

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

СТАНДАРТ ПРЕДПРИЯТИЯ

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

Процесс оказания гостиничных услуг

Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон

Введен впервые

1 Назначение и область применения

1.1 Настоящий стандарт является процедурным документом системы менеджмента качества по процессу оказания гостиничных услуг Открытого акционерного общества «Восточное оборонное предприятия «Гранит» (далее – предприятие) и устанавливает требования по поддержанию инфраструктуры гостиницы «Гранит» в рабочем состоянии, в том числе определяет порядок и правила уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон.

1.2 Положения настоящего стандарта обязательны для горничных гостиницы и должностных лиц, осуществляющих уборку номеров, общественных помещений и гостевых зон и контролирующих качество уборки.

2 Нормативные ссылки

2.1 В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

Постановление Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ» от 25.04.1997 г. № 490

ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь

ГОСТ Р ИСО 9001-2008 Системы менеджмента качества. Требования

ГОСТ Р 50690-2000 Туристические услуги. Общие требования

ГОСТ Р 51185-2008 Туристические услуги. Средства размещения. Общие требования

ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения

СТП ГР 04.02.02-2008 Система менеджмента качества. Руководство по качеству

СТП ГР 05.05.03–2010 Система менеджмента качества. Процедуры служебного документооборота

3 Термины и определения

3.1 В настоящем стандарте применены термины, соответствующие определениям, приведенным в ГОСТ Р ИСО 9000 и других национальных стандартах РФ.

4 Общие положения

4.1 Целью настоящего стандарта является:

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

- установление требований по поддержанию чистоты в номерах, гостевых зонах и других помещениях инфраструктуры гостиницы;
- обеспечение четкого понимания работниками гостиницы требований к качеству обслуживания клиентов (гостей).

4.2 Для горничной забота о госте выражается в поддержании санитарно-гигиенических норм номеров, мест общественного пользования и гостевых зон методами уборки.

4.3 При выполнении уборочных работ горничная руководствуется следующими требованиями и правилами:

- соблюдать правила гостиницы по передаче ключей;
- передавать все забытые в номерах вещи начальнику номерного фонда;
- проявлять бдительность в вопросах безопасности гостей и их имущества, немедленно докладывать старшей горничной обо всех подозрительных случаях;
- соблюдать меры противопожарной безопасности и правила охраны труда;
- выполнять все требования гостиничного этикета, определенные стандартами гостиницы;
- как можно меньше «попадаться на глаза» гостю;
- не оставлять уборочный инвентарь и уборочные инструменты в местах общего пользования;
- не отвлекаться на личные дела во время выполнения уборочных работ;
- повышать свою квалификацию.

5 Требования к уборке мест общего пользования гостиницы и порядок проведения уборки

5.1 К местам общего пользования в гостинице относятся: вестибюль, холл, рабочая зона администратора, коридоры, лестничные марши, лифт.

5.2 Особое место в гостинице принадлежит вестибюлю и главному входу в гостиницу. По убранству интерьера и чистоте вестибюля гость получает первое впечатление о гостинице и существующем в ней порядке.

5.3 Объем уборочных работ мест общего пользования включает в себя:

- мытье пола с моющими средствами;
- уборка полового покрытия с использованием пылесоса;
- натирание металлических деталей и оборудования специальными средствами;
- чистка подоконников, стекол, зеркал, светильников, дверей, подножных ковриков и решеток;
- удаление мусора из мусорных корзин, урн и бачков;
- удаление мусора и мытье пепельниц;
- удаление пыли со столов, стойки, а также предметов находящихся на стойке;
- удаление пыли с мягкой мебели;
- уборка лифта (мытьё пола, стен), в случае отсутствия на смене лифтера.

