**ИНФОРМАЦИЯ**

ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ВЫЕЗДНОГО ОСМОТРА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОСНОВНЫХ СЛУЖБ

КСР \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ДАТА ПРОВЕДЕНИЯ: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.

1. **Общие сведения о юридическом лице.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование показателя | Значение показателя | ОКВЭД |
|  | Полное наименование |  |  |
|  | Сокращенное наименование |  |  |
|  | ИНН |  |  |
|  | ОГРН |  |  |
|  | КПП |  |  |
|  | Адрес государственной регистрации |  |  |
|  | Генеральный директор |  |  |
|  | Место нахождения КСР «Сосны» |  |  |
|  | Основной вид деятельности |  |  |
|  | Дополнительные виды деятельности: |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. **Краткая характеристика объекта.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Объекты размещения, расположенные на территории*** |  |  |
|  | **корпусы с номерами для проживания** | КСР («ТРИ ЗВЕЗДЫ»)  **ЧАСТИЧНО НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ**  (указываются: внешний вид входной группы фасада зданий: удовлетворительный/частично не удовлетворительный /не удовлетворительный) | **Выявлено:**  **наличие трещин, сколов, осыпание штукатурки и др.** |
|  | соответствие основным требованиям, предъявляемым к гостиницам, установленным Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158: |  |  |
|  | внешнее освещение здания и прилегающей территории в темное время суток | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | площадка для кратковременной парковки автотранспорта | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | вывеска | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | информационный знак о присвоении объекту размещения определенной категории | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: в наличии/отсутствует, соответствует/не соответствует)  *(требования: знак категории размещается на доступном для обозрения месте на плоских участках фасада, свободных от архитектурных элементов, непосредственно у входа (справа или слева) в здание, строение, сооружение или помещение или на входных дверях в помещение; знак категории имеет прямоугольную форму; в верхней части знака категории расположены слова «Система классификации гостиниц», в средней части знака категории размещается надпись с указанием вида гостиницы, ниже размещается в один ряд изображение звезд в количестве, соответствующем присвоенной категории (при присвоении категории «без звезд» пишется только вид объекта размещения)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | вход для гостей, отдельный от служебного входа | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | освещение | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | водоснабжение круглосуточное горячее, холодное | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | отопление | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | кондиционирование воздуха | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | вентиляция | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | лифт в здании, круглосуточная работа | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | внутреннее радиовещание с возможностью радиотрансляции во всех помещениях, включая лифты | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | телефонная связь | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | **туалеты общего пользования с туалетными кабинами, умывальниками с горячей и холодной водой (смесителем), зеркалом, мылом, туалетной бумагой, бумажными полотенцами (или электрополотенцем), корзинами для мусора, диспенсером с для рук** | В НАЛИЧИИ,  **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЮТ**  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/не соответствует) | **Выявлено:**  **наличие грязи, пыли на вентиляционных решетках** |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | общественные помещения с мебелью и другим оборудованием, соответствующие функциональному назначению помещения | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | **холлы** | В НАЛИЧИИ  **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  (указывается: в наличии/отсутствует) | **Выявлено:**  **наличие трещин на стенах** |
|  | конференц-залы с соответствующим оборудованием | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | ковры, ковровое или иное напольное покрытие в зоне отдыха | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | ковровое покрытие (ковры) в коридорах | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | служебные помещения для персонала - столовая (помещение) для приема пищи, санузлы, раздевалки, помещения для отдыха, подсобные помещения | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | ***Физкультурно-оздоровительный комплекс*** | В НАЛИЧИИ,  КРЫТЫЙ ПЛАВАТЕЛЬНЫЙ БАССЕЙН, ТЕННИСНЫЙ КОРТ  (указывается: в наличии, тип/отсутствует) |  |
|  | **общее санитарное состояние входной группы здания** | **ЧАСТИЧНО НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ**  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) | **Выявлено:**  **осыпание штукатурки на фасаде** |
|  | **общее санитарное состояние помещений** | **ЧАСТИЧНО НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ**  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) | **Выявлено:**  **некачественная уборка (пыль, грязь в мужской раздевалке и сауне)** |
|  | плавательный бассейн | В НАЛИЧИИ,  ЗАКРЫТЫЙ ТИП  (указывается: в наличии, тип/отсутствует) |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | игровые поля и площадки (футбольное, баскетбольное, волейбольное, теннис и др.) | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) | теннисный корт. 3 шт. (2 шт., открытый тип и 1 шт. – закрытый тип)    (указываются: вид и тип поля или площадки) |
|  | душевые | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | хамам | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | сауна | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | тренажерный зал | В НАЛИЧИИ,  ЗАКРЫТЫЙ ТИП  (указывается: в наличии, тип/отсутствует) |  |
|  | *Лечебный (лечебно-диагностический) или медицинский комплекс (центр),* *****профиль (заболевания)***** | В НАЛИЧИИ,  ЛЕЧЕБНОЕ ОТДЕЛЕНИЕ, СПА-ЦЕНТР  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
| а) | общее санитарное состояние входной группы здания | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ  (указывается вид: удовлетворительный/условно удовлетворительный с комментариями  /не удовлетворительный) |  |
| б) | общее санитарное состояние помещений | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) |  |
|  | ***Дополнительные услуги*** | ОКАЗЫВАЮТСЯ  (указывается: оказываются/не оказываются) |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | общее санитарное состояние входных групп здания | В НАЛИЧИИ,  УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ  (указываются: в наличии/отсутствует, удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) |  |
|  | **общее санитарное состояние помещений** | **ЧАСТИЧНО НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ**  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) | **Выявлено:**  **наличие сколов, трещин на стенах;**  **неудовлетворительное состояние оконных рам** |
|  | вручение корреспонденции гостям | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | прокат инвентаря | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | бильярд | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | боулинг | ОТСУТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | **детская комната** | В НАЛИЧИИ,  **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  (указываются: в наличии/отсутствует) | **Выявлено:**  **неудовлетворительное состояние настенного покрытия (обоев)** |
|  | детские площадки на территории | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | барбекю | В НАЛИЧИИ,  УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ  (указываются: в наличии/отсутствует, удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | **площадки для кратковременной парковки автотранспорта** | В НАЛИЧИИ,  **ЧАСТИЧНО НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ**  (указываются: в наличии/отсутствует, удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) | **Выявлено:**  **наличие ям, трещин покрытия** |
|  | иные оказываемые дополнительные услуги | ОТСУТСТВУЮТ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | ***Зона отдыха населения вблизи водного объекта*** | В НАЛИЧИИ  *(указываются: в наличии/отсутствует)* | Зона отдыха населения вблизи водного объекта закрыта в связи с сезонностью работы |
|  | информационное сопровождение: |  |  |
|  | информационный стенд | В НАЛИЧИИ  (указываются: в наличии/отсутствует) |  |
|  | **стойки (щиты) с информацией** | **ОТСУТСТВУЮТ**  (указываются: в наличии/отсутствуют)  *(на береговой части рекомендуется размещать стойки (щиты) с информацией о владельце территории)* |  |
|  | **знаки безопасности (место опасное для купания, купание запрещено и др.)** | **ОТСУТСТВУЮТ**  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | элементы безопасности: |  |  |
|  | связь | ОТСУТСТВУЕТ  (указывается: в наличии/отсутствует)  *(рекомендуется: радиофицировать, иметь телефонную связь)* |  |
|  | помещение для оказания пострадавшим первой медицинской помощи | В НАЛИЧИИ  (рекомендуется оборудовать помещением, указывается: в наличии/отсутствует) |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | элементы благоустройства: |  |  |
|  | уличная мебель | В НАЛИЧИИ  (указывается наличие/отсутствие) |  |

1. **Локальные акты учреждения**

| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Приказ учреждения об утверждении базовых операционных стандартов качества оказания услуг (далее – базовые стандарты качества)*** | В НАЛИЧИИ  (указывается: наличие/отсутствие) | Приказ учреждения от 20 июня 2019 г. № 96 |
|  | ***План мероприятий («дорожная карта») по внедрению базовых стандартов качества*** | В НАЛИЧИИ  (указывается: наличие локального акта/отсутствие) | Приказ учреждения от 20 июня 2019 г. № 96 |
|  | ***Утвержденные (внесение изменений) функциональные обязанности работников учреждения (положения о структурных подразделениях, должностные инструкции, внутренние правила и т.п.) в связи с принятием базовых стандартов качества*** | В НАЛИЧИИ  (указывается: наличие локального акта/отсутствие) | Должностные инструкции:   1. Хозяйственная служба ОП «Петрово-Дальнее»; 2. Служба приема и размещения ОП «Петрово-Дальнее»; 3. Комбинат питания ОП «Петрово-Дальнее»; 4. ОП «Сосны»; 5. Служба приема и размещения ОП «Сосны»; 6. Комбинат питания ОП «Сосны»; 7. ОП «Маслово»; 8. ОП «Кафе Маслово»   актуализированы с учётом утвержденных базовых операционных стандартов качества оказания услуг ФГАУ «ОК «Рублёво-Успенский» до 15.07.2019 г. |

