Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики**

Севостьянова О.В., ГБПОУ «Самарский социально-педагогический колледж»

Чурбакова Е.В., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайн»

**Назначение задания**

Компетенции в сфере самоорганизации и самоуправления. Анализ рабочей ситуации. Уровень II

43.02.14

МДК 03.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема: Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда \ Требования к оборудованию номеров различных категорий в гостинице 4\*

**Комментарии**

Ссылка, объясняющая соотношение критерия для анализа ситуации и характеристик ситуации, уместна, если обучающиеся только приступили к деятельности на уровне II.

Вы работаете менеджером отеля «Привилегия». Номерной фонд 37 номеров. Владелец гостиницы планирует проведение классификации гостиницы на категорию 4\*, поэтому дал вам задание провести предварительную оценку.

Ознакомьтесь со стандартами гостиниц категории «четыре звезды» (источник 1). Внимательно изучите видео-экскурсию по отелю «Привилегия» (источник 2), перечень оборудования номера (источник 3) и отчет сотрудника отеля, который провел предварительную оценку по некоторым позициям (источник 4).

**Дайте оценку соответствия гостиницы требованиям, проставив «0» или «+» в графе Соответствие». Если по какому-либо показателю вы дали отрицательную оценку, запишите замечания в столбце «Комментарии».**

**Оценка соответствия гостиницы стандартам категории «четыре звезды»**

| Критерий оценки | Соответствие, +/-\* | Комментарии |
| --- | --- | --- |
| Соответствие благоустройства территории и внешних элементов благоустройства требованиям к гостинице ✯✯✯✯ |  |  |
| Соответствие оснащения общественных помещений требованиям к гостинице ✯✯✯✯ |  |  |
| Соответствие общего технического оборудования требованиям к гостинице ✯✯✯✯ |  |  |
| Соответствие оснащения номеров мебелью и инвентарем требованиям к гостинице ✯✯✯✯ |  |  |
| Соответствие технического оснащения номеров требованиям к гостинице ✯✯✯✯ |  |  |
| Соответствие санитарного оснащения номеров требованиям к гостинице ✯✯✯✯ |  |  |

\*Несоответствие критерию устанавливается в случае несоответствия хотя бы одной характеристики.

*Источник 1*

**Стандарты гостиниц категории «четыре звезды»**

Одним из направлений гостиничного бизнеса является обеспечение туристов средствами размещения. При классификации гостиниц в разных странах используется более 30 различных систем. Самая распространенная классификация – это французская национальная система звезд. Гостиницы высших категорий представляют собой четырех- и пятизвездочные отели с просторными номерами, качественной мебелью, техникой и предлагают большой выбор услуг. В России также принята звездная классификация гостиниц, в которой предусмотрены определенные стандарты или требования, относящиеся к зданию, номерам, инфраструктуре, системе обеспечения, уровню комфорта, квалификации персонала.

Согласно действующим в РФ нормативным документам по туризму и гостеприимству, классификация гостиниц (мотелей) вместимостью не менее 10 номеров осуществляется по категориям. Категории соответствуют «звездам», количество которых увеличивается с повышением уровня обслуживания. С 1994 г. в соответствии с ГОСТом 28681-90 разработано положение о классификации гостиниц в России, которые должны соответствовать определенным стандартам.

Общие требования к средствам размещения описаны в Государственном стандарте Российской Федерации, который утвержден Постановлением Госстандарта России от 9 июля 1998 года (ГОСТ Р 51185-98) – «Туристские услуги». Общие требования к туристическим услугам описаны в Государственном стандарте Российской Федерации, который утвержден Постановлением Госстандарта России от 29 июня 1994 года (ГОСТ Р 50690-94) – «Туристско-экскурсионное обслуживание».