5.4 Ежедневная уборка помещений общего пользования осуществляется в следующей последовательности:

- удаление пыли с кресел, диванов, журнальных столиков, картин, зеркал, аквариума и других предметов, находящихся в холле и в рабочей зоне администраторов;
- удаление мусора из мусорных корзин, урн, бачков, находящихся в холле;
- уборка пола холла и рабочей зоны администраторов с помощью пылесоса;

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

- удаление пыли с подоконников, витрин, батарей, дверей и других предметов интерьера, находящихся в вестибюле и коридоре гостиницы;

- удаление мусора из мусорных корзин, урн, бачков, находящихся в вестибюле;
- мытье пола в коридоре, вестибюле, возле лифта.

5.5 Основная уборка вестибюля и коридора производится утром не позднее девяти часов утра, поскольку круглые сутки, за исключением коротких ночных часов, через вестибюль движутся люди, входящие и выходящие из гостиницы.

5.6 Остальные места общего пользования убираются в течение дня по мере их загрязнения.

5.7 В дневное время суток за чистотой вестибюля, входных дверей, окон, остекления, а также за накоплением мусора в корзинах, пепельницах, чистотой стоек следит уборщица (при ее отсутствии - горничные).

5.8 Не реже одного раза в месяц моют двери, батареи, стекла на входе, стены, потолочные и настенные светильники.

5.9 Каждые два месяца обметают потолки, протирают жалюзи, карнизы.

5.10 Не менее двух раз в год (весной и осенью) моют все окна.

6 Требования к уборке номеров и порядок проведения уборки

6.1 Выделяют шесть видов уборки номеров:

- уборка забронированных номеров;
- уборка свободных номеров;
- уборка номеров после выезда гостя;
- текущая уборка;
- генеральная уборка (один раз в месяц);
- экспресс уборка.

6.2 Для уборки номеров должен быть выделен следующий инвентарь и материалы:

- отдельные ведра, ветошь, чистящие, моющие средства для стен, окон, мебели;
- специальные ведра, ветошь, щетки, чистящие средства, комплектующие материалы, освежители воздуха, предназначенные только для уборки санузлов;
- отдельные ведра, пятновыводители, совки, швабры для пола.

6.3 Инвентарь должен быть промаркирован, храниться в специальном помещении отдельно.

6.4 Горничной при уборке номера запрещается:

- смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
- закрывать и перекладывать лежащие на столе книги, журналы, рукописи, трогать разложенные на столе бумаги и др. вещи;
- курить в номере;
- сидеть в номере без дела;
- сидеть с гостем;
- оставлять без опознавательных знаков номер, в котором производится уборка (местонахождение горничной должно легко определяться).

6.5 Перед началом уборки необходимо проверить наличие уборочного инвентаря и материалов, укомплектовать тележку и только после этого получить у старшей горничной ключи от номеров и приступить к работе.

6.6 Для правильной организации рабочего дня горничная на основании "шахматки" (Приложение А) уточняет следующие сведения:

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

- какие из номеров свободны;
- какие из номеров на брони в ожидании заезда;
- какие номера освободятся в течение дня;
- в каких номерах следует произвести смену постельного белья и полотенец;

6.7 Уборку номерного фонда горничная проводит в следующей последовательности:

- забронированные номера;
- свободные номера (в случае, если эти номера уже были убраны, то утром горничная протирает пыль с полированных поверхностей и проверяет качество уборки санитарного узла, наличие в нем туалетной бумаги и мыла);
- номера, которые только что освободились после выезда гостей.

6.8 При уборке освободившегося номера горничная должна убедиться, что под матрасом, в диване и на креслах, не забыты гостем вещи. При обнаружении забытых вещей горничная сообщает об этом старшей горничной.

6.9 После уборки горничная сдает эти номера старшей горничной и далее проводит текущую уборку заселенных гостями номеров.

7 Порядок текущей уборки номеров

7.1 Номера убирают в отсутствие гостей, за исключением случаев, когда в номере находится больной или живет большая семья, члены которой всегда в номере. В этом случае уборка производится в присутствии и с разрешения гостей в удобное для них время. Для этого необходимо позвонить по телефону в номер и уточнить у гостей, в какое время удобнее убрать номер.

