

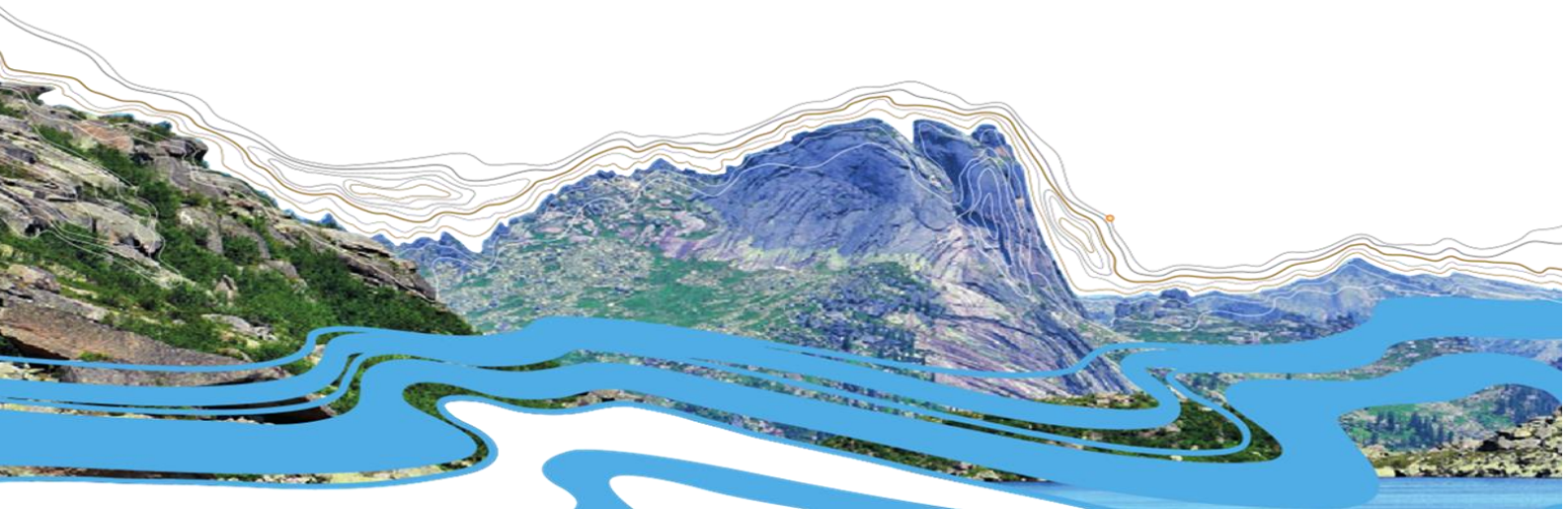


**КРАСНОЯРСКИЙ  
КРАЙ**

АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ

# Методические рекомендации для персонала. Базовые правила обслуживающего сервиса на объектах придорожного сервиса

2022 г.



**СОДЕРЖАНИЕ:**

Введение .....	2
1. Требования к внешнему виду.....	2
2. Правила обслуживания гостей.....	3
3. Наиболее распространенные ошибки персонала.....	6
4. Порядок действий при возникновении чрезвычайных ситуаций	6

Базовые правила любого обслуживающего сервиса в индустрии гостеприимства, частью которого являются и объекты придорожного сервиса: кафе, гостиницы, торговые точки и т.д., направлены на удовлетворение нужд клиента.

Довольный посетитель вернётся в комфортное заведение, порекомендует друзьям и родственникам, а в век тотальной цифровизации и социальных сетей повысит, подтвердит или уронит репутацию заведения, руководителя или даже отдельного служащего.

