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
2013

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

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

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2013

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 10

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—2009 Система стандартов безопасности труда. Система управления охраной труда на малых предприятиях. Требования и рекомендации по применению

ГОСТ Р 50644—2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов

ГОСТ Р 50935—2007 Услуги общественного питания. Требования к персоналу

ГОСТ Р 51108—97 Услуги бытовые. Химическая чистка. Общие технические условия

ГОСТ Р 51142—98 Услуги бытовые. Услуги парикмахерских. Общие технические условия

ГОСТ Р 51305—2009 Услуги торговли. Требования к персоналу

ГОСТ Р 52024—2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования

ГОСТ Р 52058—2003 Услуги бытовые. Услуги прачечных. Общие технические условия

ГОСТ Р 52493—2005 Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия

ГОСТ Р 53423—2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения

ГОСТ Р 53998—2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

ГОСТ Р 54604—2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

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) средства 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
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;	- менеджер по бронированию; - специалист по бронированию

Продолжение таблицы А.1

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
	- 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	
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
Сервисная служба[2)]	Персонал должен знать: - иностранный язык в пределах необходимого разговорного минимума и профессиональной терминологии;	- консьерж; - оператор телефонной службы

Продолжение таблицы А.1

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
	- 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	
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
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;

Окончание таблицы А.1

Наименование службы[1)]	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
		- 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 12.03.2012 г. № 202н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов, служащих», раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (зарегистрирован в Минюсте РФ от 02.04.2012 г. № 23681)

[2] Постановление Министерства труда России от 10.11.92 г. № 31 «Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих» с изменениями и дополнениями

[3] Приказ Минспорттуризма РФ от 21.01.2011 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 22.02.2011 г. № 19918)

[4] Трудовой кодекс Российской Федерации

[5] Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 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 13.01.2003 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 12.04.2011 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 21.10.2011 г. № 22111)

УДК 64.024.3:658:386:006.354 ОКС 55.200 Т58 ОКСТУ 0131

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 *О.А. Стояновская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 28.01.2013. Подписано в печать 05.02.2013. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 1,86.
Уч.-изд. л. 1,35. Тираж 108 экз. Зак. 117.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

ИПК-6603-2011