Четырехзвездочные гостиницы имеют установленный порядок и принятые стандарты обслуживания, отличающиеся от гостиниц других уровней. Первое требование для гостиницы 4-х звезд – это благоустройство территории и внешних элементов благоустройства, которое подразумевает:

* Удобные подъездные пути с необходимыми дорожными знаками, благоустроенную и освещенную прилегающую территорию, площадку для кратковременной парковки автотранспорта. При наличии отдельного входа в ресторан должна иметься вывеска с его названием.

Гостиница, занимающая часть здания, должна иметь отдельный вход.

* Светящуюся вывеску с эмблемой
* Вход в гостиницу должен вести непосредственно в вестибюль, где находится служба приема. Также должен быть отдельный служебный вход; вход для гостей с воздушно-тепловой завесой и козырьком на пути от автомобиля.
* Вход в ресторан (кафе, бар) должен располагаться из гостиницы, отдельный вход с улицы в заведение ресторанного хозяйства (не касается заведений ресторанного хозяйства, расположенных на этажах, выше второго).
* Автостоянку с охраной или гараж с основными видами технического обслуживания автомобилей. Количество мест не менее 25 % от количества номеров, для мотелей – 100 %.
* Декоративное и (или) ограждающее озеленение территории (кроме гостиниц, расположенных в сплошной городской застройке).

Следующее требование касается общественных помещений в гостинице 4-х звезд:

* Оборудование и мебель должны соответствовать функциональному назначению помещения.
* Зона приема (рецепция) должна занимать минимальную площадь 30 кв. м, если количество номеров менее чем 50, а дополнительная площадь 0,8 кв. м на каждый дополнительный номер.
* Служба приема и зона отдыха предполагает наличие следующих элементов: мебель (кресла, диваны, стулья, столы, журнальные столики); специальное покрытие пола: гранит, мозаика, облицовочная плитка; мебель гарнитурная для отдыха; украшение пола и стен из искусственных или натуральных материалов; декоративное озеленение; оформление интерьера помещения декоративными элементами, картинами или другими художественными произведениями, которые гармонируют с обстановкой; осветительные приборы, гармонирующие с общим стилем помещения и обеспечивающие достаточное освещение (не менее 10 Вт/м2).
* Ковры или ковровое покрытие в зонах отдыха и коридорах.
* Сейф для хранения ценностей туристов в зоне приема.
* Информационные и рекламные материалы, в том числе на иностранных языках, в зоне приема или в холлах на этажах.
* Регистрация с использованием современного технического оборудования (если количество номеров более 30).
* Холлы (салоны) на этажах.

Общее техническое оборудование также относится к основным требованиям, касающихся обслуживания в четырехзвездочных гостиницах. В соответствие со стандартами классификации гостиниц, к четырехзвездочным гостиницам предъявляются следующие требования:

* Стационарный генератор, обеспечивающий освещение общественных и жилых помещений и работу лифтов, холодильных установок, кухонного оборудования, обработку и подачу воды в течение не меньше чем 24 часов (в местности, где невозможно обеспечить централизованное аварийное энергоснабжение), или централизованное аварийное энергоснабжение.
* Резервуар для запаса воды в районах с возможными перебоями в водоснабжении.
* Резервная система горячего водоснабжения на время аварии или профилактических работ.
* Кондиционирование помещений общего пользования (вестибюль, помещение для культурных или деловых мероприятий).
* Кондиционирование жилых помещений или другие системы или оборудование, которые обеспечивают замену воздуха и поддержание температуры от 18°С до 22°С и влажности от 45% до 60%.
* Вентиляция санузлов.
* Центральное отопление с термостатом для индивидуального регулирования температуры (в новых и реконструируемых зданиях).
* Пассажирский лифт или эскалатор в зданиях выше двух этажей. Данное требование является не обязательным при наличии документального подтверждения относительно невозможности установки лифта по техническим причинам.
* Грузовой лифт (если количество номеров более 30).
* Не менее одного лифта на каждые 60 номеров (в новых и реконструируемых гостиницах).
* Круглосуточная работа лифта.
* Телефонная связь подразумевает телефон в рецепции, доступный для гостей; прямой телефон с городской, междугородной, международной связью во всех номерах; в многокомнатных номерах - в каждой комнате; городской, междугородний, международный телефоны коллективного пользования в вестибюле в кабине или под акустическим колпаком.