1. **Информирование гостей.**

| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Размещение копии базовых стандартов качества для гостей на стойке регистрации в учреждении*** | РАЗМЕЩЕНЫ  (указывается: размещены/не размещены) |  |
|  | ***Размещение в электронном виде базовых стандартов качества и информации о них в сети Интернет, в том числе на официальном сайте учреждения, социальных сетях и др.*** | РАЗМЕЩЕНЫ  (указывается: размещены/не размещены) | Размещена информация на официальном сайте Учреждения:  <http://....................................................>  В социальных сетях:  Публикация в Инстаграмм:  https:// ………………………………….  <https://......................................................>  Публикация в Фейсбук:  <https://.....................................................>  Публикация в ВКонтакте:  <https://........................................................> |
|  | ***Размещение информации о принятых базовых стандартах качества в СМИ*** | РАЗМЕЩЕНА  (указывается: размещена/не размещена) | Газета: ,…………………………………………….;  Газета: На Новой Риге Life, …………………….... |
|  | ***Размещение информации о принятых базовых стандартах качества в информационных буклетах*** | РАЗМЕЩЕНА  (указывается: размещена/не размещена) | Размещена информация на стойках ресепшн |
|  | ***Ознакомление соответствующих работников учреждения с принятыми базовыми стандартами качества*** | ОЗНАКОМЛЕНЫ  (указываются: ознакомлены/не ознакомлены) |  |

1. **Лекционно-практические занятия.**

| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Проведение обучения (лекций, семинаров и др.) с персоналом учреждения о требованиях базовых стандартов качества*** | ПРОВЕДЕНО  (указывается: проведено/условно проведено с комментариями/не проведено) |  |
|  | ***Разработка оценочной комиссией практических вопросов знания положений базовых стандартов качества*** | РАЗРАБОТАНЫ  (указывается: разработаны/не разработаны) | Приказ учреждения от …………………………. |
|  | ***Проведение оценки на предмет знания сотрудниками учреждения положений базовых стандартов качества и практического их применения*** | ПРОВЕДЕНА  (указывается: проведена/условно проведена с комментариями/не проведена) | Протокол заседания комиссии …………………………. от ………………….. № …… |
|  | Проведение оценки на предмет знания сотрудниками учреждения положений базового стандарта качества оказания услуг службой приема и размещения, а также практического их применения | ПРОВЕДЕНА  (указывается: проведена/условно проведена с комментариями/не проведена) | Протокол заседания комиссии …………………………. от ………………….. № …… |
|  | Проведение оценки на предмет знания сотрудниками учреждения положений базового стандарта качества оказания услуг службой содержания номерного фонда, а также практического их применения | ПРОВЕДЕНА  (указывается: проведена/условно проведена с комментариями/не проведена) | Протокол заседания комиссии …………………………. от ………………….. № …… |
|  | Проведение оценки на предмет знания сотрудниками учреждения положений базового стандарта качества оказания услуг службой питания, а также практического их применения | ПРОВЕДЕНА  (указывается: проведена/условно проведена с комментариями/не проведена) | Протокол заседания комиссии …………………………. от ………………….. № …… |
|  | Проведение оценки на предмет знания сотрудниками учреждения положений базового стандарта качества оказания услуг службой благоустройства территории, а также практического их применения | ПРОВЕДЕНА  (указывается: проведена/условно проведена с комментариями/не проведена) | Протокол заседания комиссии …………………………. от ………………….. № …… |

1. **Внутренний мониторинг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Проведение учреждением еженедельного (ежемесячного) мониторинга знания и практического применения работниками положений базовых стандартов качества при исполнении ими должностных обязанностей*** | ПРОВОДИТСЯ (указывается: проводится/не проводится) |  |
|  | ***Проведение учреждением еженедельного (ежемесячного) мониторинга анализа состояния объектов*** | ПРОВОДИТСЯ (указывается: проводится/не проводится) |  |

1. **Подраздел I.**

**Базовый стандарт качества оказания услуг службой приема и размещения (далее – СПиР)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Внешний вид сотрудников СПиР*** | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(униформа в хорошем состоянии (швы не расходятся, оторванных пуговиц нет); обувь чистая и ухоженная, украшения (при их наличии) не вызывающие, скромные, не крупные, 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, лицо – макияж лёгкий, незаметный и аккуратно нанесённый. У мужчин волосы – чистые, короткие, не покрывающие бровей, не ниже плеч, ногти – чистые, короткие, аккуратно подстриженные, лицо – ежедневное бритьё, усы (при наличии) аккуратно подстрижены, бакенбарды не ниже середины уха, борода (при наличии), аккуратно подстрижена)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Бэйджи (нашивки на униформе)*** | В НАЛИЧИИ, СООТВЕТСТВУЮТ (указываются: в наличии/отсутствуют, соответствует/частично не соответствуют/не соответствуют базовым стандартам качества)    *(имеются, на левой стороне форменной одежды с указанием названия объекта размещения и имени сотрудника)* |  |
|  | ***Стойка приема и размещения гостей СПиР (далее – Стойка)*** |  |  |
|  | расположение Стойки | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(находится в зоне встречи и размещения гостей (Reception zone), обеспечен обзор входной группы (зоны центрального входа в Объект размещения) и лифтовой зоны; в ближайшей доступности располагается сервис подноса багажа, тележки самообслуживания)* |  |
|  | **оснащение поверхности Стойки, контактной зоны, оформление фоновой стены** | **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(табличка обозначения зоны рабочего места сотрудника СПиР обращена лицевой стороной к гостю, в наличии механический звонок вызова сотрудника СПиР в его отсутствие, фирменный органайзер с тремя фирменными ручками, фирменный настольный информационный носитель типа «Шерпа» с набором информации и всегда открытый в позиции «Базовых тарифов»/Rack Rates; фоновая стена оснащена настенными часами (минимум 3 часовых пояса РФ), центральный циферблат выделен и показывает московское время); в контактной зоне имеется подставка для зонтов и напольная урна, телефонный аппарат для внутренних вызовов)* | **Выявлено отсутствие:**  **механического звонка вызова сотрудника СПиР;**  **телефонного аппарата для гостей** |
|  | внутреннее оснащение рабочих мест Стойки | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(внутренний рабочий стол, монитор, системный блок; справа от монитора – калькулятор, рабочий органайзер, энкодер для кодирования ключей, МФУ и слева – телефон, POS терминал с автоматизированным ящиком для хранения наличных денежных средств, купюросчетная машина с детектором, фискальный регистратор; на внутреннем рабочем столе выделена «Зона безопасности»: громкоговоритель, фонарь, аптечка первой помощи, тревожная кнопка, инструкция по действию в чрезвычайных ситуациях и пр.)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | **информационное наполнение фирменного настольного носителя типа «Шерпа»** | **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(содержит информацию на русском (справа) и английском (слева) языках: фирменное наименование, адрес и режим работы; сведения о юридическом лице, номер телефона, ЕГРЮЛ; лист с указанием ФИО руководителя с графиком приема по личным вопросам; сведения о вышестоящей организации; сведения о присвоении объекту размещения и номерам категории; сведения о лицензировании и сертификации услуг; правила проживания в объекте размещения, в том числе с указанием порядка оплаты услуг, расчетного часа и иных обязательных параметров;*  *перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг; базовые расценки по типам номеров с перечнем услуг, включенным в стоимость проживания;*  *действующие специальные предложения по размещению с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания;*  *сведения об услугах и графику работы находящихся в объекте мест питания; расценки, график и порядок предоставления дополнительных услуг; расценки, график и порядок предоставления дополнительных услуг партнеров отеля (по агентским договорам)* | **Выявлено:**  **отсутствие сведений из ЕГРЮЛ учреждения** |
|  | информационное сопровождение работы сотрудников СПиР | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(в наличии: журнал передачи смены (LOG BOOK) с отражением всех существенных событий и возникших вопросов за смену; телефонный справочник объекта размещения; справочник услуг объекта размещения и справочник услуг сторонних организаций (такси, доставка цветов и пр.); рекламно-информационная информация, выдаваемая по запросу гостя)* |  |
|  | правила оказания услуги по хранению багажа | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(организовывается 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 т.д.)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Заселение гостя/Check-in*** |  |  |
|  | ожидаемый список прибытия на текущий день | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(наличие групп, VIP Гостей, номеров, в которые необходимо доставить дополнительную кровать, указаний на специальное обслуживание и др.)* |  |
|  | процедуры регистрации гостя | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(по предварительному бронированию, без бронирования, а также регистрация индивидуального гостя и группы гостей)* |  |
|  | профайл гостя | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)    *(должен содержать ФИО гостя, дату и место рождения, гражданство, паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан) и данные документа его заменяющего, адрес проживания по месту постоянной регистрации, даты проживания в объекте размещения (дата заезда, дата выезда), категорию номера и номер комнаты, стоимость номера, контактный телефон/адрес электронной почты и др.)* |  |
|  | регистрационная карта/договор на проживание | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(должны быть оформлены и распечатаны на каждого гостя, проживающего в объекте размещения; содержать следующую информацию: фамилию, имя и отчество гостя; дату и место рождения, гражданство, паспортные данные (серия, номер, кем и когда выдан) и данные документа его заменяющего, адрес проживания по месту постоянной регистрации, даты проживания в объекте размещения (дата заезда, дата выезда), категорию номера и номер комнаты, стоимость номера, если плательщиком является проживающий гость, согласие на обработку персональных данных, выдержку из правил проживания в объекте размещения, контактный телефон/адрес электронной почты)* |  |
|  | ***Программное обеспечение (регистрации гостя)*** | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Финансовая дисциплина СПиР*** |  |  |
|  | формы расчетов с гостями (физическими лицами) | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены*(предусмотрены наличный расчет на Стойке (рубли или банковская карта), безналичный расчет по предварительному бронированию (предоплата), безналичный расчет или наличный расчет по договору (условия и сроки согласовываются сторонами договора)* |  |
|  | формы расчетов с гостями (юридическими лицами) | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(проводятся путем безналичной оплаты на основании выставленного счета за проживание и услуги Объекта размещения либо по договору (условия и сроки согласовываются сторонами договора)* |  |
|  | ведение счетов проживающих гостей/Guestfolio | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены  *(на каждого Гостя при регистрации открывается специальный информационный счет (GUESTFOLIO) для накопления всей информации о фактически оказанных услугах за проживание и дополнительные услуги, начисление за которые согласно внутренним стандартам автоматизации проходит через PMS. Виды допустимых счетов: открытый по номеру комнаты проживания личный счет Гостя; открытый личный счет гостя, если он не проживает в объекте размещения; счет группы гостей; счет компании, туроператора, турагента для начислений по текущей активности)* |  |
|  | оформление путевок | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(оформление, передача в подразделение бухгалтерии, учет бланков путевок осуществляется в порядке, установленном в учреждении)* |  |
|  | оформление возвратов денежных средств | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(возврат денежных средств за оплаченные услуги осуществляется в порядке, установленном в учреждении)* |  |
|  | продление проживания в номере | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено два вида продления: на сутки и более, а также изменение расчетного часа (почасовая оплата)* |  |
|  | ***Выезд гостя/Check-out*** | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрена процедура «check-out» в PMS, имеется папка убытия гостей)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Услуги по хранению багажа*** |  |  |
|  | правила оказания услуги по хранению багажа | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(организовывается 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 т.д.)* |  |
|  | организация багажной комнаты | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(располагается недалеко от центрального входа, используется только для хранения багажа гостей объекта размещения; все места багажа видимы и доступны; имеются персональные ключи ответственных за багажную комнату сотрудников объекта размещения)* |  |
|  | прием багажа на хранение | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(оформляются гостям багажные бирки/жетоны, прикреплены на багаж; багаж с прикрепленными бирками/жетонами в холле объекта размещения либо на тележках отсутствует)* |  |
|  | ***Правила ответов персонала, в том числе в зависимости от вида звонка и времени суток, организация работы с жалобами, обращениями, предложениями и отзывами гостей*** |  |  |
|  | Правила ответов персонала, в том числе в зависимости от вида звонка и времени суток |  |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | **знание иностранного языка** | НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫЙ (указывается уровень знаний: удовлетворительный/не удовлетворительный) | **Выявлено:**  **не знание сотрудниками иностранного языка** |
|  | правильность ответа на входящий внешний звонок | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(Администратор СПиР, подняв трубку, должен спокойно и четко представиться: назвать – полное фирменное наименование КСР, свое имя, поприветствовать Гостя, в зависимости от времени суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-17:00), «Добрый вечер» (17:00-24:00), «Доброй ночи» (00:00-05:00)* |  |
|  | правильность ответа на входящий внутренний звонок | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(Администратор СПиР, подняв трубку, должен спокойно и четко представиться: назвать отдел/службу (служба приема и размещения, служба охраны, бизнес центр и т.д.), свое имя, поприветствовать звонящего, в зависимости от времени суток: «Доброе утро» (05:00-11:00), «Добрый день» (11:00-17:00), «Добрый вечер» (17:00-24:00), «Доброй ночи» (00:00-05:00)* |  |
|  | регистрация и учет жалоб и предложений гостей | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(фиксируются сотрудниками объекта размещения в Книге отзывов (жалоб) и предложений на Стойке; бланки отзывов и предложений, находятся в номерах объекта размещения и на Стойке; осуществляется запись устных обращений на Стойке, прием письменных обращений согласно внутренним правилам (сайт, электронная почта и другое); проводится системный мониторинг отзывов и обращений на порталах в сети «Интернет», отзывов партнеров объекта размещения (компании, туристические компании и др.)* |  |
|  | организация работы с жалобами и предложениями, оставленными в Книге жалоб и предложений | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(работа организована, на оборотной стороне заявления, сделанного гостем в Книге жалоб и предложений, делается отметка о принятых мерах)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Взаимодействие СПиР с подразделениями объекта размещения*** | ЧАСТИЧНО НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЛокальным актом учреждения указанные требования утверждены*(предусмотрен обмен информацией между подразделениями учреждения для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей)* | **Выявлено:**  **отсутствие должного взаимодействия со службой безопасности объекта** |

