

Приложение 8

к Системе классификации гостиниц и иных средств размещения

Требования к персоналу гостиниц и иных средств размещения и его квалификации

	Требования	*	**	***	****	*****
1.	Квалификационные требования					
	Квалификация руководителя и персонала должны соответствовать квалификационным требованиям (профессиональным стандартам) к основным должностям работников гостиницы.	+	+	+	+	+
	1.1. Требования к уровню образования:					
	1.1.1. Наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления гостиниц.	+	+	+	+	+
	1.1.2. Наличие среднего профессионального образования для линейного персонала гостиниц.	+	+	+	+	+
	1.1.3. Количество руководящих					

работников высшего и среднего звена управления гостиницы, имеющих высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства					
— более 25%	+	+	+	+	+
— не менее 50%		+	+	+	+
— более 50%			+	+	+
— не менее 75%				+	+
— более 75%					+
1.2. Требования к стажу работы:					
1.2.1. Стаж работы для руководителя высшего звена управления гостиницы — не менее 3-х лет на руководящей позиции начальника любой службы гостиницы.	+	+	+	+	+
1.2.2. Стаж работы для руководителей среднего звена управления гостиницы — не менее 3-х лет на позиции старшего смены или супервайзера.	+	+	+	+	+
1.3. Требования к повышению квалификации персонала гостиницы.					
Весь персонал гостиницы должен	+	+	+	+	+

пройти профессиональную переподготовку или повышение квалификации.					
Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена на базе высших профессиональных учебных заведений, общественных организаций: — не реже 1 раза в 2 года	+	+	+	+	+
Переподготовка или повышение квалификации линейного персонала на базе профессиональных учебных заведений, общественных организаций: — не реже 1 раза в 2 года	+	+	+	+	+
1.4. Требования к знанию иностранных языков.					
Знание персоналом гостиницы иностранных языков в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей:					

1.4.1. одного на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей;	+	+	+	+	+
1.4.2. в дополнение п. 1.4.1. разговорный уровень владения языком для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;		+	+	+	+
1.4.3. в дополнение п. 1.4.1. не менее двух иностранных языков для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями (один иностранный язык — свободное владение);			+	+	+
1.4.4. не менее двух на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего				+	+

	гостиницей и два иностранных языка (один — свободное владение) для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями;					
	1.4.5. не менее двух на уровне разговорной речи (языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами гостиницы в этом регионе) для директора или управляющего гостиницей и минимум два иностранных языка — свободное владение для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями.					+
2.	К персоналу предъявляют следующие требования:					
	— знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка;	+	+	+	+	+
	— знание и соблюдение стандартов предприятия и технологий	+	+	+	+	+

обслуживания;					
— знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил;	+	+	+	+	+
— знание и соблюдение мер пожарной безопасности, правил охраны труда и техники безопасности;	+	+	+	+	+
— знание и соблюдение инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;	+	+	+	+	+
— умение оказать первую помощь в ЧС;	+	+	+	+	+
— знание требований нормативных и технических документов на услуги средств размещения;	+	+	+	+	+
— знание и умение работать с системами:					
• система управления гостиницей (PMS — Property Management System)			+	+	+
• глобальная система бронирования (Global Distribushion System) для сотрудников службы бронирования и службы приема и размещения			+	+	+
• система управления рестораном			+	+	+

	(Point Of Sales) для персонала службы питания					
	• система финансово-бухгалтерского учета (Accounting System) для планово-финансовой службы.			+	+	+