7.2 Подойдя к двери, горничная должна дважды постучать в дверь и сказать: «Горничная!!!». Если ответа нет, постучать еще раз. Немного подождать и войти в номер. Если дверь в ванную закрыта, постучать в неё и убедиться, что ванная пуста.

7.3 Убирая номер в отсутствие гостей, горничная не должна закрывать его на ключ с внутренней стороны, а с наружной стороны повесить на дверь табличку «УБОРКА НОМЕРА».

7.4 Горничная должна соблюдать определенную последовательность уборки номера. В трех и двухкомнатных номерах начинают уборку с дальней комнаты, затем убирают зал, кухню и санитарный узел.

7.5 При выполнении уборочных работ рекомендуется придерживаться следующего принципа: уборка осуществляется по часовой или против часовой стрелки для того, чтобы ни один предмет обстановки не был пропущен.

7.6 Войдя в комнату, включите все электрические лампы. Это поможет Вам лучше увидеть все вещи и проверить, нет ли перегоревших ламп. Проверьте работу телевизора, холодильника, телефона, электрических и сантехнических приборов.

7.7 Проверьте в платяном шкафу наличие трех плечиков одного цвета из расчета на одного человека.

7.8 Проверьте наличие в номере двух пепельниц, ложки для обуви, щетки для одежды и обуви.

7.9 При обнаружении пропажи, испорченного или поврежденного по вине гостя имущества горничная должна немедленно сообщить об этом старшей горничной.

7.10 Проверьте наличие всех листов в информационной папке и положите ее рядом с телефоном. Если каких-то листов не хватает, сообщите об этом старшей горничной, чтобы она укомплектовала папку.

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

7.11 Испорченную папку старшая горничная должна заменить до конца уборки номера, не забыв учесть ущерб за испорченное имущество.

7.6 Раздвиньте шторы, проверьте состояние шнуров и крючков. Откройте окна для проветривания.

7.7 Вымойте балкон дезинфицирующим средством и протрите насухо.

7.8 Соберите мусор по всему номеру, опорожните корзины от мусора. Из пепельниц уберите мусор, вымойте их и протрите насухо.

7.9 Вымойте руки. Застелите постель в соответствии с разделом 8.

7.10 Протрите пыль с мебели. Начинайте протирать поверхности, находящиеся на самом верху, чтобы пыль не опускалась на уже протерты места.

7.11 Если пользуетесь специальными растворами, никогда не распыляйте их прямо на поверхность, только на салфетки или тряпки. Протрите окна, подоконники, выключатели, розетки, лампочки в люстре, настенные бра, дверные ручки.

7.12 Перед тем как протирать электроприборы их надо обязательно выключить.

7.13 Вытряхните ящики письменного стола, шкафов, если в них нет личных вещей гостей, и протрите их снаружи и изнутри слегка влажной тряпкой.

7.14 Далее приступайте уборке пола в номере:

- уберите с пола крупный мусор;
- сдвиньте неустойчивую мебель (стулья и др.).

7.15 Вымойте пол с дезинфицирующим средством и вытрите насухо.

7.16 Вымойте ведро и протрите насухо.

7.17 Вымойте руки.

7.18 Верните сдвинутую мебель на место.

7.19 **В случае уборки номеров с ковровым покрытием**, используют пылесос.

7.20 Перед началом работы проверьте исправность пылесоса и наличие всех необходимых приспособлений, затем:

- уберите с пола крупный мусор;
- сдвиньте неустойчивую мебель (стулья и др.).

7.21 Начинайте уборку пылесосом с дальней комнаты от окна. Не забудьте пропылесосить за и под кроватями.

7.22 Ковер должен быть чистым, на нем не должно быть мусора. В случае необходимости пропылесосьте мебель.

7.23 Верните сдвинутую мебель на место.

7.24 **Далее необходимо приступить к уборке в номере кухонного уголка (кухни).** При уборке кухонного уголка горничная должна:

- помыть холодильник, почистить плиту;
- почистить кафель от жировых пятен.
- проверить и протереть все кухонные ящики.
- вымыть пол и протереть его насухо.
- проверить оснащение кухни посудой согласно установленного перечня.
- помыть посуду и установить стаканы на кухонное полотенце дном вверх.

