ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54603— 2011

Услуги средств размещения

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2020

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») при участии Департамента туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 8 декабря 2011 г. № 737-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

5 ПЕРЕИЗДАНИЕ. Май 2020 г.

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2013, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 2
4 Классификация обслуживающего персонала средств размещения 2
5 Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения 3
6 Общие требования к обслуживающему персоналу 4
Приложение А (рекомендуемое) Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб 6
Библиография 11

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги средств размещения

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

Services of accommodation facilities.
General requirements to the maintenance staff

Дата введения — 2013—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему персоналу средств размещения различных типов и категорий всех организационно-правовых форм и форм собственности.

Положения настоящего стандарта могут быть использованы при подборе и расстановке кадров, проведении аттестации, разработке должностных инструкций и стандартов работы обслуживающего персонала средств размещения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 12.0.009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда на малых предприятиях. Требования и рекомендации по применению

ГОСТ Р 50644[1)] Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 50935[2)] Услуги общественного питания. Требования к персоналу

ГОСТ Р 51108 Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия

ГОСТ Р 51142 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских и салонов красоты. Общие технические условия

ГОСТ Р 51305 Услуги торговли. Требования к персоналу

ГОСТ Р 52024 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования

ГОСТ Р 52058 Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия

ГОСТ Р 52493[3)] Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия

ГОСТ Р 53423 (ИСО 18513:2003)[4)] Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53998[5)] Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

[1)] Действует ГОСТ 32611—2014.

[2)] Действует ГОСТ 30524—2013.

[3)] Действует ГОСТ 32670—2014.

[4)] Отменен.

[5)] Действует ГОСТ 32613—2014.

Издание официальное

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 53423 и ГОСТ Р 50935, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **администратор/старший администратор (менеджер/специалист службы приема и размещения):** Специалист, отвечающий за прием и размещение туристов, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам, расчет за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб средства размещения.

3.2 **горничная** (section housekeeper, maid): Работник, основной обязанностью которого является уборка и комплектация номеров (комнат) средств размещения, их содержание в надлежащем санитарном состоянии.

3.3 **старшая горничная (супервайзер):** Работник, основной обязанностью которого является контроль за санитарным состоянием номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков общественных помещений.

3.4 **уборщик общественных помещений:** Работник, основной обязанностью которого является уборка общественных помещений средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии.

3.5 **менеджер по бронированию (специалист по бронированию):** Специалист, занимающийся бронированием и продвижением услуг средства размещения с целью их реализации, включая услуги проживания, питания, конференц-услуги, СПА-услуги, физкультурно-оздоровительные услуги и другие дополнительные услуги.

3.6 **портье:** Работник, основной обязанностью которого является ведение учета номерного фонда, оформление документов для размещения туристов, выдача ключей, контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов.

3.7 **дежурный по этажу:** Работник, осуществляющий на этаже прием, размещение туристов по номерам и контролирующий своевременный выезд.

3.8 **консьерж:** Работник, основной обязанностью которого является обеспечение гостей необходимой информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях, прием и выполнение поручений проживающих туристов, в том числе заказов на бронирование билетов на различные виды транспорта, культурно-зрелищные мероприятия, экскурсии и др., работа с гостями категории VIP.

3.9 **швейцар (привратник, дормен):** Работник, основной обязанностью которого является встреча туристов и гостей у входной двери.

3.10 **носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен):** Работник, основной обязанностью которого является доставка багажа туристов.

3.11 **работник службы безопасности (охранник, секьюрити, вахтер, контролер, сторож):** Работник, обеспечивающий охрану средства размещения, соблюдение установленных пропускного и внутриобъектового режимов с целью обеспечения безопасности жизни, здоровья, имущества туристов.

4 Классификация обслуживающего персонала средств размещения

4.1 Обслуживающий персонал подразделяют на следующие группы в зависимости от принадлежности к службам, функционирующим в средствах размещения:

- персонал службы приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск);
- персонал службы бронирования;
- персонал службы номерного фонда/обслуживания номерного фонда/эксплуатации/хозяйственного обеспечения и обслуживания/ хаускипинга;
- персонал сервисной службы;
- персонал службы питания и напитков (Food Services, Food & Beverage, служба кейтеринга);
- персонал служб, оказывающих дополнительные и сопутствующие услуги (услуги по обеспечению безопасности/внутреннего контроля, физкультурно-оздоровительные, медицинские, услуги торговли, услуги бизнес-центров, услуги конференц-центров и т. п.).