1. **Подраздел II.**

**Базовый стандарт качества оказания услуг службой содержания номерного фонда (далее – ССНФ).**

| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
| --- | --- | --- | --- |
|  | ***Внешний вид сотрудников ССНФ*** | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(униформа в хорошем состоянии (швы не расходятся, оторванных пуговиц нет); обувь чистая и ухоженная, украшения (при их наличии) не вызывающие, скромные, не крупные, 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, лицо – макияж лёгкий, незаметный и аккуратно нанесённый. У мужчин волосы – чистые, короткие, не покрывающие бровей, не ниже плеч, ногти – чистые, короткие, аккуратно подстриженные, лицо – ежедневное бритьё, усы (при наличии) аккуратно подстрижены, бакенбарды не ниже середины уха, борода (при наличии), аккуратно подстрижена)* |  |
|  | ***Бэйджи (нашивки на униформе)*** | В НАЛИЧИИ,СООТВЕТСТВУЮТ (указываются: в наличии/отсутствуют, соответствуют/частично не соответствуют/не соответствуют базовым стандартам качества)  *(имеются, на левой стороне форменной одежды с указанием названия объекта размещения и имени сотрудника)* |  |
|  | ***Номерной фонд*** |  |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | общее количество номеров |  |  |
|  | общее количество койко-мест |  |  |
|  | категории номеров | ПЕРВАЯ (СТАНДАРТ) (перечислить категории номеров за исключением номеров высшей категории) |  |
|  | номера высшей категории | СООТВЕТСТВУЕТ  «ЛЮКС»    (перечислить категории) |  |
|  | ***Услуги, оказываемые ССНФ для проживающих*** |  |  |
|  | утренняя побудка (по просьбе) | В НАЛИЧИИ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | ежедневная уборка горничной номера, включая заправку постелей | В НАЛИЧИИ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | вечерняя подготовка номера | В НАЛИЧИИ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | смена постельного белья | В НАЛИЧИИ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | смена полотенец | В НАЛИЧИИ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | стирка | В НАЛИЧИИ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | глажение (исполнение или предоставление утюга, гладильной доски) | В НАЛИЧИИ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | химчистка или предоставление услуг по договору со специализированным предприятием | ОТСУТСТВУЕТ (указывается: в наличии/отсутствует) |  |
|  | ***Соответствие требованиям, предъявляемым к номерам гостиниц, установленным Положением о классификации гостиниц, утвержденным*** [***Постановлени***](https://base.garant.ru/72176678/)***ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158*** |  |  |
|  | **номера, за исключением номеров высшей категории** | **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЮТ**  (указывается: соответствуют/частично не соответствуют/не соответствуют требованиям, предъявляемым к номерам гостиниц, установленным Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158) | **Выявлено:**  **нарушения обязательных требований, предъявляемых к комплектации номеров согласно приложению к настоящей информации по результатам выездного осмотра деятельности основных служб** |
|  | **номера высшей категории** | **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЮТ**  (указывается: в наличии/отсутствуют, соответствуют/частично не соответствуют/не соответствуют требованиям, предъявляемым к номерам гостиниц, установленным Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158) | **Выявлено:**  **нарушения обязательных требований, предъявляемых к комплектации номеров согласно приложению к настоящей информации по результатам выездного осмотра деятельности основных служб** |
|  | ***Статусы номеров ССНФ*** |  |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | информация о движении номерного фонда и статусах уборки номеров в АСУ | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(в АСУ существуют условные обозначения статусов уборки и статусов движения номеров (словесное и/или цветовое кодирование, а также обозначения (пиктограммы), позволяющие персоналу ССНФ оперативно воспринимать информацию на визуальном уровне.*  *Рекомендуемые статусы номеров:*  *«Свободный чистый, готовый к заселению»/VR (Vacant Ready) –* ***зеленый;***  *«Свободный не проверенный/чистый не проверенный»/VR Not Checked –* ***желтый;***  *«Свободный грязный»/VD (Vacant Dirty) –* ***красный;***  *«Занят, грязный/OCC (Occupied) Not Cleaned –* ***красный;***  *«Занят, чистый»/OCC Checked In –* ***зеленый (****пиктограмма заезда);*  *«Чистый/ожидается заезд»/VR Expected Arrival –* ***зеленый (****пиктограмма заезда);*  *«Грязный, ожидается выезд»/OCC Expected Departure –* ***красный (****пиктограмма выезда);*  *«Грязный, продление»/OCC Extended –* ***красный (****пиктограмма продления);*  *«Чистый, продление»/OCC Extended –* ***зеленый (****пиктограмма продления);*  *«Ремонт/закрыто на ремонт»/OOO (Out of Order) – грязный (пиктограмма ремонта);*  *«Выведен из эксплуатации»/OOS (Out of Service) – грязный (пиктограмма невозможности обслуживания)* |  |
|  | ***Использование мастер-ключей*** |  |  |
|  | наличие электронных замков | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(в наличии, АСУ изготовления и использования ключей, интегрирована с АСУ СПиР; организован контроль программирования (изготовления) ключей, доступа в номера и хранения ключей; определена систему классов мастер-ключей с разграничением прав доступа по рангу пользователей, блокам и этажам здания, обеспечивающую оптимальный контроль безопасности)* |  |
|  | хранение ключей | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(хранятся в специально отведенном помещении службы безопасности в закрывающемся шкафу, у каждого ключа иметь свой код (номер), место хранения, фиксатор (крючок); организовано хранение копий ключей от служебных помещений в специально отведенном месте)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | выдача ключей | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(в соответствующем журнале контроля вносится необходимая информацию: дата, название ключа/идентификация ключа, ФИО получателя, подразделение получателя (отдел, служба и прочее), время выдачи и подпись, время возврата и подпись)* |  |
|  | контроль использования ключей | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(предусматривается, что налажен должным образом, отсутствующие или потерянные ключи зарегистрируются у руководителя ССНФ и в соответствующем подразделении)* |  |
|  | ***Инвентаризация в ССНФ*** |  |  |
|  | виды инвентаризации | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрены: раз в месяц; раз в год; по необходимости (внутренняя целевая инвентаризация (выявление повреждённых штор в номерах, определение потребности закупки каких-либо комплектующих и т.д.).* |  |
|  | материально-ответственное лицо  (далее – МОЛ) | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(МОЛ должны быть определены и заключены договоры о полной материальной ответственности)* |  |
|  | контроль расходов ССНФ и материальной обеспеченности номерного фонда | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(1 раз в неделю проводится внутренний контроль и подсчет всех принадлежностей (расходных материалов) для гостей; контроль данного вида работ производится МОЛ)* |  |
|  | ***Рабочий лист горничной (далее - РЛГ) и приоритеты в подготовке номеров*** |  |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | наличие РЛГ | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(в РЛГ указываются дата и фамилия горничной)* |  |
|  | основные и дополнительные уборки в номерах | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(осуществляются следующие виды уборок в номерах: основная (уборка номера после выезда, ежедневная текущая уборка со сменой белья или без такового, генеральная уборка); дополнительная (контроль чистых номеров под заезд, уборка чистых номеров после простоя свыше 10 дней, дополнительное обслуживание – обслуживание VIP-Гостей, вечерний сервис и др.); специальные работы (массовая стирка, чистка декоративного текстиля, стирка или химчистка одеял и подушек, переворачивание матрасов по утвержденному графику, мытье балконов, мытье окон, размораживание и уход за минибарами/холодильниками, мытье коврового покрытия, мытье и/или чистка плафонов, ревизия элементов системы кондиционирования и др.)* |  |
|  | приоритеты в подготовке номеров и проверке качества уборки | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены*(предусматриваются очередность уборки номеров и очередность контроля качества уборки ответственным лицом)* |  |
|  | ***Рабочая тележка горничной***  ***(далее – РТ)*** |  |  |
|  | наличие РТ | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствуют)  *(должны быть, укомплектованы, содержаться в чистоте)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | комплектация РТ средствами, материалами и инвентарем для уборки | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(1 универсальный очиститель на щелочной основе (без кислоты), 1 универсальный очиститель для стекол, зеркальных поверхностей и прочих деликатных влагостойких ламинированных поверхностей, 1 дезинфицирующее средство, 1 средство для мытья унитаза, 1 освежитель воздуха, 1 универсальное средство для мытья посуды; уборочные салфетки со строгим зонированием по области применения - из микрофибры минимум в 4-х цветах предпочтительно зеленого, синего, красного и желтого цветов (используются для натирки очищенных от чистящих и моющих средств с предварительно убранных поверхностей); хлопчатобумажные в 3-х цветах или одного цвета с маркировкой тремя цветами предпочтительно красного, зеленого и синего цветов для работы с чистящими и моющими средствами (используются для обработки поверхностей и при их очищении), салфетки не смешиваются и не используются вместе; 1 салфетка для пыли из овечьей шерсти или из микрофибры с защитным покрытием, 1 полотенце для посуды; 1 щетка-ерш для мытья унитаза, рекомендована 1 губка предпочтительно красного цвета для удаления загрязнений в труднодоступных местах унитаза; 1 щетка для мытья швов и стыков; 1 спонж или губка для мытья прочих (за исключением унитаза) влагостойких поверхностей в санузле; бумажные полотенца для рук; 1 комплект инвентаря для мытья пола (штанга небольшого размера для комфортного размещения на тележке, флаундер для МОП 40см, МОП для мытья пола) с соответствующей маркировкой; 1 рулон мешков на 30 л. для мусора; 1 мешок черного цвета для сбора мусора из номеров; 1 мешок для пылесоса; защитные перчатки 2-х цветов – красные (для мытья унитаза), желтые.*  *Салфетки или ветошь на РТ хранятся раздельно* |  |