7.25 **Далее следует приступить к уборке санузла.** Прежде чем приступить к уборке санузла горничная обязана надеть резиновые перчатки.

7.26 Уборку санузла проводить в следующей последовательности: сначала моют зеркала, стеклянные туалетные полочки и туалетные принадлежности (стаканы, мыльницы), затем раковину, ванну, стены, унитаз и пол.

7.27 Зеркало протрите сначала влажной тряпкой, затем отполируйте сухой до блеска.

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

7.28 Помойте мыльным раствором туалетную полочку, затем протрите насухо и поставьте чисто вымытые туалетные принадлежности (стаканы, мыльницы).

7.29 Тщательно вымойте чистящим средством кафель, встав в ванну, затем, ополосните ванну из душа и вытрите насухо.

7.30 Почистите краны, ванну и раковину. Удалите с них все пятна, мыльные следы и упавшие волосы. Сполосните горячей водой и протрите насухо.

7.31 Отполируйте все металлические поверхности сухой салфеткой, не оставляя подтеков.

7.32 Вымойте стены и двери слегка влажной тряпкой.

7.33 Внутренние стены унитаза необходимо облить горячей водой и затем протереть пастой.

7.34 Для промывки труднодоступных мест применяется щетка для унитаза (ерш). На стенках унитаза не должно быть налетов или загрязнений.

7.35 После окончания уборки унитаза его крышку и ручки промывают дезинфицирующим раствором.

7.36 Промойте резиновый коврик водой с добавлением в нее дезинфицирующего раствора.

7.37 Вымойте пол с дезинфицирующим средством и вытрите насухо.

7.38 Вымойте ведро и протрите насухо.

7.39 Вымойте руки.

7.40 Полотенца сложите вдвое и повесьте в длину.

7.41 Повесьте туалетную бумагу на держатель, конец бумаги заверните уголком.

7.42 **Прежде чем покинуть номер, убедитесь, что окна закрыты, свет погашен во всех помещениях, мебель расставлена по своим местам, в ванной все исправно, все принадлежности разложены по своим местам.**

Помните, что Ваш последний взгляд на комнату - это первое впечатление гостя, которое он получит, войдя в номер!

7.43 После уборки каждого номера необходимо сменить воду, продезинфицировать инвентарь, тщательно прополоскать и продезинфицировать ветошь, просушить ее.

7.44 После уборки каждого номера персонал должен тщательно вымыть руки.

7.45 Мешки с грязным постельным бельем горничная должна сдать заведующей бельевой для отправки в прачечную.

7.46 Мешок с мусором из номера перенести в подсобное помещение в емкость для мусора.

7.47 В подсобных помещениях мешки с мусором не должны храниться более суток.

7.48 Емкость для мусора после каждого освобождения от мусора необходимо вымыть и обработать дезинфицирующим раствором.

7.49 **При генеральной уборке помещений** дополнительно выполняются следующие работы:

- удаление пыли со стен;
- очистка вентиляционных решеток;
- очистка пылесосом матрасов;
- протирка стекол окон и дверей и два раза в год (весной и осенью) мытье окон;

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

- мытье ковров, ковровых дорожек (по мере загрязнения);
- стирка штор и тюли;
- мытье электросветильников холодильников (предварительно отключив их от сети).