4.2 Служба приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск) включает в себя персонал следующих должностей: администратор, старший администратор, менеджер службы приема и размещения, менеджер/ассистент менеджера по обслуживанию, специалист по размещению, дежурный по этажу, помощник дежурного по этажу, портье и т. п.

4.3 Служба бронирования включает в себя персонал следующих должностей: менеджер по бронированию, специалист по бронированию и т. п.

4.4 Служба номерного фонда/обслуживания номерного фонда/эксплуатации/хозяйственного обеспечения и обслуживания (хаускипинг) включает в себя персонал следующих должностей: старшая горничная (супервайзер), горничная, уборщик служебных и общественных помещений и т. п.

4.5 Сервисная служба включает в себя персонал следующих должностей: консьерж, швейцар (привратник, дормен), носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен) и т. п.

4.6 Служба питания и напитков включает в себя персонал следующих должностей: метрдотель (администратор зала), хостес, официант/помощник официанта, бармен, сомелье, бариста, буфетчик, стюарт, кассир, повар, шеф-повар и т. п.

4.7 Службы, оказывающие дополнительные и сопутствующие услуги, включают в себя персонал следующих должностей: работник службы безопасности (охранник, секьюрити, вахтер, контролер, сторож), тренер, инструктор по спорту, методист, продавец, парикмахер, специалист по маникюру, педикюру, косметолог, массажист, косметик, приемщик, оператор, кастелянша, гид, экскурсовод, гид-переводчик и другие.

5 Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала средств размещения

5.1 Основными критериями оценки обслуживающего персонала, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях, являются:

- уровень профессиональной подготовки и квалификация, в том числе теоретические знания, практические навыки и умения в соответствии с установленными требованиями [1], [2], [3];
- способность к обслуживанию и проявлению заботы о туристах (гостях);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- владение профессиональной терминологией согласно действующему законодательству и ГОСТ Р 53423;
- знание и соблюдение трудового законодательства и законодательства об административных правонарушениях;
- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка;
- знание и соблюдение стандартов работы;
- знание и соблюдение корпоративной этики;
- владение правилами этикета при общении с туристами, гостями и коллегами;
- знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов (гостей), сохранности их имущества и охраны окружающей среды в средствах размещения согласно ГОСТ Р 50644 в пределах своих должностных обязанностей и умение применять их в практической деятельности;
- знание и соблюдение инструкций и правил поведения и работы в чрезвычайных ситуациях и умение оказывать помощь туристам и гостям в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- знание и соблюдение требований производственной санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места;
- знание и соблюдение правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности.

5.2 Дополнительными критериями оценки менеджеров и специалистов являются:

- знание основ законодательства в сфере туризма и гостеприимства, иных нормативных правовых актов, касающихся профессиональной деятельности,
- знание основ научной организации труда;
- способность к организации обслуживания, руководству персоналом при организации обслуживания в средстве размещения;
- способность применения системы мотивации в службах;
- способность реализовывать и контролировать системы качества услуг и стимулирования персонала;
- способность управлять конфликтными ситуациями;
- умение правильно распределять обязанности и определять степень ответственности подчиненных;
- наличие навыков коммуникации;
- знание основ менеджмента и маркетинга гостиничных услуг.

6 Общие требования к обслуживающему персоналу

6.1 Основные требования к обслуживающему персоналу средств размещения

6.1.1 Обслуживающий персонал средств размещения должен иметь образование, профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью [1].

Степень подготовки должна соответствовать уровню предоставляемых услуг и категории средства размещения [3].

6.1.2 Обслуживающий персонал средств размещения (кроме линейного) должен повышать квалификацию не реже, чем один раз в два года.

Администрация средства размещения должна разрабатывать систему мероприятий по совершенствованию знаний, повышению квалификации и профессионального мастерства обслуживающего персонала с учетом его теоретической подготовки, практических навыков и умений.

6.1.3 Обслуживающий персонал должен знать и соблюдать основы трудового законодательства Российской Федерации [4], должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, правила пожарной безопасности.

6.1.4 Обслуживающий персонал должен проходить обязательный инструктаж с целью ознакомления с правилами оказания услуг в конкретном средстве размещения и стандартами работы.

6.1.5 В стандартах работы персонала должны быть зафиксированы правила поведения персонала, процедуры и технология обслуживания туристов (гостей).

Администрация средств размещения организует изучение обслуживающим персоналом стандартов работы, проводит обучение, тренинги и контролирует выполнение и соблюдение стандартов работы в процессе обслуживания туристов (гостей).

