

---

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*

© Стандартиформ, 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

## 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

**П р и м е ч а н и е** — 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.



**Приложение А  
(рекомендуемое)**

**Дополнительные требования к обслуживающему персоналу  
различных служб**

Т а б л и ц а А.1 — Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб

Наименование службы <sup>1)</sup>	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
Служба приема и размещения (фронт-офис, фронт-деск)	<p>Персонал должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила регистрации туристов и паспортно-визового режима;</li> <li>- правила межличностного общения и этикета;</li> <li>- основы психологии;</li> <li>- основы маркетинга и менеджмента;</li> <li>- правила этикета при общении по телефону;</li> <li>- телефоны срочного вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях;</li> <li>- системы безопасности средств размещения;</li> <li>- систему сейфового хранения ценностей туристов и систему депозитных ячеек;</li> <li>- расположение всех служб и подразделений средства размещения;</li> <li>- расположение номеров и нормативы оснащения номерного фонда и общественных помещений средств размещения;</li> <li>- правила эксплуатации оборудования и приборов, установленных в средстве размещения и имеющих отношение к исполнению служебных обязанностей;</li> <li>- типы и системы ключей от номеров;</li> <li>- системы оплаты и процедуры расчета с туристами.</li> </ul> <p>Персонал должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вести информационную базу службы приема и размещения;</li> <li>- осуществлять работу по выезду, а также расчеты с туристами (текущие и при выезде);</li> <li>- отслеживать баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги средства размещения;</li> <li>- координировать работу персонала собственной и других служб по приему, размещению и сопровождению гостей (только для менеджеров);</li> <li>- 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;</li> <li>- вести работу с почтой (корреспонденцией) и сообщениями;</li> <li>- работать с претензиями туристов (гостей) и отвечать на их вопросы;</li> <li>- контактировать с гостями на иностранном языке (по тематике службы)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- администратор/старший администратор;</li> <li>- менеджер службы приема и размещения;</li> <li>- менеджер/ассистент менеджера по обслуживанию;</li> <li>- специалист службы приема и размещения;</li> <li>- дежурный по этажу/помощник дежурного по этажу;</li> <li>- портье</li> </ul>
Служба бронирования	<p>Персонал должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила и методы организации процесса обслуживания в средстве размещения;</li> <li>- современные системы и технологии бронирования;</li> <li>- основы организации труда и управления;</li> <li>- правила этикета при общении по телефону;</li> <li>- тарифы и прейскуранты цен на основные и дополнительные услуги средства размещения;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- менеджер по бронированию;</li> <li>- специалист по бронированию</li> </ul>

Продолжение таблицы А.1

Наименование службы <sup>1)</sup>	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- режим работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги туристам (гостям);</li> <li>- правила межличностного общения;</li> <li>- особенности работы с корпоративными клиентами (потребителями услуг).</li> </ul> <p>Персонал должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- проводить работу по бизнес-планированию и продвижению услуг средств размещения;</li> <li>- доводить до потенциальных потребителей информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения;</li> <li>- выполнять работу по бронированию номеров средства размещения и дополнительных услуг (питания, бизнес-услуг, физкультурно-оздоровительных и др.);</li> <li>- координировать и контролировать работу персонала служб средства размещения (только для менеджеров);</li> <li>- применять на практике современные системы и технологии бронирования;</li> <li>- рассматривать претензии потребителей, связанные с бронированием и качеством обслуживания, и принимать по ним решения;</li> <li>- учитывать ограниченные физические возможности маломобильных групп населения при бронировании мест в средстве размещения;</li> <li>- владеть Интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж</li> </ul>	
Служба номерного фонда/эксплуатации/обслуживания номерного фонда/хозяйственного обеспечения и обслуживания/хаускипинг	<p>Персонал должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила содержания номеров и других помещений средства размещения;</li> <li>- организационную структуру средства размещения, структуру службы номерного фонда;</li> <li>- оборудования, приборы и материалы, применяемые в работе, правила их эксплуатации и применения;</li> <li>- ассортимент и характеристики расходных (возобновляемых) материалов;</li> <li>- характеристики применяемых моющих, чистящих и других химических веществ, в том числе инсектицидных препаратов;</li> <li>- виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки;</li> <li>- системы охранной сигнализации и правила работы с ними.</li> </ul> <p>Персонал должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять уборку номеров, служебных и общественных помещений в соответствии с утвержденными процедурами и стандартами работы;</li> <li>- поддерживать в номерах необходимое санитарно-гигиеническое состояние и уровень комфорта в жилых и общественных помещениях;</li> <li>- осуществлять смену постельного белья и полотенец, пополнение необходимых запасов расходных материалов;</li> <li>- оказывать бытовые услуги гостям (услуги стирки, химчистки, по ремонту одежды и др.);</li> <li>- осуществлять контроль за качеством уборки номеров, общественных помещений</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- старшая горничная (супервайзер);</li> <li>- горничная/горничный;</li> <li>- уборщик служебных и общественных помещений</li> </ul>
Сервисная служба <sup>2)</sup>	<p>Персонал должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- иностранный язык в пределах необходимого разговорного минимума и профессиональной терминологии;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- консьерж;</li> <li>- оператор телефонной службы</li> </ul>