|  | подготовка расходных материалов для комплектации номера в процессе выполнения работ | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(расходные материалы для пополнения ванной комнаты и номера аккуратно лежат в РТ; запасная рекламная продукция располагается на РТ в отдельной папке во избежание ее порчи)* |  |
|  | пылесосы, МОП (флаундеры), контейнеры для мусора | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(должны быть в наличии, в исправном состоянии)* |  |
|  | ***Использование специализированных химических средств для уборки*** | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЛокальным актом учреждения указанные требования утверждены *(используются, проводится инструктаж (информирование) с персоналом о действиях при неосторожном обращении с химическими средствами)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Требования, предъявляемые к порядку и процедуре уборки номера*** |  |  |
|  | **общее санитарное состояние** | **ЧАСТИЧНО НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ**  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) | **Выявлено:**  **в санузлах – наличие пыли, грязи на вентиляционных решетках** |
|  | контроль работоспособности оборудования и систем номера | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(предусматривается: включено полное освещение в номере, проверяются осветительные приборы на предмет их работы, телевизор, холодильник, телефон, фен, кондиционер, пульты; раздвинуты шторы, открыты форточки/окна, освобождаются корзины от мусора; при наличии балкона убирается весь мусор, протираются перила)* |  |
|  | уборка жилой комнаты | СООТВЕТСТВУЕТ    (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(в перчатках производится сбор грязного постельного белья, полотенец; застилается кровать; протираются все деревянные поверхности (столы, тумбочки, стулья и так далее), внутренние полки и ящики, все твердые поверхности (рамы картин, каркас телевизора, подоконники, мусорные корзины, дверные ручки), выключатели, розетки, настенные бра, дверные ручки, телефоны, в том числе телефонные трубки изнутри, все стеклянные поверхности (зеркала, столешницы стеклянных столиков и картины в стеклянных рамках; пылесосом убирается с пола мусор; в случае наличия кухонного уголка вымывается холодильник, микроволновая печь, очищается поверхности от жировых пятен, проверяются и протираются все кухонные ящики, вымывается пол и протирается насухо, проверяется оснащение кухни посудой в соответствии с комплектацией номера, вымывается и натирается посуда)* |  |
|  | замачивание санузла | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(производится первичная обработка санузла в резиновых перчатках красного цвета: собирается и выносится мусор, закрывается крышка унитаза, производится смыв воды, наносятся средства для мытья унитаза под ободок)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | **уборка санузла** | **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(осуществляется сверху вниз с мытья стен, ванны/душевой кабины с нанесением на поверхности дезинфицирующих средств, вымываются полочки с ванными принадлежностями и раковина, проверяется решетка слива на предмет скопления на ней грязи и волос, вытирается раковина насухо, краны, держатели для мыла, цепочки для пробок, сливные отверстия и другие металлические поверхности, промываются холодной водой и полируются стеклянные поверхности и зеркала сухой салфеткой или специальными салфетками из микрофибры без оставлений разводов и подтеков; обрабатывается внутренняя поверхность унитаза щеткой-ершиком для унитаза; производится мытье пола и комплектация санузла чистыми полотенцами и расходными материалами, освежается воздух)* | **Выявлено:**  **наличие пыли, грязи на вентиляционных решетках** |
|  | ***Организация контроля уборки номеров супервайзером (старшей горничной или иным уполномоченным лицом)*** |  |  |
|  | контроль складирования горничными гостевых вещей и обращения с ценными вещами | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусматривается, что гостевые вещи складываются, но не перемещаются, и ценные предметы, такие как деньги, документы, часы или ювелирные изделия, не затрагиваются)* |  |
|  | контроль входной зоны | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусматривается, что дверь протерта от пыли и следов, нет запахов дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находятся в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли)* |  |
|  | контроль состояния шкафа | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(предусматривается, что дверь протерта от пыли и следов, нет запахов дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находятся в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | контроль состояния мини-бара (при наличии) | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(предусматривается, что дверь протерта от пыли и следов, нет запахов дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находятся в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли)* |  |
|  | контроль уборки спальни | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(предусматривается, что дверь протерта от пыли и следов, нет запахов дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находятся в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли)* |  |
|  | контроль уборки гостиной | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены   *(предусматривается, что дверь протерта от пыли и следов, нет запахов дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находятся в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли)* |  |
|  | контроль уборки ванной комнаты | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусматривается, что дверь протерта от пыли и следов, нет запахов дыма или других запахов, кроме свежести; дверная ручка натерта, дверной звонок функционирующий, план пожарной эвакуации находится за дверью, светильники находятся в рабочем состоянии, пол чист и протерт от пыли)* |  |
|  | чек лист проверки номера | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(охватываются все вопросы уборки номеров, а также мероприятий по контролю уборки номеров супервайзером (старшей горничной или иным уполномоченным лицом)* |  |
|  | ***Вечерний сервис/Room service*** | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(услуга оказывается, предусмотрен алгоритм его проведения)* |  |
|  | ***Уборка зон общего пользования*** |  |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | **общее санитарное состояние** | **ЧАСТИЧНО НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ**  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) | **Выявлено:**  **неудовлетворительное состояние настенного покрытия (обоев) в детской комнате** |
|  | вестибюли | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | холлы | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | коридоры | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: (работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | гостевые санузлы | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | гардероб | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | камера хранения | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | административные и служебные помещения | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | лестницы | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | пожарные проходы | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | места для проведения массовых мероприятий (конференц-залы, киноконцертные залы и др.) | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусмотрено: работа организовывается таким образом, чтобы уборочные работы проходили при наименьшем количестве гостей и не доставляли им дискомфорта, уборочное оборудование не препятствует свободному передвижению гостей и сотрудников)* |  |
|  | ***Хранение забытых и потерянных вещей*** |  |  |
| 1. \ | порядок регистрации и хранения забытых и потерянных вещей | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(ведется журнал регистрации находок, в который заносятся данные обо всех обнаруженных вещах, в частности, регистрационный номер находки, дата находки имущества, номер комнаты или место, где оно обнаружено, место хранения описание обнаруженной вещи, ФИО сотрудника, обнаружившего вещь и др.; вещь упаковывается в отдельный пакет, прикрепляется бирка, содержащая необходимую информацию согласно записи в журнале находок; все находки (за исключением ценных вещей и документов, удостоверяющих личность) хранятся в Бюро находок, которое оборудовано в отдельном закрытом помещении; ценные вещи, в том числе документы, удостоверяющие личность, передаются на хранение в сейф СПиР, о чем делается отметка в журнале находок)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | сроки хранения находок | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(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, уничтожаются в день их нахождения с составлением соответствующего акта; бутылки, банки в упаковке (водка, вино, коньяк, икра и тому подобное) хранятся исходя из сроков их реализации, указанных на упаковке, 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)* |  |
|  | порядок возврата забытых и найденных вещей | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(имеется, в случае возврата вещи лично гостю сотрудником в журнале находок ставится об этом отметка/составляется акт о возврате забытых вещей, гость расписывается в ее получении и в журнале находок делается соответствующая отметка; при возврате вещи через доверенное лицо 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)* |  |
|  | порядок работы с невостребованными вещами | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(руководитель ССНФ 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 учреждении; по окончании срока хранения невостребованные документы сдаются по соответствующему акту в территориальное подразделение ОВД)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Взаимодействие ССНФ с подразделениями объекта размещения*** | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЛокальным актом учреждения указанные требования утверждены*(предусмотрен обмен информацией между подразделениями учреждения для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей)* |  |

