

Регламент: ГОСТИНИЦА

- [1. Создание группы в ватсап](#)
- [2. Первоначальная организация](#)
- [3. Осуществлять регулярный контроль чистоты и порядок в номерах гостиницы](#)
- [4. Осуществлять регулярный контроль чистоты в фойе гостиницы](#)
- [5. Осуществлять регулярный контроль чистоты входной группы гостиницы поддерживается на высоком уровне](#)
- [6. Осуществлять регулярный контроль чистоты мечети и санитарных узлов на выделенном этаже обеспечена](#)
- [7. Осуществлять регулярный контроль чистоты столовой при гостинице](#)
- [8. Работоспособность всех лифтов в гостинице](#)
- [9. Контроль воды](#)
- [10. Дежурство](#)
- [11. Предоставление места и помощь в организации медпункта](#)
- [12. Инициировать и проконтролировать торжественную встреча приезда рейса в гостиницу](#)
- [13. Оперативная выдача ключей от номеров руководителям рейсов](#)
- [14. Исключить проживание в гостинице посторонних лиц](#)
- [15. Организация очередности выезда рейсов и координация руководителей и паломников для отправки в Мина](#)
- [Ежедневный мониторинг и помощь в решении проблем паломников](#)

1. Создание группы в ватсап

Создать в ватсапе группу с руководителями рейсов, проживающих в гостинице ответственного. В данной группе ответственный по гостинице будет информировать руководителей обо всех требованиях и решать возникающие проблемные вопросы. Группу необходимо создать до вылета первых рейсов в КСА.

Шаги выполнения:

- создать группу в вацапе до вылета первых рейсов
- добавить руководителей рейсов и ответственного по гостинице
- отписаться в группе о выполненной задаче

2. Первоначальная организация

Чек лист:

- Организовать в гостиницах без бара чайный столик в фойе.
- Организовать место для дежурного с брендированной скатертью и баннером Марва и ящик для жалоб.
- Наклеить все необходимые объявления с указанием медпунктов, контактов дежурных и другое.
- Контролировать, чтобы на столике была чистая скатерть

3. Осуществлять регулярный контроль чистоты и порядок в номерах гостиницы

(постельное белье и полотенца, а также работоспособность кранов, смесителей, сливных бачков, кондиционера и телевизора и тд)

Шаги выполнения:

- Инициировать проверку чистоты и порядка в каждом номере.
- Контролировать наличие и состояние постельного белья и полотенец.
- Проверять работоспособность всех сантехнических устройств и приборов.
- Убедиться в исправности кондиционеров и телевизоров.
- В случае выявления недочетов, немедленно инициировать их устранение.
- Если задачи не выполняются, обратиться к старшему сотруднику гостиницы и, при необходимости, сообщать о проблеме уполномоченным лицам Марва-Тур до её полного решения.

4. Осуществлять регулярный контроль чистоты в фойе гостиницы

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен инициировать и контролировать чистоту фойе гостиницы, чтобы создать приятную атмосферу для гостей и паломников.

Шаги выполнения:

- Инициировать регулярную уборку фойе, включая полы, мебель и декоративные элементы.
- Контролировать, чтобы в фойе всегда были чистые коврики и нет мусора.
- Проверять, чтобы все светильники и лампы работали исправно и обеспечивали достаточное освещение.
- В случае выявления недочетов, немедленно инициировать их устранение.
- Если задачи не выполняются, обратиться к старшему сотруднику гостиницы и, при необходимости, сообщать о проблеме уполномоченным лицам до её полного решения.

5. Осуществлять регулярный контроль чистоты входной группы гостиницы поддерживается на высоком уровне

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен инициировать и контролировать чистоту входной группы, включая входные двери, приемную зону, коврики и прочие элементы, доступные для первого впечатления гостей.

