**Отель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

вопросы содержания номерного фонда

(служба размещения и обслуживания)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(фамилия, имя, отчество – полностью, должность)

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Вопрос |  | Варианты  ответов | Примечание |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, обязательно ли наличие в объектах размещения в номерах категории «люкс» ручек на ванных или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении (при наличии ванны) | а) | обязательно |  |
| б) | не обязательно |  |
| в) | на усмотрение правообладателя объекта размещения |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг результатом уборки горничной ванной комнаты в номере должно быть следующее: | а) | душевая зона должна быть чистой, сухой, без волос и со всеми необходимыми удобствами, дверь душевой чистая без подтеков и следов, унитаз должен быть чистым, особенно под ободом и сиденьем для унитаза, столешница чистая, сухая без пятен и волос, полотенца мягкие, свежие, чистые и без пятен, полки должны быть протерты от пыли, шкафчики пустые без пыли, в хорошем состоянии, фен исправен, ванна чистая, сухая без пятен и волос, входная дверь должна быть протерта от пыли и без видимых следов, пол пропылесосен и вымыт |  |
| б) | душевая зона должна быть чистой, сухой, без волос и со всеми необходимыми удобствами, дверь душевой чистая без подтеков и следов, унитаз должен быть чистым, особенно под ободом и сиденьем для унитаза, столешница чистая, сухая без пятен и волос, стаканы для ванной натертые, раковины сухие без пятен и волос, полотенца мягкие, свежие, чистые и без пятен, полки должны быть протерты от пыли, шкафчики пустые без пыли, в хорошем состоянии, фен исправен, ванна чистая, сухая без пятен и волос, подставка для косметики должна быть чистой, зеркала также чистые и без мазков, следов, входная дверь должна быть протерта от пыли и без видимых следов, пол пропылесосен и вымыт |  |
| в) | дверь душевой чистая без подтеков и следов, унитаз должен быть чистым, особенно под ободом и сиденьем для унитаза, столешница чистая, сухая без пятен и волос, стаканы для ванной натертые, раковины сухие без пятен и волос, полотенца мягкие, свежие, чистые и без пятен, полки должны быть протерты от пыли, шкафчики пустые без пыли, в хорошем состоянии, ванна чистая, сухая без пятен и волос, подставка для косметики должна быть чистой, зеркала также чистые и без мазков, следов |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, категория номера «люкс» это: | а) | номер в гостинице общей площадью не менее 30 кв. м, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
| б) | номер в гостинице общей площадью не менее 35 кв. м, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
| в) | номер в гостинице общей площадью не менее 25 кв. м, состоящий из 2 жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного/двух человек |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг дополнительный вид уборки номера представляет собой: | а) | контроль чистых номеров под заезд, уборку чистых номеров после простоя свыше 10 дней, дополнительное обслуживание согласно внутренним стандартам объекта размещения и требованиям Государственной системы классификации – обслуживание VIP-Гостей, вечерний сервис и другое |  |
| б) | контроль чистых номеров под заезд, уборку чистых номеров после простоя свыше 5 дней, дополнительное обслуживание согласно внутренним стандартам объекта размещения и требованиям Государственной системы классификации-обслуживание VIP-Гостей, вечерний сервис и другое |  |
| в) | контроль чистых номеров под заезд, уборка чистых номеров после простоя свыше 7 дней |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг уборка гостевых санузлов установлена: | а) | круглосуточно с периодичностью в 2 часа |  |
| б) | круглосуточно с периодичностью в 3 часа |  |
| в) | круглосуточно с периодичностью в 4 часа |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг предусмотрены следующие виды инвентаризации в Службе содержания номерного фонда: | а) | раз в месяц, раз в год, по необходимости |  |
| б) | раз в месяц, раз в год |  |
| в) | по необходимости |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг акт об ущербе это: | а) | документ учреждения о причиненном повреждении/поломки, не являющийся безусловным письменным доказательством |  |
| б) | справка о повреждении/поломки |  |
| в) | первичный документ учреждения, являющийся безусловным письменным доказательством причиненного повреждения/поломки |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг основной вид уборки номера представляет собой: | а) | ежедневную текущую уборку со сменой белья или без такового |  |
| б) | уборку номера после выезда, ежедневную текущую уборку со сменой белья или без такового, генеральную уборку |  |