1. **Подраздел III.**

**Базовый стандарт качества оказания услуг службой питания (далее – СП).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Внешний вид сотрудников СП*** | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(униформа в хорошем состоянии (швы не расходятся, оторванных пуговиц нет); обувь чистая и ухоженная, украшения (при их наличии) не вызывающие, скромные, не крупные, 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, лицо – макияж лёгкий, незаметный и аккуратно нанесённый. У мужчин волосы – чистые, короткие, не покрывающие бровей, не ниже плеч, ногти – чистые, короткие, аккуратно подстриженные, лицо – ежедневное бритьё, усы (при наличии) аккуратно подстрижены, бакенбарды не ниже середины уха, борода (при наличии), аккуратно подстрижена)* |  |
|  | ***Бэйджи (нашивки на униформе)*** | В НАЛИЧИИ,СООТВЕТСТВУЮТ (указываются: в наличии/отсутствуют, соответствуют/частично не соответствуют/не соответствуют базовым стандартам качества)  *(имеются, на левой стороне форменной одежды с указанием названия объекта размещения и имени сотрудника)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Спецодежда отдельных сотрудников СП*** |  |  |
|  | шеф-повар (заведующий производством)/Су-шеф (заместитель шеф-повара)/Повар | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(куртка (китель) поварская, на пуклях или кнопках, рукав удлиненный (в летнее время короткий рукав), брюки поварские прямого силуэта, фартук, головной убор; обувь должна иметь закрытый верх, быть изготовлена из мягких, практичных материалов и иметь устойчивую, нескользящую подошву)* |  |
|  | кухонный рабочий | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(куртка и полукомбинезон, скрытая застежка на пуговицы, рубашка-поло, головной убор; обувь должна иметь закрытый верх, быть изготовлена из мягких, практичных материалов и иметь устойчивую, нескользящую подошву)* |  |
|  | уборщик-мойщик | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(куртка из х/б на пуклях или кнопках, рукав удлиненный (в летнее время короткий рукав), брюки поварские прямого силуэта, фартук непромокаемый, головной убор; обувь должна иметь закрытый верх, быть изготовлена из мягких, практичных материалов и иметь устойчивую, нескользящую подошву)* |  |
|  | ***Форматы питания гостей*** |  |  |
|  | шведский стол (буфет) | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) *(особый способ подачи блюд с утвержденным ассортиментом блюд по меню)* | Обеденный зал КСР |
|  | обслуживание по меню на выбор | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) *(гостям предлагается на выбор ассортимент блюд согласно утвержденному меню)* | Обеденный зал КСР |
|  | комплексное питание | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) *(устанавливается по заранее заказанному меню, состоящему из определенного утвержденного ассортимента блюд и напитков)* | Обеденный зал КСР |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | обслуживание по меню/  A la Carte | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) *(гостей обслуживают официанты; выбор блюд происходит согласно утвержденному меню; стоимость каждого блюда и напитка фиксирована)* | Обеденный зал КСР |
|  | обслуживание в номерах/  Room service | В НАЛИЧИИ  (указывается: в наличии/отсутствует) *(доставка в номер заказанных блюд и напитков, обслуживание и организация питания в номере гостя производится согласно утвержденным меню)* | Обеденный зал КСР |
|  | ***Сервисное обслуживание при питании гостей*** |  |  |
|  | общее санитарное состояние зон питания | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) |  |
|  | подготовка зоны питания к обслуживанию | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(до открытия зоны питания проверятся оборудование зоны питания: столы и стулья технически исправные и чистые, расстановка мебели соответствует утвержденным нормам по оснащению и оборудованию зон питания; поверхности протерты, без разводов; декорации зоны питания должны без пыли и загрязнений; текстиль, чистый, отглаженный, без затяжек, дыр, ниток или пятен, лицевой стороной вверх; фарфор, стекло, приборы и специи чистые без сколов; салфетки (бумажные или тканевые) чистые, без пятен; рабочие станции бармена/официанта укомплектованы; меню чистые, без исправлений; в наличии музыкальное сопровождение и освещение)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | расстановка столов и стульев (кресел) | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(размеры мебели и варианты ее расстановки определяются в зависимости от формы обслуживания, вместимостью залов, размерами и планировочной схемой зала)* |  |
|  | сервировка скатерти | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(скатерти и/или напероны в одном зале должны быть сделаны из одной ткани, одного цвета и для одинаковых столов одинакового размера, хорошо отглажены, чистые, без дыр, потертостей и распустившихся ниток; фуршетные юбки используются для украшения стола во время обслуживания банкета, фуршета, буфета, чистые, хорошо отглаженные, с равномерными складками, с длиной до пола)* |  |
|  | сервировка посуды и приборов | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(состоит из проверки каждого предмета на качество мойки, на отсутствие трещин, выбоин, а также из натирания и полировки; тарелки расположены против каждого*  *стула;*  *используются следующая посуда из фарфора:*  *тарелка пирожковая (при сервировке стола для подачи хлеба, хлебобулочных изделий, а также для подачи мини пирожных и канапе),*  *тарелка закусочная (для подачи порционных салатов и холодных закусок, для сервировки столов на банкетах и фуршетах к холодным и горячим закускам), тарелка мелкая столовая (для подачи порционных горячих блюд, для сервировки столов на банкетах и фуршетах к горячим блюдам),*  *тарелка подстановочная (для подстановки под другие тарелки, для подачи горячих порционных блюд и в качестве блюда для подачи нескольких порций холодных и горячих блюд на банкетах),*  *тарелка глубокая (для подачи первых блюд, салатов, спагетти и пене)* |  |
|  | сервировка салфетками | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(чистые, отглаженные, без дыр, потертостей и распустившихся ниток; салфетки одинаково скручены, держат форму; подставки для салфеток без царапин, деформации, ржавчины, сколов и др. дефектов)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | сервировка специй, подставок для зубочисток, сахарниц, бутылочек для масла и соуса | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(приборы для специй и сахара (солонки, перечницы, сахарницы) бутылочки для масла и соуса, подставки для зубочисток (наполненные) чистые, отсутствуют сколы, выбоины, царапины и др. дефекты; крышки плотно закрыты, без деформации и ржавчины)* |  |
|  | ***Кухня*** |  |  |
|  | общее санитарное состояние | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ  (указывается: удовлетворительное/частично не удовлетворительное/не удовлетворительное) |  |
|  | производственные процессы | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(регламентируются нормативно-правовыми актами, обязательными нормами и требованиями, внутренними правилами; в наличии должностные инструкций работников СП, инструкции по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности; осуществляется ведение журналов:*  *«Здоровье»,*  *«Осмотр рук и открытых частей тела на наличие гнойничковых заболеваний и других нарушений целостности кожного покрова»,*  *«Проведение генеральных уборок»,*  *«Учет получения и расходования дезинфицирующих средств и проведения дезинфекционных работ на объекте»,*  *«Учет температурного режима холодильного оборудования (холодильников, холодильных комнат и холодильных камер»),*  *«Учёт использования фритюрных жиров»,*  *«Входной контроль сырья»,*  *«Контроль работы бактерицидной установки»,*  *«Техническое обслуживание оборудования»,*  *«Бракеражный журнал»* |  |
|  | хранение, идентификация и отпуск продуктов | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(персонал проинструктирован о соблюдении обязательных норм и требований, в том числе СанПиН 2.3.2.1324-03 «Гигиенические требования к срокам годности и условиям хранения пищевых продуктов», утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22 мая 2003 года № 98)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Уборка помещений*** | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены*(предусмотрены: поддерживающая (текущая), обязательная ежедневная уборка (при завершении рабочей смены), комплексная (генеральная), внеплановая (при необходимости проведения профилактических мер)* |  |
|  | ***Взаимодействие СП с подразделениями объекта размещения*** | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены*(предусмотрен обмен информацией между подразделениями учреждения для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей)* |  |