Что касается требований номерного фонда гостиниц класса 4-х звезд, то к ним относится:

* Места в одно- и двухместных номерах должны составлять не меньше 100%.
* Жилая площадь однокомнатных номеров (без учета площади санузла, коридора и балкона) составляет для одноместных номеров 12 кв.м., для двухместных - 15 кв.м.
* Многокомнатные номера (апартаменты) должны иметь: гостиную площадью не менее 16 кв. м., спальню с санузлом (ванна, душ, умывальник, унитаз), коридор с дополнительным туалетом.
* Все номера должны быть оснащены повышенной звукоизоляцией дверей и окон, которая обеспечивает защиту от уличного шума.

Техническое оснащение номеров включает:

* Замок повышенной секретности в дверях с внутренним предохранителем.
* Освещение: общее освещение комнаты; светильник около каждой кровати; лампа для освещения рабочего места (стола); выключатель дистанционного управления общего освещения около изголовья кровати (в новых и реконструируемых гостиницах).
* Электрические розетки: с указанием напряжения; не меньше двух на комнату; в санузлах; для подключения к интернету; разнопазовые.
* Телевизор - цветной в каждом номере с приемом программ основных телекомпаний мира и гостиничного видеоканала, с дистанционным управлением.
* Радиоприемники или другая возможность приема радиопрограмм во всех номерах
* Мини-бар или холодильник во всех номерах.
* Мини-сейф в каждом номере или сейф с индивидуальными ячейками в службе приема

Оснащение номеров мебелью и инвентарем подразумевает:

* Кровать, минимальные размеры которой составляют: односпальная - 90 см х 200 см; двухспальная - 160 см х 200 см; детская или раскладная кровать (по просьбе).
* Комплект постельных принадлежностей и белья: матрас с наматрацником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочка.
* Ковер или ковровое покрытие пола.
* Тумбочка (столик) около каждого спального места.
* Вешалка для верхней одежды и головных уборов.
* Шкаф с полочками, вешалкой и плечиками (не менее 5 шт./место).
* Кресло для отдыха (по меньшей мере два на номер) или мягкий диван.
* Стол.
* Письменный стол со стулом или рабочим креслом.
* Журнальный столик.
* Полочка (подставка) для багажа.
* Плотные занавески (или жалюзи), затемняющие помещение.
* Прозрачные занавески (или жалюзи).
* Зеркало (более 2): в комнате, дополнительно к зеркалу в ванной комнате или над умывальником; одно большого размера или в полный рост.
* Швейный набор (игла, нитки).
* Щетки: для одежды, для обуви.
* Набор посуды для питьевой воды, чая и мини-бара.
* Вода минеральная или столовая, 0,2 л на гостя ежедневно.
* Пепельница.
* Ключ комбинированный (для открывания бутылок).
* Информационные материалы в номере: рекламные буклеты, брошюры, телефонный справочник, перечень услуг и прейскурант цен на них, туристическая информация, материалы на иностранных языках.
* Ярлыки: «Прошу не беспокоить», «Можно убирать».
* Пакеты для прачечной и химчистки.
* Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях.

Санитарное оснащение номеров предполагает:

* Количество номеров с полным санузлом (умывальник, унитаз, ванна или душ) - не менее 100%.
* Площадь санузла должна быть достаточной для свободного перемещения по нему и обеспечивать безопасное и комфортабельное использование всего оснащения.
* Инвентарь и предметы санитарно-гигиенического оснащения санузла, в числе которых фен, полотенца, шапочка, туалетная бумага, туалетное мыло, шампунь, соль для ванны, корзина для мусора из огнеупорного материала, зеркало, полочка для туалетных вещей и др. Количество полотенец рассчитывается на каждого гостя не менее 4-х, включая банное полотенце.