## **1. Требования к внешнему виду**

**1.1.** Соблюдение личной гигиены: принимайте душ ежедневно перед выходом на работу, используйте антиперспирант, делайте аккуратную стрижку и укладку волос, следите за состоянием рук и ногтей;

**1.2.** В случае выявления на инструктаже перед сменой отклонений от требований к внешнему виду, устраните их до начала работы;

**1.3.** Правила внешнего вида для сотрудников, связанных с обслуживанием гостей в кафе и/или гостинице:

Одежда/униформа:

– надевайте чистую, хорошо отглаженную униформу установленного образца, если таковой установлен, и в хорошем состоянии;

– обязательно наличие именного бейджа;

Прическа:

– волосы всегда должны быть чистыми и ухоженными;

– для женщин — волосы собраны в пучок или заколоты таким образом, чтобы не спадали вперёд (если не собираются в пучок), заколки и резинки для волос должны быть некрупные, тёмного цвета, без блёсток и камней;

– для мужчин обязательна короткая стрижка, чисто выбритое лицо, допускаются ухоженные усы и борода;

Украшения и макияж:

– разрешаются скромные украшения (драгоценности и бижутерия): наручные часы, серьги небольшого размера и несколько колец; мужчинам носить серьги запрещено;

– в макияже и использовании духов и пр. необходима умеренность;

– ногти должны быть чистыми и коротко остриженными. Для женщин допускается использование лака для ногтей нейтральных естественных тонов.

**1.4.** Требования к внешнему виду сотрудников, связанных с работой на кухне:

- все сотрудники, задействованные в приготовлении пищи, обязаны иметь медицинскую книжку;
- перед началом работы, все сотрудники кухни должны оставить верхнюю одежду, обувь, головной убор, личные вещи в гардеробной;
- перед началом работы тщательно мыть руки с мылом, надевать чистую санитарную одежду, подбирать волосы под колпак или косынку или надевать специальную сеточку для волос;
- работать в чистой санитарной одежде, менять ее по мере загрязнения;
- при посещении туалета снимать санитарную одежду в специально отведенном месте, после посещения туалета тщательно мыть руки с мылом;
- при появлении признаков простудного заболевания или кишечной дисфункции, а также нагноений, порезов, ожогов сообщать администрации и обращаться в медицинское учреждение для лечения;
- сообщать обо всех случаях заболеваний кишечными инфекциями в семье работника;
- при изготовлении блюд, кулинарных изделий и кондитерских изделий снимать ювелирные украшения, часы и другие бьющиеся предметы, коротко стричь ногти и не покрывать их лаком, не застегивать спецодежду булавками;
- не курить и не принимать пищу на рабочем месте (приём пищи и курение разрешаются в специально отведенном помещении или месте).

## **2. Правила обслуживания гостей.**

### **2.1. Общение с клиентами:**

- приветливо и дружелюбно улыбайтесь, будьте уверены в себе, тактичны, вежливы и радушны, однако помните: вежливость не должна переходить в угодливость;
- поздоровайтесь с гостем, спросите: «Чем я могу Вам помочь», поддержите беседу, поинтересуйтесь направлением следования, предложите взять бесплатную полиграфию (путеводитель, карту автодорог);
- поддерживайте зрительный контакт, будьте внимательны, старайтесь «держать улыбку» на продолжении разговора;
- придерживайтесь ровного и вежливого тона голоса, отчетливой и энергичной речи;
- проявляйте инициативу и интерес, слушайте собеседника внимательно, не перебивайте его, вежливо уточните детали;
- сообщайте информацию об услугах, продукции понятно и доходчиво, будьте готовы ответить на уточняющие вопросы;
- используйте фразы предельно вежливые и тактичные, соответствующие общепринятым стандартам делового этикета;

- спрашивайте мнение гостя о том, насколько были удовлетворены его ожидания;
- выполняйте просьбы гостя максимально быстро, исполняйте свои обещания, доводите начатое дело до конца;
- предоставьте гостю информацию о реализуемой продукции и оказываемой услуге любым доступным способом (меню, прейскурант и т.п.);
- цены в прейскуранте (прайсе, меню) не должны отличаться от фактических.

