



КонсультантПлюс

"ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу"
(утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Утвержден и введен в действие
[Приказом](#) Федерального агентства
по техническому регулированию
и метрологии
от 8 декабря 2011 г. N 737-ст

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

Services of accommodation facilities. General requirements to the maintenance staff

ГОСТ Р 54603-2011

Группа Т58

ОКС 55.200

ОКСТУ 0131

Дата введения
1 января 2013 года

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным [законом](#) от 27 декабря 2002 г. N 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. N 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.

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.

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. Форменная 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.

(рекомендуемое)

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ
РАЗЛИЧНЫХ СЛУЖБ

Таблица А.1

Дополнительные требования к обслуживающему персоналу
различных служб

Наименование службы <*>	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
Служба приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск)	Персонал должен знать:	- администратор/старший администратор;
	- правила регистрации туристов и паспортно-визового режима;	
	- правила межличностного общения и этикета;	- менеджер/ассистент менеджера по обслуживанию;
	- основы психологии;	
	- основы маркетинга и менеджмента;	- дежурный по этажу/помощник дежурного по этажу;
	- 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;		

	<p>- расположение номеров и нормативы оснащения номерного фонда и общественных помещений средств размещения;</p>	
	<p>- правила эксплуатации оборудования и приборов, установленных в средстве размещения и имеющих отношение к исполнению служебных обязанностей;</p>	
	<p>- типы и системы ключей от номеров;</p>	
	<p>- системы оплаты и процедуры расчета с туристами.</p>	
	<p>Персонал должен уметь:</p>	
	<p>- вести информационную базу службы приема и размещения;</p>	
	<p>- осуществлять работу по выезду, а также расчеты с туристами (текущие и при выезде);</p>	
	<p>- отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения;</p>	
	<p>- координировать работу персонала собственной и других служб по приему, размещению и сопровождению гостей (только для менеджеров);</p>	
	<p>- применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем</p>	

	<p>месте, пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером, владеть навыками работы с системами программного обеспечения и информационно-телекоммуникационной сетью Интернет;</p>	
	<p>- вести работу с почтой (корреспонденцией) и сообщениями;</p>	
	<p>- работать с претензиями туристов (гостей) и отвечать на их вопросы;</p>	
	<p>- контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы)</p>	
Служба бронирования	<p>Персонал должен знать:</p>	<p>- менеджер по бронированию;</p>
	<p>- правила и методы организации процесса обслуживания в средстве размещения;</p>	<p>- специалист по бронированию</p>
	<p>- современные системы и технологии бронирования;</p>	
	<p>- основы организации труда и управления;</p>	
	<p>- правила этикета при общении по телефону;</p>	
	<p>- тарифы и прейскуранты цен на основные и дополнительные услуги средства размещения;</p>	

	<ul style="list-style-type: none">- режим работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги туристам (гостям);	
	<ul style="list-style-type: none">- правила межличностного общения;	
	<ul style="list-style-type: none">- особенности работы с корпоративными клиентами (потребителями услуг).	
	Персонал должен уметь:	
	<ul style="list-style-type: none">- проводить работу по бизнес-планированию и продвижению услуг средств размещения;	
	<ul style="list-style-type: none">- доводить до потенциальных потребителей информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения;	
	<ul style="list-style-type: none">- выполнять работу по бронированию номеров средства размещения и дополнительных услуг (питания, бизнес-услуг, физкультурно-оздоровительных и др.);	
	<ul style="list-style-type: none">- координировать и контролировать работу персонала служб средства размещения (только для менеджеров);	
	<ul style="list-style-type: none">- применять на практике современные системы и технологии бронирования;	
	<ul style="list-style-type: none">- рассматривать претензии потребителей, связанные с	

	<p>бронированием и качеством обслуживания, и принимать по ним решения;</p>	
	<p>- учитывать ограниченные физические возможности маломобильных групп населения при бронировании мест в средстве размещения;</p>	
	<p>- владеть Интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж</p>	
Служба номерного фонда/эксплуатации/обслуживания номерного фонда/хозяйственного обеспечения и обслуживания/ хаускипинг	<p>Персонал должен знать:</p>	<p>- старшая горничная (супервайзер);</p>
	<p>- правила содержания номеров и других помещений средства размещения;</p>	<p>- горничная/горничный;</p>
	<p>- организационную структуру средства размещения, структуру службы номерного фонда;</p>	<p>- уборщик служебных и общественных помещений</p>
	<p>- оборудование, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения;</p>	
	<p>- ассортимент и характеристики расходных (возобновляемых) материалов;</p>	
	<p>- характеристики применяемых моющих, чистящих и других химических веществ, в том числе инсектицидных препаратов;</p>	

	<p>- виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки;</p>	
	<p>- системы охранной сигнализации и правила работы с ними.</p>	
	<p>Персонал должен уметь:</p>	
	<p>- осуществлять уборку номеров, служебных и общественных помещений в соответствии с утвержденными процедурами и стандартами работы;</p>	
	<p>- поддерживать в номерах необходимое санитарно-гигиеническое состояние и уровень комфорта в жилых и общественных помещениях;</p>	
	<p>- осуществлять смену постельного белья и полотенец, пополнение необходимых запасов расходных материалов;</p>	
	<p>- оказывать бытовые услуги гостям (услуги стирки, химчистки, по ремонту одежды и др.);</p>	
	<p>- осуществлять контроль за качеством уборки номеров, общественных помещений</p>	
<p>Сервисная служба <*></p>	<p>Персонал должен знать:</p>	<p>- консьерж;</p>
	<p>- иностранный язык в пределах необходимого разговорного минимума и профессиональной</p>	<p>- оператор телефонной службы</p>

	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;	

	<ul style="list-style-type: none">- 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:	- швейцар (дормен);

	- правила обслуживания туристов в средстве размещения;	- коридорный;
	- планировку и материально-техническое оснащение средства размещения;	- гардеробщик;
	- расположение номеров, служб и общественных помещений;	- носильщик (подносчик багажа, беллмен, беллбой);
	- правила межличностного общения и этикета;	- посыльный
	- 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	

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	- парикмахер;
		- специалист по маникюру, педикюру;
	Требования к персоналу СПА-центров в соответствии с действующим законодательством РФ и стандартами организации	- 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)
<*> Функции служб могут быть перераспределены между службами в зависимости от конкретных условий деятельности средств размещения.		
<*> 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. N 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. N 23681)
- [2] [Постановление](#) Министерства труда России от 10.11.92 г. N 31 "Об утверждении тарифно-квалификационных характеристик по общеотраслевым профессиям рабочих" с изменениями и дополнениями
- [3] [Приказ](#) Минспорттуризма РФ от 21.01.2011 г. N 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. N 19918)
- [4] Трудовой [кодекс](#) Российской Федерации
- [5] [Правила](#) предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 г. N 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. N 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. N 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. N 22111)