## Продолжение таблицы А.1

Наименование службы <sup>1)</sup>	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- для средства размещения, имеющего категорию, иностранный язык (свободное владение) в соответствии с требованиями [3];</li> <li>- планировку и оснащение средства размещения;</li> <li>- организацию работы всех служб;</li> <li>- правила и порядок бронирования номеров и резервирования услуг в средстве размещения, тарифы на предоставляемые услуги;</li> <li>- формы работы с претензиями и жалобами гостей;</li> <li>- системы охранной сигнализации и правила работы с ними.</li> </ul> <p>Персонал должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- контролировать списки приезжающих туристов, выделяя категорию VIP, и обеспечивать данной информацией заинтересованные службы средства размещения;</li> <li>- проводить проверку номеров, предназначенных для туристов, отнесенных к категории VIP;</li> <li>- своевременно обеспечивать туристов информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях;</li> <li>- организовать работу с почтой и сообщениями и своевременную их доставку в номера;</li> <li>- выполнять личные поручения проживающих туристов и гостей;</li> <li>- оказывать помощь проживающим туристам в чрезвычайных ситуациях;</li> <li>- выполнять кассовые операции, обеспечивая правильное ведение финансовых отчетных документов;</li> <li>- выполнять заказы гостей на бронирование проездных авиа-, железнодорожных, автобусных, круизных билетов, а также билетов на развлекательные мероприятия;</li> <li>- владеть информацией о достопримечательностях и событиях, происходящих в регионе, и предоставлять ее гостям;</li> <li>- содействовать достижению и поддержанию высокого уровня обслуживания туристов (гостей) в средстве размещения</li> </ul>	
Сервисная служба	<p>Персонал должен знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правила обслуживания туристов в средстве размещения;</li> <li>- планировку и материально-техническое оснащение средства размещения;</li> <li>- расположение номеров, служб и общественных помещений;</li> <li>- правила межличностного общения и этикета;</li> <li>- систему охранной сигнализации и правила работы с ней;</li> <li>- телефоны срочного вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях.</li> </ul> <p>Персонал должен уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- принимать и своевременно исполнять заказы и просьбы туристов (гостей) в соответствии с должностными обязанностями и стандартами работы;</li> <li>- предоставлять помощь проживающим туристам в экстренных и чрезвычайных ситуациях</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- швейцар (дормен);</li> <li>- коридорный;</li> <li>- гардеробщик;</li> <li>- носильщик (подносчик багажа, беллмен, беллбой);</li> <li>- посыльный</li> </ul>
Служба питания и напитков (Food Services, Food & Beverage, служба кейтеринга)	Требования к работникам службы питания согласно ГОСТ Р 50935	<ul style="list-style-type: none"> <li>- метрдотель (администратор зала);</li> <li>- хостес;</li> <li>- официант/помощник официанта;</li> </ul>

Окончание таблицы А.1

Наименование службы <sup>1)</sup>	Требования к обслуживающему персоналу службы	Возможные наименования должностей персонала службы
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- бармен;</li> <li>- сомелье;</li> <li>- бариста;</li> <li>- буфетчик;</li> <li>- кассир;</li> <li>- повар;</li> <li>- шеф-повар;</li> <li>- стюарт</li> </ul>
Службы, оказывающие дополнительные и сопутствующие услуги		
Фитнес-центр	Требования к персоналу фитнес-центров согласно ГОСТ Р 52024, ГОСТ Р 52493 и стандартам организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- тренер;</li> <li>- инструктор по спорту;</li> <li>- методист</li> </ul>
Объекты торговли	Требования к персоналу объектов торговли согласно ГОСТ Р 51305 и стандартам организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- продавец;</li> <li>- кассир</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- парикмахер;</li> <li>- специалист по маникюру, педикюру;</li> <li>- косметолог;</li> <li>- массажист;</li> <li>- косметик</li> </ul>
Прачечная, химчистка	Требования к персоналу прачечных и химчистки согласно ГОСТ Р 52058, ГОСТ Р 51108 и стандартам организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- приемщик;</li> <li>- оператор;</li> <li>- кастелянша</li> </ul>
Экскурсионная служба	Требования к персоналу экскурсионной службы согласно ГОСТ Р 54604	<ul style="list-style-type: none"> <li>- гид;</li> <li>- экскурсовод;</li> <li>- гид-переводчик</li> </ul>
Бизнес-центр, конференц-центр	Требования к персоналу бизнес-центров, конференц-центров в соответствии с действующим законодательством РФ и стандартами организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- менеджер;</li> <li>- сотрудник;</li> <li>- специалист</li> </ul>
Служба безопасности (по обеспечению безопасности/внутреннего контроля)	Требования к персоналу в соответствии с действующим законодательством РФ в области безопасности и стандартами организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работник службы безопасности (охранник, секьюрити, вахтер, контролер, сторож)</li> </ul>
<p><sup>1)</sup> Функции служб могут быть перераспределены между службами в зависимости от конкретных условий деятельности средств размещения.</p> <p><sup>2)</sup> Персонал сервисной службы может оказывать дополнительно информационные услуги, включая услуги бизнес-центров, услуги конференц и т. п.</p>		

### 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

T58

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<sup>1/8</sup>. 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](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)  
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.  
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.