Шаги выполнения:

- Инициировать регулярную уборку входной зоны, включая мытьё стекол и дверей.
- Контролировать, чтобы коврики были чистыми и аккуратно лежали на своих местах.
- Проверять, чтобы мусорные урны были опорожнены и чисты.
- Убедиться, что освещение входной зоны работает исправно и создает приятную атмосферу.
- В случае выявления недочетов, немедленно инициировать их устранение.
- Если задачи не выполняются, обратиться к старшему сотруднику гостиницы и, при необходимости, сообщить о проблеме уполномоченным лицам до её полного решения.

6. Осуществлять регулярный контроль чистоты мечети и санитарных узлов на выделенном этаже обеспечена

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен инициировать и контролировать чистоту мечети, расположенной на отдельном этаже, а также работоспособность и чистоту санитарных узлов и мест для омовения.

Шаги выполнения:

- Инициировать регулярную уборку мечети и санитарных узлов.
- Контролировать наличие необходимых средств гигиены и чистоты в местах для омовения.
- Проверять исправность кранов и смесителей в санитарных узлах.
- Убедиться, что мусорные урны опорожнены и чисты.
- В случае выявления недочетов, немедленно инициировать их устранение.
- Если задачи не выполняются, обратиться к старшему сотруднику гостиницы и, при необходимости, сообщить о проблеме уполномоченным лицам до её полного решения.

7. Осуществлять регулярный контроль чистоты столовой при гостинице

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен инициировать и контролировать чистоту столовой, чтобы обеспечить комфортное и гигиеническое пространство для питания гостей.

Шаги выполнения:

- Инициировать регулярную уборку столовой, включая столы, стулья и пол.
- Контролировать, чтобы посуда и столовые приборы были чистыми и аккуратно разложены.
- Разделить зоны для мужчин и женщин.
- Проверять, чтобы буфеты и сервировочные столы были укомплектованы и чисты.
- Убедиться, что пищевые отходы удаляются своевременно и мусорные урны опорожнены.
- В случае выявления недочетов, немедленно инициировать их устранение.
- Если задачи не выполняются, обратиться к старшему сотруднику гостиницы и, при необходимости, сообщать о проблеме уполномоченным лицам до её полного решения.

8. Работоспособность всех лифтов в гостинице

Шаги выполнения:

- Инициировать комплексную проверку всех лифтов на предмет их работоспособности.
- Проверять, чтобы внутри лифтов было чисто и освещение работало исправно.
- Убедиться, что все кнопки вызова лифтов функционируют корректно.
- Если есть возможность разделить лифты на мужские и женские (Гусейн)
- В случае обнаружения неисправностей, немедленно инициировать их устранение.
- Если лифты не работают или есть задержки в их ремонте, обратиться к старшему сотруднику гостиницы и, при необходимости, сообщать о проблеме уполномоченным лицам до её полного решения.

9. Контроль воды

Задачи:

1. Осуществлять регулярный контроль объема воды в гостинице. Контролировать, чтобы системы водоснабжения работали без перебоев и утечек.
2. Периодическая выдача бутылок с водой зам-зам руководителям рейсов для распределения среди паломников.
3. В кулерах на этажах должна быть вода.
4. Организация платных услуг в гостинице запрещена без разрешения руководства.
5. Контроль дежурства руководителей групп в фойе гостиницы.

10. Дежурство

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен организовать и контролировать дежурство руководителей групп в фойе гостиницы, чтобы обеспечить оперативную связь и помощь паломникам.

Шаги выполнения:

- Инициировать составление графика дежурств руководителей групп.
- Контролировать, чтобы во время дежурства руководители были на своих местах (фойе) и доступны для общения с паломниками.
- Проверять, чтобы у руководителей были доступны в WhatsApp и по телефону.
- Информировать и убедиться, что руководители осведомлены о всех актуальных вопросах и изменениях.
- Если дежурство организовано ненадлежащим образом по вине руководителей, личный разговор с руководителем не приносит результата, то необходимо сообщать о проблеме уполномоченным лицам до её полного решения.