8 Требования к уборке кровати и постельному белью

- 8.1 Смена постельного белья производится горничной 1 раз в 3 дня.
- 8.2 Увеличение сроков смена белья снижает качество обслуживания и вызывает законные претензии гостей.
- 8.3 Смена белья раньше установленного срока всего на один день по всей гостинице увеличивает расходы на стирку белья.
- 8.4 По желанию гостя, за дополнительную плату, установленную в гостиничном прейскуранте, постельное белье и полотенца могут быть заменены ранее установленного срока.
- 8.5 При уборке кровати горничная обязана обращать внимание на чистоту и свежесть постельного белья.
- 8.6 При наличии даже незначительных дырок оно должно быть заменено. Дальнейшая эксплуатации такого постельного белья возможна только после предварительного ремонта (штопки).
- 8.7 Белье, полученное из стирки, не должно иметь пятен ржавчины и должно быть хорошо выглаженным. При обнаружении на белье следов или пятен от насекомых горничная должна немедленно сообщить об этом старшей горничной.
- 8.8 Перед тем как снять использованное постельное белье и полотенца, горничная должна убрать с кровати все личные вещи гостя.
- 8.9 Сняв использованное белье, горничная должна положить его в мешок для грязного белья.
- 8.10 Чистую простыню нужно сначала застелить с одного края кровати, а затем с другого.
- 8.11 Наволочки расположить сгибом к спинке кровати.
- 8.12 Одеяло заправить в пододеяльник и ровно постелить на кровать.
- 8.13 Простыню на кровати подвернуть в виде конверта.
- 8.14 Накрыть кровать покрывалом таким образом, чтобы не было видно постельного белья, и был подчеркнут контур кровати.
- 8.15 Там, где не предусмотрены стандартные покрывала, постелить покрывало-шарф, отступив от торца кровати на ширину ладони.
- 8.16 Покрывала должны быть хорошо выглаженными. Рисунок на покрывале должен находиться по центру кровати.

9 Ответственность

- 9.1 Горничная несет ответственность за:
- качество уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон;
 - контроль сохранности гостями имущества гостиницы;
 - сохранность имущества проживающих в номерах гостей в период уборки номера.
- 9.2 Уборщица несет ответственность за:
- поддержание чистоты вестибюля, входных дверей, окон, остекления, стоек;

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

– уборку мусора в течение дня из корзин и пепельниц.

9.3 Старшая горничная несет ответственность за:

– составление «шахматки» и распределение работ по уборке номеров между горничными;

– контроль качества уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон;

– рабочее состояние номеров и общественных зон гостиницы после их уборки горничными.

9.4 Дежурный администратор несет ответственность за своевременную подготовку номеров к приему гостей.

9.5 За невыполнения требований, установленных настоящим стандартом, к работникам гостиницы принимаются меры дисциплинарного воздействия в соответствии с Трудовым законодательством РФ:

замечание → выговор → увольнение

9.5.1 Дисциплинарные нарушения, влекущие за собой наложение взысканий:

– Нахождение под влиянием алкоголя или других опьяняющих средств.

– Использование наркотиков (лекарств), которые запрещены в соответствии с законом, если не получено соответствующее медицинское предписание.

– Любая форма плохого поведения на работе или в нерабочие часы, которое рассматривается как вредное для имиджа гостиницы.

– Обман или сокрытие фактов мошенничества или преднамеренное мошенничество относительно гостиницы.

– Воровство.

– Фальсификация отчетных записей.

– Незаконное присвоение денег и/или собственности гостиницы.

– Преднамеренное игнорирование правил техники безопасности и законодательства.

– Сексуальное или расовое преследование гостей.

– Грубость при общении с гостями.

– Преднамеренное неповиновение.

– Раскрытие информации против интересов гостиницы.

– Неудовлетворительное выполнение распорядка или посещаемости.

– Несанкционированное отсутствие на рабочем месте.

– Отказ поддерживать требуемый стандарт работы.

– Отказ поддерживать требуемый стандарт внешнего вида и личной гигиены.

– Отказ выполнять требуемые инструкции.

– Курение в запрещенных местах и помещениях гостиницы.

– Любое другое нарушение правил, введенных руководством.

9.6 В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации администрация гостиницы по каждому нарушению должна проводить отдельное расследование, по результатам которого определяется мера дисциплинарного воздействия.