6.1.6 Должностные инструкции обслуживающего персонала должны содержать функциональные обязанности, права и квалификационные требования к обслуживающему персоналу и соответствовать требованиям [1], [2].

Должностные инструкции обслуживающего персонала разрабатывает администрация средств размещения, исходя из требований действующего законодательства [5], квалификационных характеристик должностей специалистов и других работников [1], [2] с учетом особенностей функционирования средств размещения.

6.1.7 Обслуживающий персонал обязан регулярно проходить инструктажи по охране труда и технике безопасности в соответствии с требованиями [6] и ГОСТ Р 12.0.009, знать и выполнять инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях.

6.1.8 Обслуживающий персонал должен знать характеристики несчастных случаев и правила и приемы оказания первой помощи и уметь оказывать первую медицинскую и иную помощь (при травмах, несчастных случаях, резком ухудшении состояния здоровья туристов), организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций (пожаре, стихийных бедствиях, угрозе терроризма и т. п.).

Администрация средств размещения должна организовать изучение обслуживающим персоналом и контролировать соблюдение инструкций по действиям в чрезвычайных ситуациях, мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности.

6.1.9 Обслуживающий персонал обязан проходить медицинские осмотры (освидетельствования) и гигиеническую подготовку в соответствии с установленными требованиями [7].

6.1.10 Обслуживающий персонал должен соблюдать деловой стиль в одежде, должен быть аккуратным и опрятным. Форменные одежда и обувь должны быть в хорошем состоянии и без видимых повреждений.

Обслуживающий персонал средств размещения, имеющих категорию в соответствии с требованиями [3], должен быть одет в соответствующую форменную одежду установленного для каждой службы средства размещения образца. На форменной одежде работника средств размещения категории мини-отель и одна-две «звезды» должен быть прикреплен служебный значок (бейдж) с указанием имени/фамилии и должности на русском языке. В средствах размещения категории от трех до пяти «звезд» имя работника и его должность должны быть указаны на русском языке и латинскими буквами.

6.1.11 Профессиональными этическими нормами поведения обслуживающего персонала средств размещения должны быть: гостеприимность, вежливость, тактичность, коммуникабельность, доброжелательность, терпение, сдержанность, внимательность, корректность и предупредительность в отношениях с туристами, гостями и сотрудниками. При обслуживании недопустимо применение грубого, агрессивного стиля поведения, использование ненормативной лексики, акцентирование внимания на расовой, национальной, религиозной принадлежности туристов и иные формы поведения, оскорбляющие личность и достоинство человека.

6.1.12 Обслуживающий персонал средств размещения должен знать специфику и особенности обслуживания туристов из зарубежных стран, правила международного этикета, уметь контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы.

Для средств размещения, имеющих категорию, уровень знаний иностранных языков должен быть не ниже установленных требований [3].

6.1.13 При получении доступа к персональным данным туристов обслуживающий персонал должен принять меры, чтобы исключить возможность их разглашения.

6.1.14 Обслуживающий персонал должен уделять особое внимание и оказывать необходимую помощь туристам с ограниченными физическими возможностями, в том числе инвалидам, в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53998.

6.1.15 Обслуживающий персонал должен знать потребности и ожидания туристов, методы работы с претензиями и жалобами.

6.1.16 Обслуживающий персонал должен знать основы работы собственной службы и специфику работы других служб средства размещения, технологию взаимодействия с другими службами, правила и режим их работы, перечень предоставляемых услуг.

6.2 Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб

В дополнение к основным требованиям, изложенным в 6.1, к обслуживающему персоналу различных служб предъявляются требования, представленные в таблице А.1 приложения А.

Приложение А
(рекомендуемое)

Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб

Таблица А.1 — Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
Служба приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск)	Персонал должен знать: - правила регистрации туристов и паспортно-визового режима; - правила межличностного общения и этикета; - основы психологии; - основы маркетинга и менеджмента - правила этикета при общении по телефону; - телефоны срочного вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях; - системы безопасности средств размещения; - систему сейфового хранения ценностей туристов и систему депозитных ячеек; - расположение всех служб и подразделений средства размещения; - расположение номеров и нормативы оснащения номерного фонда и общественных помещений средств размещения; - правила эксплуатации оборудования и приборов, установленных в средстве размещения, и имеющих отношение к исполнению служебных обязанностей; - типы и системы ключей от номеров; - системы оплаты и процедуры расчета с туристами. Персонал должен уметь: - вести информационную базу службы приема и размещения; - осуществлять работу по выезду, а также расчеты с туристами (текущие и при выезде); - отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения; - координировать работу персонала собственной и других служб по приему, размещению и сопровождению гостей (только для менеджеров), - применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте, пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером, владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет; - вести работу с почтой (корреспонденцией) и сообщениями; - работать с претензиями туристов (гостей) и отвечать на их вопросы; - контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы)	- администратор/ старший администратор; - менеджер службы приема и размещения; - менеджер/ассистент менеджера по обслуживанию; - специалист службы приема и размещения; - дежурный по этажу/ помощник дежурного по этажу; - портье