Помещения для предоставления услуг питания в гостинице включает ресторан на несколько залов с общим количеством столов не менее 75 % от количества номеров. Класс обслуживания – «высший». Банкетный зал, бар и отдельное помещение для питания персонала.

Среди дополнительных помещений для предоставления услуг выделяют зал для проведения культурных или деловых мероприятий, бизнес-центр, бассейн, сауну, тренажерный зал, солярий, камеру хранения, комнату бытового обслуживания, магазины и торговые киоски.

*Источник 2*

Видеоисточник см. в отдельном файле.

*Источник 3*

**Перечень оборудования номера Первой категории (стандарт) в отеле «Привилегия»**

**Площадь номера – 15 кв.м.**

| № | Оборудование номера первой категории (стандарт) | Количество, шт. |
| --- | --- | --- |
| 1 | Освещение: |  |
| от потолочного (настенного) или напольного светильника | 1 |
| прикроватный светильник | 1 |
| настольная лампа | 2 |
| светильник над умывальником | 1 |
| выключатель дистанционного управления основного источника света у изголовья кровати  | нет |
| выключатель освещения у входа в номер  | 1 |
| 2 | Фонарь карманный электрический | нет |
| 3 | Телефонный аппарат в номере на прикроватной тумбочке | 1 |
| 4 | Будильное устройство (таймер) | 1 |
| 5 | Телевизор цветной с пультом управления | 1 |
| 6 | Мини-бар (мини-холодильник) | Нет |
| 7 | Мини-сейф | Нет |
| 8 | Кровать двуспальная 160 x 200 см | 1 |
| 9 | Комплект постельных принадлежностей и белья:  |  |
| белье из натуральных тканей (хлопок) | 1 |
| матрас с наматрасником, две подушки, одеяло, дополнительное одеяло, покрывало на кровать, простыня, пододеяльник, наволочки | 1 |
| 10 | Ковровое покрытие пола | Да |
| 11 | Шкаф с вешалкой и плечиками: не менее 7 штук (место) | 10 |
| 12 | Прикроватная тумбочка (столик) у каждого спального места | 2 |
| 13 | Кресло | 2 |
| 14 | Диван | 1 |
| 15 | Стол (письменный стол)  | 1 |
| 16 | Розетка в комнате: |  |
| Дополнительная розетка рядом с письменным столом (столешницей) (с указанием напряжения) | 2 |
| Розетка рядом с кроватью (с указанием напряжения) | 2 |
| 17 | Журнальный столик | 1 |
| 18 | Зеркало в полный рост или большого размера в прихожей | 1 |
| 19 | Швейный набор | 2 |
| 20 | Полка (подставка для багажа) | 1 |
| 21 | Корзина для бумажного мусора | 1 |
| 22 | Плотные занавеси, обеспечивающие затемнение помещения | 1 |
| 23 | Набор посуды для мини-бара в соответствии с ассортиментом напитков в мини-баре | 1 |
| 24 | Набор письменных принадлежностей (конверты, почтовая бумага, блокнот для записей, ручка и (или) карандаш) | 1 |
| 25 | Информационные материалы о работе средства размещения (на русском и английском языках) | 1 |
| 26 | Перечень предоставляемых средством размещения услуг | 1 |
| 27 | Рекламные материалы (буклеты, брошюры и пр.) с туристской и другой информацией | 1 |
| 28 | Инструкция для проживающих о действиях в случае пожара и в экстремальных условиях, характерных для данного места | 1 |
| 29 | Противопожарная инструкция | 1 |
| 30 | Анкета гостя | 1 |
| 31 | Умывальник, унитаз, ванна | 1 |
| 32 | Зеркало: |  |
| большого размера  | 1 |
| косметическое для бритья и макияжа | 1 |
| 33 | Ручка на ванне для страховки от падения при скольжении | 2 |
| 34 | Фен для сушки волос | 1 |
| 35 | Полотенцедержатель, крючки для одежды | 1 |
| 36 | Полотенца, в том числе банное (для каждого гостя) | 3 |
| 37 | Халат банный (для каждого гостя) | 1 |
| 38 | Шапочка банная (для каждого гостя) | 1 |
| 39 | Тапочки банные (для каждого гостя) | 1 |
| 40 | Туалетные принадлежности для каждого гостя (замена по мере использования): |  |
| туалетное мыло в фирменной упаковке | 1 |
| зубная щетка, зубная паста | нет |
| шампунь | 1 |
| гель, лосьон | 1 |
| 41 | Салфетки махровые, бумажные косметические (в диспенсере) | 1 |
| 42 | Туалетная бумага: |  |
| многослойная | 1 |
| с резервным рулоном | 1 |
| 43 | Держатель для туалетной бумаги | 1 |
| 44 | Держатель для резервного рулона | 1 |
| 45 | Крышка для унитаза | 1 |
| 46 | Щетка для унитаза (в футляре) | 1 |
| 47 | Корзина для мусора | 1 |
| 48 | Пакеты для предметов гигиены (в диспенсере) | 1 |
| 49 | Пакеты для прачечной | 1 |
| 50 | Щетки: для одежды, для обуви |  |