| в) | уборку номера после выезда, ежедневную текущую уборку со сменой белья или без такового |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг результатом уборки горничной гостиной в номере должно быть следующее: | а) | ковер должен быть пропылесосен и без пятен, мебель протерта от пыли и следов, без повреждений, шторы должны быть чистыми и правильно подвешены, журналы аккуратно сложены, лампы должны быть в хорошем рабочем состоянии, диван и обивка кресла должны быть без пятен, подушки аккуратно разложены, телевизор протерт от пыли, ящики и полки должны быть пустыми и протерты от пыли, зеркала чистые без мазков или следов, пол должен быть пропылесосен или вымыт, стены чистые без царапин |  |
| б) | ковер должен быть пропылесосен и без пятен, мебель протерта от пыли и следов, без повреждений, шторы должны быть чистыми и правильно подвешены, журналы аккуратно сложены, лампы должны быть в хорошем рабочем состоянии, диван и обивка кресла должны быть без пятен, подушки аккуратно разложены, телевизор протерт от пыли, пол должен быть пропылесосен или вымыт, стены чистые без царапин |  |
| в) | мебель протерта от пыли и следов, без повреждений, шторы должны быть чистыми и правильно подвешены, журналы аккуратно сложены, лампы должны быть в хорошем рабочем состоянии, диван и обивка кресла должны быть без пятен, телевизор протерт от пыли, ящики и полки должны быть пустыми и протерты от пыли, зеркала чистые без мазков или следов, пол должен быть пропылесосен или вымыт, стены чистые без царапин |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг специальный вид уборки номера представляет собой: | а) | специальные мероприятия по уборке номерного фонда: мытье балконов, мытье окон, размораживание и уход за минибарами/холодильниками, мытье коврового покрытия, мытье и/или чистка плафонов, ревизия элементов системы кондиционирования |  |
| б) | специальные мероприятия по уборке номерного фонда: массовая стирка или 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 |  |
| в) | специальные мероприятия по уборке номерного фонда: генеральная уборка, стирка или химчистка одеял и подушек, переворачивание матрасов по утвержденному графику, размораживание и уход за минибарами/холодильниками, мытье коврового покрытия, мытье и/или чистка плафонов |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, в объектах размещения в номере категории «люкс» допускается ли наличие диспенсера с жидким мылом взамен туалетного мыла в упаковке | а) | не допускается |  |
| б) | на усмотрение правообладателя объекта размещения |  |
| в) | допускается |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, полотенца, в том числе банное (для каждого гостя), в объектах размещения в номере категории «люкс» должно быть: | а) | не менее 3-х |  |
| б) | не менее 4-х |  |
| в) | не менее 5-ти |  |
| 1. \ | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг основная комплектация рабочей тележки горничной средствами, материалами и инвентарем для уборки состоит из: | а) | 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; 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, 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 для мусора; 1 мешок черного цвета для сбора мусора; 1 мешок для пылесоса; защитные перчатки 2-х цветов – красные, желтые |  |
| б) | 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; 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, салфетки не смешиваются и не используются вместе; 1 щетка-ерш для мытья унитаза, рекомендована 1 губка предпочтительно красного цвета для удаления загрязнений в труднодоступных местах унитаза; 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 для мусора; 1 мешок черного цвета для сбора мусора |  |
| в) | 1 универсальный очиститель на щелочной основе (без кислоты), 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; 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 для мусора |  |
|  | Согласно Положению о классификации гостиниц, утвержденному [Постановлени](https://base.garant.ru/72176678/)ем Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. № 158, сколько должно быть вешалок в объектах размещения в номере категории «люкс» | а) | не менее 5 штук (место) |  |
| б) | не менее 14 штук (место) |  |
| в) | не менее 7 штук (место) |  |
|  | В соответствии с утвержденными Базовыми операционными стандартами качества оказания услуг результатом уборки горничной спальни в номере должно быть следующее: | а) | полки и панель включения света должны быть пустыми, в рабочем состоянии, без пыли и следов, кровать заправлена, белье чистое, без пятен и повреждений, ковер пропылесосен и без пятен, рамы картин и зеркал протерты от пыли, стены не должны иметь пятен и царапин |  |
| б) | полки и панель включения света должны быть пустыми, в рабочем состоянии, без пыли и следов, кровать заправлена, белье чистое, без пятен и повреждений, ковер пропылесосен и без пятен, багажная полка свободна, рамы картин и зеркал протерты от пыли, стены не должны иметь пятен и царапин, механизм закрытия/открывания окон (дверей) должен быть в хорошем рабочем состоянии |  |
| в) | кровать заправлена, белье чистое, без пятен и повреждений, ковер пропылесосен и без пятен, багажная полка свободна, рамы картин и зеркал протерты от пыли, стены не должны иметь пятен и царапин, механизм закрытия/открывания окон (дверей) должен быть в хорошем рабочем состоянии |  |