Продолжение таблицы А.1

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
Служба бронирования	Персонал должен знать: - правила и методы организации процесса обслуживания в средстве размещения; - современные системы и технологии бронирования; - основы организации труда и управления; - правила этикета при общении по телефону; - тарифы и прейскуранты цен на основные и дополнительные услуги средства размещения; - режим работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги туристам (гостям); - правила межличностного общения; - особенности работы с корпоративными клиентами (потребителями услуг). Персонал должен уметь: - проводить работу по бизнес-планированию и продвижению услуг средств размещения; - доводить до потенциальных потребителей информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения; - выполнять работу по бронированию номеров средства размещения и дополнительных услуг (питания, бизнес-услуг, физкультурно-оздоровительных и др.); - координировать и контролировать работу персонала служб средства размещения (только для менеджеров); - применять на практике современные системы и технологии бронирования; - рассматривать претензии потребителей, связанные с бронированием и качеством обслуживания, и принимать по ним решения; - учитывать ограниченные физические возможности маломобильных групп населения при бронировании мест в средстве размещения; - владеть Интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж	- менеджер по бронированию; - специалист по бронированию

Продолжение таблицы А.1

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
Служба номерного фонда/эксплуатации/обслуживания номерного фонда/хозяйственного обеспечения и обслуживания/хаускипинг	Персонал должен знать: - правила содержания номеров и других помещений средства размещения; - организационную структуру средства размещения, структуру службы номерного фонда; - оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения; - ассортимент и характеристики расходных (возобновляемых) материалов; - характеристики применяемых моющих, чистящих и других химических веществ, в том числе инсектицидных препаратов; - виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки; - системы охранной сигнализации и правила работы с ними. Персонал должен уметь: - осуществлять уборку номеров, служебных и общественных помещений в соответствии с утвержденными процедурами и стандартами работы; - поддерживать в номерах необходимое санитарно-гигиеническое состояние и уровень комфорта в жилых и общественных помещениях; - осуществлять смену постельного белья и полотенец, пополнение необходимых запасов расходных материалов; - оказывать бытовые услуги гостям (услуги стирки, химчистки, по ремонту одежды и др.); - осуществлять контроль за качеством уборки номеров, общественных помещений	- старшая горничная (супервайзер); - горничная/горничный; - уборщик служебных и общественных помещений

Продолжение таблицы А.1

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
Сервисная служба[2)]	Персонал должен знать: - иностранный язык в пределах необходимого разговорного минимума и профессиональной терминологии; - для средства размещения, имеющего категорию, иностранный язык (свободное владение) в соответствии с требованиями [3]; - планировку и оснащение средства размещения; - организацию работы всех служб; - правила и порядок бронирования номеров и резервирования услуг в средстве размещения, тарифы на предоставляемые услуги; - формы работы с претензиями и жалобами гостей; - системы охранной сигнализации и правила работы с ними. Персонал должен уметь: - контролировать списки приезжающих туристов, выделяя категорию VIP, и обеспечивать данной информацией заинтересованные службы средства размещения; - проводить проверку номеров, предназначенных для туристов, отнесенных к категории VIP; - своевременно обеспечивать туристов информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях; - организовать работу с почтой и сообщениями и своевременную их доставку в номера; - выполнять личные поручения проживающих туристов и гостей, - оказывать помощь проживающим туристам в чрезвычайных ситуациях; - выполнять кассовые операции, обеспечивая правильное ведение финансовых отчетных документов; - выполнять заказы гостей на бронирование проездных авиа, железнодорожных, автобусных, круизных билетов, а также билетов на развлекательные мероприятия; - владеть информацией о достопримечательностях и событиях, происходящих в регионе, и предоставлять ее гостям; - содействовать достижению и поддержанию высокого уровня обслуживания туристов (гостей) в средстве размещения	- консьерж; - оператор телефонной службы
Сервисная служба	Персонал должен знать: - правила обслуживания туристов в средстве размещения; - планировку и материально-техническое оснащение средства размещения; - расположение номеров, служб и общественных помещений; - правила межличностного общения и этикета; - систему охранной сигнализации и правила работы с ней; - телефоны срочного вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях. Персонал должен уметь: - принимать и своевременно исполнять заказы и просьбы туристов (гостей) в соответствии с должностными обязанностями и стандартами работы; - предоставлять помощь проживающим туристам в экстренных и чрезвычайных ситуациях	- швейцар (дормен); - коридорный; - гардеробщик; - носильщик (подносчик багажа, беллмен, беллбой); - посыльный;