11. Предоставление места и помощь в организации медпункта

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен предоставить место для медпункта и оказать необходимую помощь медицинскому персоналу в его организации, чтобы обеспечить доступность первой медицинской помощи для паломников.

12. Инициировать и проконтролировать торжественную встреча приезда рейса в гостиницу

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен организовать торжественную встречу для прибывающих рейсов, создавая радужную и праздничную атмосферу.

Шаги выполнения:

- Инициировать и контролировать план мероприятий для встречи рейса.
- Организовать украшение фойе и входной зоны гостиницы.
- Распределить задачи между сотрудниками гостиницы по встрече.
- Убедиться в наличии напитков и закусок.
- В случае возникновения непредвиденных обстоятельств, оперативно решать возникающие задачи.
- После прибытия рейса, контролировать ход мероприятия и удовлетворенность паломников.

13. Оперативная выдача ключей от номеров руководителям рейсов

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен оперативно раздать ключи от номеров руководителям рейсов в соответствии с заранее подготовленным планом распределения.

Шаги выполнения:

- Подготовить комплекты ключей от номеров заранее, согласно плану распределения.
- Организовать встречу с руководителями рейсов для передачи ключей.
- Убедиться, что каждый руководитель получил ключи от соответствующих номеров.
- Предоставить руководителям информацию о номерах и расположении комнат.
- В случае возникновения вопросов или проблем с ключами, немедленно предпринять меры для их устранения.
- Проинформировать руководителей рейса о местоположении гостиницы, о графике работы автобусов до харама, о графике работы медпункта, столовой, мечети и их местоположении.
- Проверить, чтобы все паломники были удовлетворены и не имели затруднений с доступом в номера.

14. Исключить проживание в гостинице посторонних лиц

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен принимать все необходимые меры, чтобы не допустить проживание в гостинице лиц, не являющихся паломниками Марва-Тур.

Шаги выполнения:

- Регулярно проверять список заселенных гостей и сопоставлять его с планом распределения номеров.
- Контролировать вход и выход из гостиницы, чтобы предотвратить несанкционированный доступ.
- Организовать инструктаж сотрудников биъсата о процедурах идентификации гостей (с помощью бейджиков).
- В случае обнаружения посторонних лиц, немедленно принимать меры для их удаления из гостиницы.
- Если проблема с проникновением посторонних лиц сохраняется, сообщить о ней старшему сотруднику гостиницы и уполномоченным лицам.

15. Организация очередности выезда рейсов и координация руководителей и паломников для отправки в Мина

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу должен организовать очередность выезда рейсов из гостиницы, контролировать эту очередность и координировать руководителей групп и паломников в посадке на автобусы для отправки в Мина.

Шаги выполнения:

- Составить график выезда групп рейсов.
- Информировать руководителей групп о графике и порядке выезда.
- Координировать процесс загрузки паломников в автобусы.
- В случае задержек или проблем, оперативно решать возникающие вопросы.
- Контролировать отъезд автобусов и убедиться, что все группы рейсов отправлены согласно плану.

Ежедневный мониторинг и помощь в решении проблем паломников

Описание задачи:

Ответственный за гостиницу обязан ежедневно отслеживать проблемы, с которыми паломники обращаются к дежурным, и следить за статусом их решения, оказывая поддержку руководителям-дежурным в решении возникающих вопросов.

Шаги выполнения:

- Ежедневно мониторить информацию о проблемах, с которыми паломники обращаются к дежурным.
- Проверять статус решения каждой зарегистрированной в журнале у дежурного руководителя.
- При необходимости оказывать поддержку руководителям-дежурным в устранении проблем паломников.
- Обеспечивать, чтобы все проблемы были решены в кратчайшие сроки и с должным качеством.
- В случае сложных или нерешенных вопросов, принимать на себя ответственность за их окончательное решение.

Сотрудник биъсата постоянно должен быть в форме!