## **2.2. Правила для официанта/бармена**

- перед началом работы внимательно проверьте каждый стол и стул на наличие дефектов и чистоту;
- протрите влажной тряпочкой все столы, барную стойку, кофемашину;
- заполните холодильники соком и водой;
- проверьте наличие на каждом столе наличие сахарницы, салфетницы (10-15 салфеток), набора соль/перец/зубочистки, при необходимости наполните их;
- вежливо и доброжелательно порекомендуйте блюда, предложите их на выбор, примите заказ, аккуратно запишите заказ в блокнот;
- после принятия заказа, чтобы удостовериться, что вы правильно поняли гостя, обязательно повторите вслух;
- при приеме заказа стойте рядом с гостем, не касаясь при этом стула, стола и не наклоняясь близко, по просьбе гостя будьте готовы дать подробную кулинарную характеристику блюд и напитков, при повторе заказа, если это необходимо, задайте уточняющие вопросы;
- если гость сделал выбор, похвалите его (выбор). «Действительно, очень вкусный суп!» «Отличный выбор!» «Замечательный салат, Вам понравится!»;
- если время выполнения заказов увеличивается в периоды полной загрузки кафе, решать все вопросы необходимо, сохраняя уважительный тон, позитивный настрой и профессионализм; предварительно уточнив информацию на кухне, обязательно сообщите о задержке гостям и количество дополнительного времени, необходимого для выполнения заказа;
- не забудьте пожелать «приятного аппетита»;
- прейскурант (меню) должен содержать следующие сведения:
  - цены в рублях и условия оплаты услуг;
  - фирменное наименование (наименование) предлагаемых услуг, продукции общественного питания, способы приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

- сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, ёмкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объёме ее порции;
  - обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания;
- корректно заполните счёт и рассчитайте гостя, обязательно отдайте чек;
  - приступите к обслуживанию следующего гостя только после завершения обслуживания предыдущего, предлагайте гостю выбор из нескольких возможных вариантов услуг.

### **2.3. Правила для сотрудников службы приёма и размещения гостей.**

- не забывайте следить за безупречным внешним видом, встречайте гостей стоя, не заставляйте себя ждать;
- следите за порядком на стойке регистрации, пространство должно быть чистым и свободным от посторонних предметов, оборудование и информация для персонала скрыты от гостей;
- будьте готовы предоставить полную информацию об инфраструктуре гостиницы, номерном фонде, ценах, количестве свободных мест, графике работы сервисных служб;
- при телефонном разговоре: снимая трубку, назовите гостиницу, ваше имя и поздоровайтесь, улыбайтесь – ваше настроение передаётся по телефону, говорите коротко, чётко и понятно;
- заполните карточку гостя (стандартная информация: полный адрес, включая индекс и адрес места жительства, название и юридический адрес организации, ожидаемая дата отъезда), процедура оформления гостя должна быть как можно более короткой, стандарт обслуживания индивидуального гостя составляет в среднем 5 минут;
- внимательно заполните счёт, рассчитайте гостя, не забудьте выписать и отдать гостю чек;
- по окончании оформления проводите гостя до предоставленного номера, помогая донести багаж;
- покажите в номере, как пользоваться оборудованием и расскажите правила безопасности (предоставьте в письменном виде);
- умейте оказать первую доврачебную помощь.

### **2.4. Правила урегулирования конфликтов и жалоб**

- внимательно выслушайте жалобу (просьбу);
- выразите свое сожаление, извинитесь в позитивном тоне, проявите участие и понимание;

- проанализируйте проблему с точки зрения исправления ошибки, возмещения (если необходимо) либо альтернативного варианта решения проблемы;
- сообщите о жалобе или конфликте руководителю или старшему администратору, посоветовавшись с ним, предложите гостю варианты решения проблемы;
- если гость ведет себя беспокойно, позовите своего руководителя и руководителя службы безопасности, и, объяснив проблему, найдите общее решение;
- поблагодарите гостя за высказанное замечание или пожелание;
- по первому же требованию гостя предоставьте ему книгу жалоб и предложений;
- «отказывают в просьбе, а не гостю!»: если необходимо отказать в некорректной просьбе гостя, то сошлитесь на указания руководителей и необходимость уточнить «наверху» возможность выполнения просьбы.