1. **Подраздел IV.**

**Базовый стандарт качества оказания услуг службой благоустройства территории (далее – СБТ).**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Внешний вид сотрудников СБТ*** | СООТВЕТСТВУЕТ (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(униформа в хорошем состоянии (швы не расходятся, оторванных пуговиц нет); обувь чистая и ухоженная, украшения (при их наличии) не вызывающие, скромные, не крупные, причёска – аккуратная и скромная. У женщин волосы – чистые, лицо – макияж лёгкий, незаметный и аккуратно нанесённый. У мужчин волосы – чистые, лицо – ежедневное бритьё, усы (при наличии) аккуратно подстрижены, бакенбарды не ниже середины уха, борода (при наличии), аккуратно подстрижена)* |  |
|  | ***Основные характеристики и сезонность униформы*** | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(униформа в хорошем состоянии (швы не расходятся, оторванных пуговиц нет;* *предусмотрены два варианта – зимний и летний)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Бэйджи (нашивки на униформе)*** | В НАЛИЧИИ,СООТВЕТСТВУЮТ (указываются: в наличии/отсутствуют, соответствуют/частично не соответствуют/не соответствуют базовым стандартам качества)    *(имеются, на левой стороне форменной одежды с указанием названия объекта размещения и имени сотрудника)* |  |
|  | ***Уборка в летний (осенний, весенний)***  ***периоды*** | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  *(производится при соблюдении санитарных норм по уровню воздействия шума на окружающих; очищаются водоотводные канавы, люки (решетки) ливневой канализации, лотки для стока воды от смета и грязи для обеспечения их отвода, сгоняется к люкам (решеткам) колодцев ливневой канализации, проводится общая очистка территории, собирается и вывозится мусор, проводится очистка леса (при наличии); производится механизированная уборка и полив проезжей части дорог (прилотковая часть дороги убирается вручную), подметание пешеходных дорожек, дополнительный полив дорожных покрытий); проводится покос травы с последующей ее уборкой на озелененных территориях, осуществляется ежедневная уборка листвы во время листопада на всей территории кроме лесопарковой зоны (при наличии), содержатся в удовлетворительном состоянии фасады зданий и их элементы, а также скамейки, газонные светильники, стенды информации, указатели, урны)* | **Выявлено:**  **в 14.45 производились работы с использованием садовых пылесосов на территории (запрет на проведение данных работ локальным актом установлен в период с 13.00 до 15.00)** |
|  | ***Уборка в зимний период*** | Локальным актом учреждения указанные требования утверждены *(предусматривается расчистка 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; складирование наледи с тротуаров и обочин, отмосток, хозяйственных и контейнерных площадок, парковок, удаление и складирование снега со сколотого льда в специально отведенном месте, посыпка проезжей части, тротуаров, пешеходных и прогулочных зон, отмосток, хозяйственных и контейнерных площадок, парковок противогололедными составами)* |  |
|  | ***Сбор и вывоз отходов производства и потребления. Требования к местам накопления отходов производства и потребления*** | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНОЕ  (указывается состояние: удовлетворительное/частично не удовлетворительное /не удовлетворительное)  *(установлено:(удаленность площадок от мест проживания гостей, зон отдыха, спортивных и игровых площадок составляет не менее 20 метров, но не более 100 метров; площадки для размещения контейнеров должны обеспечивают свободный подъезд мусоровоза, а для накопления отходов дополнительно имеют твёрдое покрытие (асфальт, бетон) и ограждены с трех сторон; контейнеры имеют крышки)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Содержание и уход за малыми архитектурными формами*** |  |  |
|  | устройства для оформления мобильного и вертикального озеленения | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(трельяжи, шпалеры, перголы, цветочницы, вазоны, контейнеры)* |  |
|  | водные устройства | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(фонтаны, питьевые фонтанчики (бюветы), родники, декоративные водоемы)* |  |
|  | технические средства ориентирования | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(элементы системы туристской навигации и ориентирующей информации)* |  |
|  | уличная мебель | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(различные виды скамей отдыха, диваны, кресла, столы для настольных игр и др.)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | уличное коммунально-бытовое оборудование | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(представлено различными видами мусоросборников – контейнеров и урн)* |  |
|  | уличное техническое оборудование | В НАЛИЧИИ,  СООТВЕТСТВУЕТ  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(элементы инженерного оборудования (смотровые люки, решетки дожде приёмных колодцев, вентиляционные шахты подземных коммуникаций, шкафы телефонной связи и т.п.)* |  |
|  | **внутрихозяйственные дороги, пешеходные дорожки, бордюры, ограждения (заборы)** | В НАЛИЧИИ,  **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  (указываются: в наличии/отсутствует, соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) | **Выявлено:**  **наличие трещин, ям асфальтобетонного покрытия** |
|  | ***Уход за газонами и зелеными насаждениями*** |  |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | **содержание газонов** | **ЧАСТИЧНО НЕ СООТВЕТСТВУЕТ**  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(Предусматривается полив, а также скашивание трав, землевание, механическую обработку дернины, внесение удобрений, борьбу с сорняками, защиту от вредителей и болезней.* *Полив производится сотрудником СБТ в утреннее или вечернее время. После скашивания необходимо проводить поливы, сохраняя почву корнеобитаемого слоя (глубиной 15-20 см.) во влажном состоянии. Первый полив в степной – первой половине мая, лесной зоне – во второй половине июня, после чего рекомендуется повторять на песчаной почве через каждые 5-7 дней, глинистой – через 10-12 дней.*  *Подкормка минеральными удобрениями сотрудники СБТ проводят трижды: весной после таяния снега, после первого скашивания и во время интенсивного побегообразования. Полная норма внесения удобрений 1м2 должна составлять (по действующему веществу): азота 15-20 гр., фосфора 6-9 гр., калия 9-12 гр. На газонах удобрение можно вносить в сухом и жидком виде, соблюдая норму внесения, охрану труда и экологический регламент.*  *Молодой газон сотруднику СБТ рекомендуется скашивать в период, когда побег растений достигнет высоты 15-25 см. На парадных местах газоны партерного типа следует косить 1 раз в 10 дней, оставляя высоту травостоя 3-5 см. Обыкновенные газоны, расположенные на центральных участках садов, скверов, бульваров достигнет высоты 8-10 см., 3-5 раз за сезон. Высота оставляемого травостоя 4-5 см.*  *Для уменьшения воздействия шума на гостей при косьбе триммером и газонокосилкой должно соблюдаться время косьбы возле мест проживания гостей с 10 часов до 13 часов и с 15 часов до 21 часа. На удаленных участках от жилой зоны проживания Гостей косьба проводится с 8 утра и не позднее 9 вечера)* | **Выявлено:**  **проведение работ с повышенным уровнем воздействия шума на гостей в нарушение установленного времени;** |
|  | содержание зеленых насаждений | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества) *(Предусматривается полив, внесение удобрений, рыхление почвы, обрезку кроны, стрижку живой изгороди, посадку цветочной рассады, проведение работ по борьбе с вредителями и болезнями растений. Нормы и кратность полива зависят от погодных условий, механического состава почвы и ее влажности.* *В среднем полив деревьев и кустарников сотруднику СБТ следует производить из расчета 30 л на 1 кв. м пристволь­ной лунки на почвах легкого механического состава и до 50 л – на почвах, тяжелого механического состава. Кратность поливов на песчаных и супесчаных почвах должна быть выше, чем на глинистых и суглинистых.* *Полив кустарников сотрудник СБТ проводит не менее 3-4 раз за сезон с нормой по­лива 20-25 л/кв. м., полив деревьев, высаженных в полосу газона, осуществляет на всей территории проекции кроны или в лунки, которые после полива разрыхляет на глубину 2-3 см.* *Сотруднику СБТ проводить санитарную вырубку и очистку леса (обрезку и вырубку сухостоя, аварийных деревьев, вырезку веток) необходимо с помощью бензопилы, кустореза, ножовки и очистку лесной зоны проводить при необходимости)* |  |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | высадка рассады цветов | СООТВЕТСТВУЕТ  (указывается: соответствует/частично не соответствует/не соответствует базовым стандартам качества)  *(Посадка цветов производится СБТ в следующие сроки: летников цветущих и ковровых, не зимующих в грунте – после окончания весенних заморозков; двулетников и многолетников – осенью и весной, луковичные – осенью. Цветочная рассада летних цветов должна быть хорошо окоренившейся и симметрично развитой, не должна быть вытянутой и переплетенной между собой; многолетники должны иметь не менее трех почек листьев или стебельков; Клубни цветущих растений должны быть полными и иметь не менее двух здоровых глазков; луковицы должны быть полными и плотными; рассада цветов должна высаживаться рано утром или к концу дня после 6 часов.*  *В пасмурную погоду высадка может производиться в течении всего дня; рассада цветов высаживается во влажную почву; полив цветочной рассады после высадки сотрудником СБТ проводится 2 раза в день утром до 9 часов и вечером после 18 часов)* |  |

1. **Результаты мониторинга, проведенного главным управлением на предмет знания и**

