их старания и полученные результаты приводят только к тому, что их еще больше загружают. Особенно, если это никак не компенсируется в денежном отношении. Так «убивают» инициативу.
- 15.** Имеется свободное пространство для инициативы в организации производства, для индивидуальной ответственности работников во всей производственной цепочке.