### **3. Наиболее распространенные ошибки персонала**

- отсутствие формы, неряшливый и небрежный внешний вид, наличие неприятного запаха;
- пользование средствами личной гигиены на виду у посетителей: нельзя расчёсываться, поправлять причёску, ковыряться в зубах, красить губы на виду и др.,
- отсутствие на рабочем месте: за стойкой регистрации гостей, в зале кафе/ресторана, на линии раздачи, хамское или равнодушное отношение;
- пренебрежительное отношение к гостям: недопустимо читать гостю нравоучения, показывать гостю свое негативное отношение, демонстративно не здороваться с гостем, вступать в споры;
- проявление недовольства при появлении вопросов, невнимательность к обращениям гостей, безосновательное перенаправление вопросов гостей к другому сотруднику, «разжигание» конфликта, повышение голоса на гостя;
- отсутствие визуального контакта с гостем во время процесса обслуживания или разговора, отведённый в сторону взор или подчеркнутое внимание к любому иному предмету (монитор, журнал, книга) может существенно снизить ощущение комфорта, открытости и даже честности персонала;
- чрезмерная навязчивость в процессе обслуживания, громкие разговоры и смех, флирт и другие действия, вызывающие раздражение и недовольство клиентов, недопустимо принимать пищу на виду у посетителей, жевать жевательную резинку, сморкаться, чихать и т.д.;
- недопустимое поведение: подслушивание личных разговоров гостей, расспросы гостя о личной жизни; обсуждение

с гостями вопросов политики, религии и личного мировоззрения, жалобы на коллег и руководство, высказывание своего мнения без соответствующего предложения гостя, «навязывание» дополнительных услуг, ссоры с коллегами в присутствии гостя, разговор с коллегой, когда ждет гость, указывание на недостатки гостя. Рекомендации подготовлены на основании профессиональных стандартов, утвержденных Минтруда «Официант/бармен», «Работник по приёму и размещению гостей», «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», с учётом учебно-справочной информации о стандартах обслуживания.

#### **4. Порядок действий при возникновении чрезвычайных ситуаций.**

##### **4.1. Действия сотрудников организации при пожаре:**

4.1.1. Пройдите обязательный противопожарный инструктаж и пожарно-технический минимум. Порядок и сроки проведения определяются руководителем заведения;

4.1.2. Знайте расположение первичных средств пожаротушения на этаже, их количество и исправность, а также ознакомьтесь с основными эвакуационными путями/выходами, планами эвакуации инструкциями о пожарной безопасности;

4.1.3. Основные правила при возникновении пожара или признаков горения (задымления, запаха гари, повышения температуры и т.п.):

- немедленно сообщите дежурному администратору и службе спасения о пожаре, в сообщении укажите адрес, этаж, есть ли пострадавшие, если есть, то их состояние, по возможности уточнить место возникновения пожара, представьтесь;

- поставьте в известность руководителя и других сотрудников;

- подайте сигнал пожарной тревоги при помощи ручного пожарного извещателя, если нет автоматической противопожарной системы;

- организуйте вывод людей из наиболее опасных и задымленных помещений по основным эвакуационным путям в безопасное место и откройте двери запасных выходов;

- не создавайте паники и не пользуйтесь лифтом, при отключении электроосвещения воспользуйтесь электрофонариками;

- одновременно с эвакуацией людей, приступайте к тушению пожара имеющимися первичными средствами пожаротушения, предварительно сняв электронапряжение в сети. Пожар можно тушить: водой (откройте дверцу шкафа для пожарного крана, раскатайте рукав стволом в сторону возгорания, откройте вентиль крана, при необходимости пользуйтесь водой из питьевого крана) или пеной (откройте дверцу пожарного шкафа для огнетушителя, поднесите огнетушитель к месту возгорания, согласно инструкции используйте огнетушитель и, направляя струю в очаг возгорания, потушите пожар).



4.1.4. Если пожар невозможно потушить первичными средствами пожаротушения, то эвакуируйте людей и организуйте встречу пожарных подразделений.

*Выполнено в соответствии с постановлением Правительства РФ от 16.09.2020 № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности», Федеральным закон от 06.05.2011 № 100-ФЗ «О добровольной пожарной охране» и Федеральный закон от 22.07.2008 № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».*

## **4.2. Действия сотрудников при совершении террористического акта:**

4.2.1. Пройдите обязательное обучение способам защиты и действиям при угрозе совершения террористического акта или при его совершении. Порядок и сроки проведения определяются руководителем;

4.2.2. При получении угрозы о совершении террористического акта:

- если был совершен звонок, то активируйте (включите) по возможности запись телефонного разговора и продублируйте текст сообщения в «Лист сообщения об угрозе террористического акта», укажите дату и время сообщения;

- если была обнаружена записка, то внимательно изучите особенности почерка и содержания, манеру изложения материала;

- если было получено электронное письмо, то не удаляйте письмо, по возможности распечатайте и изучите;

- незамедлительно сообщайте и передайте всю информацию ответственному лицу и охране (при наличии);

- ответственное лицо в обязательном порядке сообщает о происшествии в полицию и/или Федеральную службу безопасности Российской Федерации (ФСБ РФ).

4.2.3. При обнаружении подозрительного предмета:

- не подходите, не прикасайтесь и не сдвигайте обнаруженный предмет (для исключения возможности спровоцировать взрыв);

- быстро проверьте окружающее помещение на присутствие дополнительных подозрительных предметов и машин;

- незамедлительно позвоните ответственному лицу и сообщите о подозрительном предмете;

- отведите находящихся в непосредственной близости людей на безопасное расстояние, не вызывая паники, перекройте доступ в зону,

где был обнаружен подозрительный предмет;

- сотрудники охраны или ответственное лицо обязаны сообщить в полицию и/или ФСБ РФ по факту обнаружения подозрительного предмета и оповестить руководителя;

- запомните и запишите время обнаружения подозрительного предмета;

- не пользуйтесь радиосвязью и мобильными телефонами на расстоянии менее 10 метров от подозрительного предмета (для исключения возможности спровоцировать взрыв).

#### 4.2.4. При захвате заложников:

- незаметно незамедлительно сообщите о чрезвычайном происшествии в правоохранительные органы и руководству;

- повысьте бдительность на рабочих местах и по возможности переведите систему видео наблюдения в режим записи;

- не вступайте в переговоры с террористами, по возможности выполняйте их требования, если это не связано с причинением ущерба жизни и здоровью людей, не вступайте в переговоры с террористами по своей инициативе;

- обеспечьте скрытую эвакуацию людей, оказавшихся вне места захвата заложников;

- прекратите доступ на объект людей и проезд автотранспорта;

- примите меры к беспрепятственному проходу и проезду на объект сотрудников правоохранительных органов;

- по прибытию спецподразделений правоохранительных органов предоставьте им всю необходимую информацию;

- в дальнейшем действуйте в соответствии с распоряжениями руководителя контртеррористической операции.

*В соответствии с постановлением Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».*

### **4.3. Действия персонала при несчастном случае, смерти гостя или сотрудника:**

4.3.1. Если у сотрудника возникло подозрение, что с гостем или сотрудником что-то случилось:

- проверьте признаки жизни: дыхание, пульс, сердцебиение, реакцию глазного зрачка на свет;

- вызовите скорую помощь и полицию;

- незамедлительно доложите руководителю или ответственному лицу;

- вызовите службу охраны;

- не передвигайте и не трогайте тело человека;

- если гость умер, то изолируйте зону, не допускайте в него посторонних лиц и гостей;

- по прибытию врачей скорой помощи и сотрудников полиции, окажите им содействие (проводите в место инцидента, обеспечьте необходимые условия работы).

[Рекомендации и правила поведения: http://www.mchs.gov.ru](http://www.mchs.gov.ru) / Деятельность / Безопасность граждан/.