**практического применения работниками КСР «сосны» фгау «ок «рублево-успенский»**

**положений базовых стандартов качества при исполнении ими должностных обязанностей.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Базовый стандарт качества оказания услуг СПиР*** |  |  |
|  | рекомендуемые письменные тесты | ОТЛИЧНО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Получены ответы от 6-ти сотрудников СПиР  (в каждом тесте 15 вопросов). Общий процент правильных ответов составил: 86,67 % |
|  | рекомендуемое собеседование | ХОРОШО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Общий процент правильных ответов, полученных от 6-ти сотрудников СПиР в ходе собеседования, составил 70% |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | практика применения базовых стандартов качества | ХОРОШО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Общий процент правильных действий, пояснений, полученных от 6-ти сотрудников СПиР в ходе оценки их практических действий в применении норм и требований базовых стандартов качества, составил 70% |
|  | ***Базовый стандарт качества оказания услуг ССНФ*** |  |  |
|  | рекомендуемые письменные тесты | ХОРОШО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Получены ответы от 10-ти сотрудников ССНФ (в каждом тесте 15 вопросов). Общий процент правильных ответов составил: 72,67 % |
|  | рекомендуемое собеседование | ХОРОШО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Общий процент правильных ответов, полученных от 10-ти сотрудников ССНФ в ходе собеседования, составил: 70 % |
|  | практика применения базовых стандартов качества | ХОРОШО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Общий процент правильных действий, пояснений, полученных от 10-ти сотрудников ССНФ в ходе оценки их практических действий в применении норм и требований базовых стандартов качества, составил: 70 % |
|  | ***Базовый стандарт качества оказания услуг СП*** |  |  |
|  | **рекомендуемые письменные тесты** | ОТЛИЧНО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Получены ответы от 5-ти сотрудников СП (в каждом тесте 15 вопросов). Общий процент правильных ответов составил:  81,34 % |
|  | рекомендуемое собеседование | ХОРОШО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Общий процент правильных ответов, полученных от 5-ти сотрудников СП в ходе собеседования, составил порядка: 65 % |
|  | практика применения базовых стандартов качества | ОТЛИЧНО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | Общий процент правильных действий, пояснений, полученных от 5-ти сотрудников СП в ходе оценки их практических действий в применении норм и требований базовых стандартов качества, составил: 90 % |
| №  п/п | Наименование | Требование/результат | Комментарии |
|  | ***Базовый стандарт качества оказания услуг СБТ*** |  |  |
|  | **рекомендуемые письменные тесты** | НЕВОЗМОЖНО ОПРЕДЕЛИТЬ (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | **В отношении 9-ти сотрудников СБТ провести рекомендуемые тестовые мероприятия не удалось (неудовлетворительные знания основ русского языка и законодательства РФ)** |
|  | **рекомендуемое собеседование** | НЕВОЗМОЖНО ОПРЕДЕЛИТЬ (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | **В отношении 9-ти сотрудников СБТ провести рекомендуемые тестовые мероприятия не удалось (неудовлетворительные знания основ русского языка и законодательства РФ)** |
|  | **практика применения базовых стандартов качества** | НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (указывается итоговое: «отлично» (80% и более правильных ответов), «хорошо» (от 65% до 80%), «удовлетворительно» (более 50%, но менее 65:); «не удовлетворительно» (менее 50%) | **Общий процент правильных действий, пояснений, полученных от 9-ти сотрудников СБТ в ходе оценки их практических действий в применении норм и требований базовых стандартов качества, составил: 50 %** |

Приложение № 1

к информации по результатам выездного осмотра

деятельности основных служб………………………………………………………, проведенного \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Сведения о комплектации номера**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. КСР («три звезды») № \_\_, однокомнатный (твин), первая категория (стандарт)

(№ комнаты, категория)

| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Техническое оснащение** |  |  |
|  | ***Освещение:*** |  |  |
|  | от потолочного (настенного) или напольного светильника | ДА |  |
|  | прикроватный светильник | ДА |  |
|  | светильник над умывальником | ДА |  |
|  | выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати | ДА |  |
|  | ***Фонарь карманный электрический*** | ДА |  |
|  | ***Телефонный аппарат:*** |  |  |
|  | **в номере на прикроватной тумбочке** | **ЧАСТИЧНО** | **Находится в комнате на столе** |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Телевизор цветной с пультом управления***  *(при наличии в регионе тел. вещания)* | ДА |  |
|  | ***Мини-бар (мини-холодильник)*** | ДА | Мини-бар отсутствует |
|  | **Оснащение мебелью и инвентарем** |  |  |
|  | ***Кровать*** | ДА |  |
|  | ***Комплект постельных принадлежностей и белья (матрас с наматрасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки)*** | ДА |  |
|  | ***Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия*** | ДА |  |
|  | ***Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места*** | ДА |  |
|  | ***Шкаф с полками (допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками) (допускается встроенный) или ниша для одежды («без звезд», «одна звезда» и «две звезды») c вешалкой и плечиками:*** |  |  |
|  | не менее 5 штук (место) | ДА |  |
|  | ***Вешалка или крючки для верхней одежды и головных уборов***  *(допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на 2 части)* | ДА |  |
|  | ***Стул (не менее одного на проживающего)*** | ДА |  |
|  | ***Кресло (не менее одного на проживающего)*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Диван (на номер)*** | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории |
|  | ***Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 кв. м*** | ДА |  |
|  | ***Розетка в комнате*** | ДА |  |
|  | ***Дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей)*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Розетка рядом с кроватью*** | ДА |  |
|  | ***Полка (подставка для багажа)*** | ДА |  |
|  | ***Подставка (полка) под телевизор*** | ДА |  |
|  | ***Корзина для бумажного мусора*** | ДА |  |
|  | ***Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения*** | ДА |  |
|  | ***Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и (или) в комнате*** | ДА |  |
|  | ***Щетки - одежная, сапожная (губка для обуви), рожок для обуви*** | ДА |  |
|  | ***Швейный набор*** | ДА |  |
|  | ***Ключ для открывания бутылок*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Графин, стаканы*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров второй-пятой категории, а также номеров первой категории (стандарт) за исключением гостиниц с типом «пять звезд», «четыре звезды» и «три звезды» с количеством номеров более 50 |
|  | ***Набор посуды*** | ДА | Имеются (чашки, блюдца, ложки чайные, чайник), но требование обязательно для номеров высшей категории «апартамент» и «студия» |
|  | ***Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, блокнот для записей, ручка и (или) карандаш)*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках)*** | ДА | Имеются на русском языке, но требование обязательно для номеров высшей категории |
|  | ***Телефонный справочник с номерами служб отеля*** | ДА |  |
|  | перечень предоставляемых средством размещения услуг | ДА |  |
|  | рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией | ДА |  |
|  | ***Противопожарная инструкция*** | **ЧАСТИЧНО** | **В наличии выписка из правил пожарной безопасности** |
|  | ***Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Меню завтрака*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Анкета гостя*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | **Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера** |  |  |
|  | ***Умывальник, унитаз, ванна или душ*** | ДА | Ванна |
|  | ***Зеркало:*** |  |  |
|  | над умывальником | ДА |  |
|  | большого размера или зеркальная стенка | ДА | Имеется зеркало большого размера, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Полка для туалетных принадлежностей*** | ДА |  |
|  | ***Занавес для ванны (душа)***  *(при наличии душа в ванне, кроме ванн со стекл.огражд. панелями, а также номеров с угловыми ваннами, ваннами в центре ванной комнаты или угловыми джакузи и душ.кабинами)* | ДА |  |
|  | ***Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны)*** | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Коврик махровый для ног (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Фен для сушки волос*** | ДА |  |
|  | ***Полотенцедержатель, крючки для одежды*** | ДА |  |
|  | ***Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)*** |  |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | не менее 3 штук | ДА |  |
|  | ***Шапочка банная (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования):*** |  |  |
|  | туалетное мыло  *(допускается наличие диспенсера с жид.мылом)* | ДА |  |
|  | шампунь | ДА |  |
|  | гель, лосьон | ДА | Имеется гель, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Туалетная бумага:*** | ДА |  |
|  | резервный рулон | ДА |  |
|  | ***Держатель для туалетной бумаги*** | ДА |  |
|  | ***Держатель для резервного рулона*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Крышка для унитаза*** | ДА |  |
|  | ***Щетка для унитаза (в футляре)*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Корзина для мусора*** | ДА |  |
|  | ***Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере)*** | **ЧАСТИЧНО** | **Диспенсер отсутствует** |

Приложение № 2

к информации по результатам выездного осмотра

деятельности основных служб………………………………………………………, проведенного \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2020 г.

**Сведения о комплектации номера**

14 ноября 2019 г. КСР(«три звезды») № 14, двухкомнатный (семейный), первая категория (стандарт)

(№ комнаты, категория)

| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Техническое оснащение** |  |  |
|  | ***Освещение:*** |  |  |
|  | от потолочного (настенного) или напольного светильника | ДА |  |
|  | прикроватный светильник | ДА |  |
|  | настольная лампа | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | светильник над умывальником | ДА |  |
|  | выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати | ДА |  |
|  | ***Фонарь карманный электрический*** | ДА |  |
|  | ***Телефонный аппарат:*** |  |  |
|  | в номере на прикроватной тумбочке | ДА | В наличии переносная тел.трубка |
|  | ***Телевизор цветной с пультом управления***  *(при наличии в регионе тел. вещания)* | ДА |  |
|  | ***Мини-бар (мини-холодильник)*** | ДА | Мини-бар отсутствует |
|  | **Оснащение мебелью и инвентарем** |  |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Кровать*** | ДА |  |
|  | ***Комплект постельных принадлежностей и белья (матрас с наматрасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки)*** | ДА |  |
|  | ***Ковры или ковровое покрытие пола*** | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия*** | ДА |  |
|  | ***Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места*** | ДА |  |
|  | ***Шкаф с полками (допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками) (допускается встроенный) или ниша для одежды («без звезд», «одна звезда» и «две звезды») c вешалкой и плечиками:*** |  |  |
|  | не менее 5 штук (место) | ДА |  |
|  | ***Вешалка или крючки для верхней одежды и головных уборов***  *(допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на 2 части)* | ДА |  |
|  | ***Стул (не менее одного на проживающего)*** | ДА |  |
|  | ***Кресло (не менее одного на проживающего)*** | ДА | Имеются два полукресла, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Диван (на номер)*** | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории |
|  | ***Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 кв. м*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Розетка в комнате*** | ДА |  |
|  | ***Дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей)*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Розетка рядом с кроватью*** | ДА |  |
|  | ***Журнальный столик*** | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Полка (подставка для багажа)*** | ДА |  |
|  | ***Подставка (полка) под телевизор*** | ДА |  |
|  | ***Корзина для бумажного мусора*** | ДА |  |
|  | ***Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения*** | ДА |  |
|  | ***Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и (или) в комнате*** | ДА |  |
|  | ***Щетки - одежная, сапожная (губка для обуви), рожок для обуви*** | ДА |  |
|  | ***Швейный набор*** | ДА |  |
|  | ***Ключ для открывания бутылок*** | ДА |  |
|  | ***Графин, стаканы*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров второй-пятой категории, а также номеров первой категории (стандарт) за исключением гостиниц с типом «пять звезд», «четыре звезды» и «три звезды» с количеством номеров более 50 |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Набор посуды*** | ДА | Имеются (чашки, блюдца, ложки чайные, чайник), но требование обязательно для номеров высшей категории «апартамент» и «студия» |
|  | ***Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, блокнот для записей, ручка и (или) карандаш)*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках)*** | ДА | Имеются на русском языке, но требование обязательно для номеров высшей категории |
|  | ***Телефонный справочник с номерами служб отеля*** | ДА |  |
|  | перечень предоставляемых средством размещения услуг | ДА |  |
|  | рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией | ДА |  |
|  | ***Противопожарная инструкция*** | **ЧАСТИЧНО** | **В наличии выписка из правил пожарной безопасности** |
|  | ***Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Меню завтрака*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Анкета гостя*** | ДА |  |
|  | **Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера** |  |  |
|  | ***Умывальник, унитаз, ванна или душ*** | ДА | Ванна |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Зеркало:*** |  |  |
|  | над умывальником | ДА |  |
|  | большого размера или зеркальная стенка | ДА | Имеется зеркало большого размера, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Полка для туалетных принадлежностей*** | ДА |  |
|  | ***Занавес для ванны (душа)***  *(при наличии душа в ванне, кроме ванн со стекл.огражд. панелями, а также номеров с угловыми ваннами, ваннами в центре ванной комнаты или угловыми джакузи и душ.кабинами)* | ДА |  |
|  | ***Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны)*** | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Коврик махровый для ног (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Фен для сушки волос*** | ДА |  |
|  | ***Полотенцедержатель, крючки для одежды*** | ДА |  |
|  | ***Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)*** |  |  |
|  | не менее 3 штук | ДА |  |
|  | ***Халат банный (для каждого гостя)*** | ДА | Имеется, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Шапочка банная (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Тапочки банные (для каждого гостя)*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования):*** |  |  |
|  | туалетное мыло  *(допускается наличие диспенсера с жид.мылом)* | ДА |  |
|  | шампунь | ДА |  |
|  | гель, лосьон | ДА | Имеется гель, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров высшей категории, а также первой категории (стандарт) для гостиниц с типом «четыре звезды» и «пять звезд» |
|  | ***Туалетная бумага:*** | ДА |  |
|  | резервный рулон | ДА |  |
|  | ***Держатель для туалетной бумаги*** | ДА |  |
|  | ***Держатель для резервного рулона*** | ДА |  |
|  | ***Крышка для унитаза*** | ДА |  |
|  | ***Щетка для унитаза (в футляре)*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Корзина для мусора*** | ДА |  |
|  | ***Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере)*** | **ЧАСТИЧНО** | **Диспенсер отсутствует** |

Приложение № 3

к информации по результатам выездного осмотра

деятельности основных служб………………………………………………………, проведенного \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_ г.

**Сведения о комплектации номера**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. КСР(«три звезды») № \_\_\_\_\_\_, двухкомнатный, категория «люкс»

(№ комнаты, категория)

| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Техническое оснащение** |  |  |
|  | ***Освещение:*** |  |  |
|  | от потолочного (настенного) или напольного светильника | ДА |  |
|  | прикроватный светильник | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | настольная лампа | ДА |  |
|  | светильник над умывальником | ДА |  |
|  | выключатель освещения у входа в номер и у изголовья кровати | ДА |  |
|  | ***Фонарь карманный электрический*** | ДА |  |
|  | ***Телефонный аппарат:*** |  |  |
|  | в номере на прикроватной тумбочке | ДА | В наличии переносная тел.трубка |
|  | в каждой комнате  *(не явл. обяз. при наличии переносной тел.трубки)* | ДА | В наличии переносная тел.трубка |
|  | ***Телевизор цветной с пультом управления***  *(при наличии в регионе тел. вещания)* | ДА |  |
|  | ***Мини-бар (мини-холодильник)*** | ДА | Мини-бар отсутствует |
|  | **Оснащение мебелью и инвентарем** |  |  |
|  | ***Кровать*** | ДА |  |
|  | ***Комплект постельных принадлежностей и белья (матрас с наматрасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки)*** | ДА |  |
|  | ***Ковры или ковровое покрытие пола*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Прикроватный коврик у каждой кровати при отсутствии ковров или коврового покрытия*** | ДА |  |
|  | ***Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места*** | ДА |  |
|  | ***Шкаф с полками (допускается отсутствие полок в шкафу при наличии комода с ящиками) (допускается встроенный) или ниша для одежды («без звезд», «одна звезда» и «две звезды») c вешалкой и плечиками:*** |  |  |
|  | не менее 14 штук (место) | ДА |  |
|  | ***Вешалка или крючки для верхней одежды и головных уборов***  *(допускается наличие вешалки для верхней одежды в шкафу, разделенном на 2 части)* | ДА |  |
|  | ***Стул (не менее одного на проживающего)*** | ДА |  |
|  | ***Кресло (не менее одного на проживающего)*** | ДА | Отсутствуют, но имеется дополнительный (второй) двухместный диван |
|  | ***Диван (на номер)*** | ДА |  |
|  | ***Стол (письменный стол) или столешница со свободной рабочей поверхностью минимальной площадью 0,5 кв. м*** | ДА |  |
|  | ***Розетка в комнате*** | ДА |  |
|  | ***Дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей)*** | ДА |  |
|  | ***Розетка рядом с кроватью*** | ДА |  |
|  | ***Журнальный столик*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Полка (подставка для багажа)*** | ДА |  |
|  | ***Подставка (полка) под телевизор*** | ДА |  |
|  | ***Корзина для бумажного мусора*** | ДА |  |
|  | ***Плотные занавеси (или жалюзи), обеспечивающие затемнение помещения*** | ДА |  |
|  | ***Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей и (или) в комнате*** | ДА |  |
|  | ***Щетки - одежная, сапожная (губка для обуви), рожок для обуви*** | ДА |  |
|  | ***Швейный набор*** | ДА |  |
|  | ***Ключ для открывания бутылок*** | ДА |  |
|  | ***Графин, стаканы*** | ДА | Имеются, но требование обязательно для номеров второй-пятой категории, а также номеров первой категории (стандарт) за исключением гостиниц с типом «пять звезд», «четыре звезды» и «три звезды» с количеством номеров более 50 |
|  | ***Набор посуды*** | ДА |  |
|  | ***Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, блокнот для записей, ручка и (или) карандаш)*** | ДА |  |
|  | ***Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках)*** | **ЧАСТИЧНО** | **Имеются только на русском языке** |
|  | ***Телефонный справочник с номерами служб отеля*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | перечень предоставляемых средством размещения услуг | ДА |  |
|  | рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией | ДА |  |
|  | ***Противопожарная инструкция*** | **ЧАСТИЧНО** | **В наличии выписка из правил пожарной безопасности** |
|  | ***Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Меню завтрака*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Анкета гостя*** | ДА |  |
|  | **Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения номера** |  |  |
|  | ***Умывальник, унитаз, ванна или душ*** | ДА | Ванна, а также дополнительно душевая кабина |
|  | ***Зеркало:*** |  |  |
|  | над умывальником | ДА |  |
|  | большого размера или зеркальная стенка | ДА |  |
|  | косметическое для бритья и макияжа | ДА |  |
|  | ***Полка для туалетных принадлежностей*** | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | ***Занавес для ванны (душа)***  *(при наличии душа в ванне, кроме ванн со стекл.огражд. панелями, а также номеров с угловыми ваннами, ваннами в центре ванной комнаты или угловыми джакузи и душ.кабинами)* | ДА |  |
|  | ***Ручка на ванне или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны)*** | ДА |  |
|  | ***Коврик махровый для ног (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Фен для сушки волос*** | ДА |  |
|  | ***Полотенцедержатель, крючки для одежды*** | ДА |  |
|  | ***Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя)*** |  |  |
|  | не менее 4 штук | ДА |  |
|  | ***Халат банный (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Шапочка банная (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Тапочки банные (для каждого гостя)*** | ДА |  |
|  | ***Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования):*** |  |  |
|  | туалетное мыло  *(допускается наличие диспенсера с жид.мылом)* | ДА |  |
|  | зубная паста, зубная щетка | ДА |  |
|  | шампунь | ДА |  |
| №  п/п | Показатели комплектации номера в соответствии с Положением о классификации гостиниц, утвержденным [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158 | Наличие  (да/частично/  нет) | Примечание |
|  | **гель, лосьон** | **ЧАСТИЧНО** | **Отсутствует лосьон** |
|  | ***Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере)*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Туалетная бумага:*** | ДА |  |
|  | **резервный рулон** | **НЕТ** |  |
|  | ***Держатель для туалетной бумаги*** | ДА |  |
|  | ***Держатель для резервного рулона*** | **НЕТ** |  |
|  | ***Крышка для унитаза*** | ДА |  |
|  | ***Щетка для унитаза (в футляре)*** | ДА |  |
|  | ***Корзина для мусора*** | ДА |  |
|  | ***Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере)*** | **ЧАСТИЧНО** | **Диспенсер отсутствует** |