*Источник 4*

**Отчет о наличии оборудования в отеле**

В гостинице имеется следующее оборудование:

* Противопожарная инструкция и инструкция относительно действий в экстремальных условиях
* Центральное отопление с термостатом для индивидуального регулирования температуры
* Стационарный генератор, обеспечивающий освещение общественных и жилых помещений и работу лифтов, холодильных установок, кухонного оборудования, обработку и подачу воды в течение не меньше чем 24 часов (в местности, где невозможно обеспечить централизованное аварийное энергоснабжение), или централизованное аварийное энергоснабжение
* Резервуар для запаса воды в районах с возможными перебоями в водоснабжении
* Резервная система горячего водоснабжения на время аварии или профилактических работ
* Кондиционирование помещений общего пользования (вестибюль, помещение для культурных или деловых мероприятий)

*Использованы материалы источников:*

[*https://www.facebook.com/watch/?ref=external&v=699250290619000*](https://www.facebook.com/watch/?ref=external&v=699250290619000)*;*

[*https://prohotel.ru/news-157958/0/*](https://prohotel.ru/news-157958/0/)

Инструмент проверки

| Критерий оценки | Соответствие, +/-\* | Комментарии |
| --- | --- | --- |
| Соответствие благоустройства территории и внешних элементов благоустройства требованиям к гостинице ✯✯✯✯ | + |  |
| Соответствие оснащения общественных помещений требованиям к гостинице ✯✯✯✯ | + |  |
| Соответствие общего технического оборудования требованиям к гостинице ✯✯✯✯ | + |  |
| Соответствие оснащения номеров мебелью и инвентарем требованиям к гостинице ✯✯✯✯ | - | Не соответствует количество полотенец \ имеется 3, а не 4 положенных полотенца в номере (включая банное) (1)Нет ключа комбинированного (для открывания бутылок) (2)Нет ярлыков \ табличек «Прошу не беспокоить», «Можно убирать» (3) |
| Соответствие технического оснащения номеров требованиям к гостинице ✯✯✯✯ | - | Нет радиоприемника (4) |
| Соответствие санитарного оснащения номеров требованиям к гостинице ✯✯✯✯ | + |  |

\* Несоответствие критерию устанавливается в случае несоответствия хотя бы одной характеристики.

|  |  |
| --- | --- |
| За каждую верную оценку | 1 балл |
| *Максимально* | *6 баллов* |
| За каждый верный комментарий  | 1 балл |
| *Максимально* | *4 балла* |
| Отсутствуют иные комментарии (при наличии хотя бы одного верного) | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***11 баллов*** |