10 Управление записями и архивирование

9.2 К записям по качеству, образующимся по данной процедуре, относятся:

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

- Журнал передачи смен старших горничных (Приложение Б), **кто ведет**
- Журнал регистрации работы горничной (Приложение Г);
- Журнал заявок на сантехнические работы (Приложение В);
- Журнал заявок на электротехнические работы (Приложение В);
- Журнал заявок на плотницкие работы (Приложение В).

10.2 В Журналах листы должны быть пронумерованы, прошнурованы и на последнем листе сделана заверительная надпись, в которой проставляется количество листов в журнале, подпись заведующей канцелярией и печать предприятия.

10.3 На обложке журналов должны быть указаны даты начала и окончания ведения журнала и ответственные за контроль записей и исполнение заявок.

10.4 Журналы должны быть включены в номенклатуру дел гостиницы.

10.5 Записи в журналах заявок ведутся отдельно по видам работ с целью обеспечения учета, контроля и оперативного устранения возникающих неполадок.

10.6 Все записи в журналах, связанные с возникновением неполадок и их устранением, датируются и подписываются.

10.7 **Кто-то** один раз в месяц проверяет записи в журналах и проставляет в последней графе дату проверки и свою подпись.

9.3 Все документы и записи, образующие по данной процедуре по истечении сроков хранения, указанных в Номенклатуре дел, уничтожаются в соответствии с СТП ГР 05.05.03. установленным на предприятии порядком.

9.4

10 Порядок внесения изменений

10.1 Директор гостиницы один раз в два года пересматривает настоящий стандарт на соответствие требованиям нормативных документов.

10.2 По итогам рассмотрения совместно с начальником службы качества может принять решение о продлении действия настоящего стандарта без изменений. В этом случае действие документированной процедуры продлевается на следующие два года, для чего сотрудник службы качества делает запись в Листе регистрации изменений всех экземпляров стандарта: «Срок действия продлен до _____ года», расписывается и ставит дату. В противном случае сотрудник службы качества делает запись: «Требуется пересмотра. Срок действия продлен догода» (срок продления в этом случае не должен превышать один месяц), расписывается и ставит дату. Такая запись инициирует начало пересмотра данной процедуры.

10.3 Решение об изменении настоящего стандарта принимает начальник службы качества на основании указаний генерального директора, предложений внутренних аудиторов, руководителей подразделений предприятия, результатов анализа установленных и предвидимых несоответствий, а также рекомендаций внешних проверяющих организаций.

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

Приложение А
(справочное)
ШАХМАТКА

гостиница «Гранит»

"Румба" 8.1

Номер	Тип номера	Статус	Гость	Заезд	Выезд	Вид разм.	Планируемый способ оплаты	Это бронь

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

Приложение Б
(рекомендуемое)

Журнал передачи смен старших горничных

Дата	ФИО	Время	Событие	Подпись

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

Приложение В
(справочное)

Журнала заявок

на _____
(сантехнические, электротехнические, плотницкие работы)

Дата возникнове ния неполадок	Номер помещения	Содержание заявки	Подпись заявителя	Дата, подпись работника, устранившего неисправность	Подпись работника, принявшего работу

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

Приложение Г
(рекомендуемое)

Журнал учета выполнения работы горничных

Дата	ФИО горнично й	Выездные номера	Текущая уборка	Свободные номера	Забронированные номера	Проверенные номера

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Руководитель разработки -
директор гостиницы

И.Л. Булух

Разработчик -
заместитель директора гостиницы

М.С. Лелюк

Нормоконтроль –

СОГЛАСОВАНО

Заместитель генерального директора
по общим вопросам

С.В. Лопаткин

Начальник службы качества

В.А. Пашенко

ОАО «ВОП «Гранит» Гостиница «Гранит»	СМК Процесс оказания гостиничных услуг Процедура уборки номеров, общественных помещений и гостевых зон	СТП ГР Г06.02.03.01 -2010
---	---	---------------------------

Лист регистрации изменений

Изм	Номера листов (страниц)				Всего листов в докум.	Номер докум.	Входящий номер сопроводительного документа и дата	Подп.	Дата
	измененных	замененных	новых	аннулированных					