Окончание таблицы А.1

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
Служба питания и напитков (Food Services, Food & Beverage, служба кейтеринга)	Требования к работникам службы питания согласно ГОСТ Р 50935	- метрдотель (администратор зала); - хостес; - официант/помощник официанта; - бармен; - сомелье; - бариста; - буфетчик; - кассир; - повар; - шеф-повар; - стюарт
Службы, оказывающие дополнительные и сопутствующие услуги		
Фитнес-центр	Требования к персоналу фитнес-центров согласно ГОСТ Р 52024, ГОСТ Р 52493 и стандартам организации	- тренер; - инструктор по спорту; - методист
Объекты торговли	Требования к персоналу объектов торговли согласно ГОСТ Р 51305 и стандартам организации	- продавец; - кассир
Парикмахерская, салон красоты, СПА-центр	Требования к персоналу парикмахерских согласно ГОСТ Р 51142 и стандартам организации Требования к персоналу СПА-центров в соответствии с действующим законодательством РФ и стандартами организации	- парикмахер; - специалист по маникюру, педикюру; - косметолог; - массажист; - косметик
Прачечная, химчистка	Требования к персоналу прачечных и химчистки согласно ГОСТ Р 52058, ГОСТ Р 51108 и стандартам организации	- приемщик; - оператор; - кастелянша
Экскурсионная служба	Требования к персоналу экскурсионной службы согласно ГОСТ Р 54604	- гид; - экскурсовод; - гид-переводчик
Бизнес-центр, конференц-центр	Требования к персоналу бизнес-центров, конференц-центров в соответствии с действующим законодательством РФ и стандартами организации	- менеджер; - сотрудник; - специалист
Служба безопасности (по обеспечению безопасности/внутреннего контроля)	Требования к персоналу в соответствии с действующим законодательством РФ в области безопасности и стандартами организации	- работник службы безопасности (охранник, секьюрити, вахтер, контролер, сторож)

[1)] Функции служб могут быть перераспределены между службами в зависимости от конкретных условий деятельности средств размещения.

[2)] Персонал сервисной службы может оказывать дополнительно информационные услуги, включая услуги бизнес-центров, услуги конференц и т. п.

Библиография

[1] Приказ Минздравсоцразвития от 12 марта 2012 г. № 202н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов, служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (зарегистрирован в Минюсте РФ от 2 апреля 2012 г. № 23681)

[2] Постановление Министерства труда России от 10 ноября 1992 г. № 31 «Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих» с изменениями и дополнениями

[3] Приказ Минспорттуризма РФ от 21 января 2011 г. № 35 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи», приложение 8 (зарегистрирован в Минюсте РФ от 22 февраля 2011 г. № 19918)

[4] Трудовой кодекс Российской Федерации

[5] Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 в ред. постановлений Правительства Российской Федерации с изменениями и дополнениями

[6] Постановление Министерства труда и Министерства социального развития Российской Федерации и Министерства образования Российской Федерации от 13 января 2003 г. № 1/29 «Об утверждении порядка обучения по охране труда и проверки знаний по охране труда работников организаций»

[7] Приказ Минздравоохранения и социального развития РФ от 12 апреля 2011 г. № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» (зарегистрирован в Минюсте РФ от 21 октября 2011 г. № 22111)

УДК 64.024.3:658:386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: средства размещения, обслуживающий персонал, администратор, менеджер службы приема и размещения, менеджер по обслуживанию туристов, менеджер по бронированию, портье, дежурный по этажу, консьерж, швейцар (привратник), носильщик (подносчик багажа), старшая горничная, горничная, уборщик общих помещений (стюарт)

Редактор переиздания *Е.И. Мосур*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.С. Кабашова*
Компьютерная верстка *М.В. Лебедевой*

Сдано в набор 22.05.2020. Подписано в печать 07.10.2020. Формат 60×84¼. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,48.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru