

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**Туристские услуги.
Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения**

Издание официальное

Агентство «Узстандарт»

Ташкент 2019

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН и ВНЕСЕН Государственным унитарным предприятием «Центр сертификации туристских услуг» и Институтом развития туризма Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (Госкомтуризм).

2 ОДОБРЕН Техническим комитетом по стандартизации «Туристские услуги».

3 УТВЕРЖДЕН Постановлением Узбекского агентства стандартизации, метрологии и сертификации (Агентство «Узстандарт») от 25.10.2019 г. № 05-1078.

4 ГАРМОНИЗИРОВАН с документами «UNWTO. TedQual: Quality Certification System for Education and Training Programmes in Tourism» и O‘z DSt ISO 18513:2017 «Туристские услуги. Гостиницы и другие виды средств размещения туристов. Терминология».

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории Республики Узбекистан публикуется в указателе, издаваемом Агентством «Узстандарт». Рекомендации по применению настоящего стандарта могут быть представлены разработчиком. В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована в ближайшем выпуске информационного указателя, издаваемого Агентством «Узстандарт».

Исключительное право официального опубликования настоящего стандарта на территории Республики Узбекистан принадлежит Агентству «Узстандарт».

Содержание

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

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

**Туризм хизматлари.
Жойлаштириш воситаларида хизмат
кўрсатадиган ходимларга доир умумий талаблар**

**Туристские услуги.
Общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения**

Tourism services. General requirements for accommodation staff

Дата введения: **01.01.2020 г.**

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к обслуживающему персоналу средств размещения различных типов и категорий.

Положения настоящего стандарта распространяются на персонал, оказывающий услуги в средствах размещения 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.

Потребители услуг средств размещений, органы государственного управления и органы по оценке соответствия могут также применять его при контроле, оценке или признании объектов.

Настоящий стандарт предназначен для применения юридическими и физическими лицами, предоставляющими услуги в средствах размещений.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ 30524:2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»;

O‘z DSt ISO 18513:2017 «Туристские услуги. Гостиницы и другие виды средств размещения туристов. Терминология»;

Примечание – При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверять действие ссылочных стандартов на территории Республики Узбекистан по соответствующему указателю стандартов, составленному по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) стандартом. Если ссылочный документ отменен без замены, то положение, в котором дается ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по O‘z DSt ISO 18513:2017, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 администратор/старший администратор (менеджер/специалист службы приема и размещения): Персонал, управляющий средством размещения и отвечающий за прием и размещение гостей, включая встречу, регистрацию, размещение по номерам,

расчет за проживание и дополнительные услуги, а также за координацию взаимодействия служб средства размещения.

3.2 менеджер по бронированию (специалист по бронированию): Персонал, 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.

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

3.4 горничная: Персонал, основной обязанностью которого является уборка и комплектация номеров (комнат) средства размещения, их содержание в надлежащем санитарном состоянии.

3.5 старшая горничная (супервайзер): Персонал, основной обязанностью которого является контроль санитарного состояния номерного фонда и общественных помещений, работой горничных и уборщиков общественных помещений.

3.6 уборщик общественных и служебных помещений: Персонал, основной обязанностью которого является уборка общественных и служебных помещений средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии.

3.7 консьерж: Персонал, 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.

3.8 швейцар: Персонал, основной обязанностью которого является встреча туристов и гостей у входной двери.

3.9 носильщик (подносчик багажа, беллбой, беллмен): Персонал, основной обязанностью которого является доставка багажа туристов.

3.10 прачка: Персонал, основной обязанностью которого является стирка, сушка, глажение и химчистка белья.

3.11 работник службы безопасности (охранник, секьюрити, вахтер, контролер, сторож): Персонал, 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;
- персонал службы бронирования;
- персонал административно-хозяйственной службы/хаускипинга;
- персонал сервисной службы;
- персонал службы питания и напитков;
- персонал службы прачечной;
- персонал службы безопасности;
- персонал оздоровительного центра;
- персонал инженерно-технической службы.

4.2 Служба приема и размещения включает в себя персонал следующих должностей: портье, администратор, старший администратор, менеджер службы приема и размещения, и т.п.

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

4.4 Административно-хозяйственная служба/хаускипинг включает в себя персонал следующих должностей: менеджер службы, старшая горничная (супервайзер), горничная, уборщик служебных и общественных помещений и т.п.

4.5 Сервисная служба включает в себя персонал следующих должностей: консьерж, швейцар, подносчик багажа, 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, стюарт, повар, шеф-повар и т.п.

4.7 Служба прачечной включает в себя персонал следующих должностей: аппаратчик химчистки, контролер качества, швея, кастелянша, гладильщик, прачка и т.п.

4.8 Служба безопасности включает в себя персонал следующих должностей: охранник, специалист по пожарной безопасности, по информационной безопасности, и т.п.

4.9 Оздоровительный центр включает в себя персонал следующих должностей: тренер, массажист, бассейнщик, банщик, и т.п.

4.10 Инженерно-техническая служба включает в себя персонал следующих должностей: слесарь-водопроводчик, электрик, инженер, и т.п.

5 Основные и дополнительные критерии оценки обслуживающего персонала

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;
- способность к обслуживанию и проявлению заботы о туристах (гостях);
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- владение профессиональной терминологией согласно действующему законодательству и O‘z DSt ISO 18513;
- знание и соблюдение трудового законодательства и законодательства об административных правонарушениях;
- знание и соблюдение должностных инструкций и правил внутреннего трудового распорядка;
- знание и соблюдение национальных и международных стандартов обслуживания гостей в средстве размещения;
- знание и соблюдение типовых правил предоставления гостиничных услуг на территории Республики Узбекистан;
- знание и соблюдение корпоративной этики;
- владение правилами этикета при общении с туристами, гостями и коллегами;
- умение эффективно работать как индивидуально, так и в команде;
- знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья туристов (гостей), охраны окружающей среды 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 первой доврачебной помощи туристам и гостям в обычных и чрезвычайных ситуациях;
- знание и соблюдение требований производственной санитарии, правил личной гигиены и гигиены рабочего места и санитарно-гигиенических требований к местам размещения;
- знание и соблюдение правил охраны труда и техники безопасности, требований пожарной безопасности.

5.2 Дополнительными критериями оценки менеджеров и специалистов являются:

- знание основ законодательных актов в сфере туризма и гостиничных услуг, иных нормативно-правовых актов, касающихся деятельности средств размещения;

- 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.
- личные качества (вежливость, деликатность, тактичность, внимательность, пунктуальность, сдержанность, ответственность, самодисциплина, коммуникабельность, лояльность, гибкость, доброжелательность, терпимость и т.д.).

6 Общие требования к обслуживающему персоналу

6.1 Средства размещения должны быть укомплектованы профессионально подготовленным обслуживающим персоналом, способным осуществлять деятельность в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, требованиями настоящего стандарта и профессионального стандарта, а также должностными инструкциями.

6.2 Обслуживающий персонал средства размещения всех организационно-правовых форм и форм собственности должен иметь профессиональное образование и/или профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и пройти инструктаж на рабочем месте.

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

6.3 Квалификация обслуживающего персонала средства размещения должна соответствовать требованиям квалификационных характеристик должностей служащих и профессиональных стандартов.

Обслуживающий персонал средств размещения должен повышать квалификацию не реже, чем один раз в три 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.

6.4 Обслуживающий персонал должен знать и соблюдать основы трудового законодательства Республики Узбекистан, должностные инструкции, правила внутреннего трудового распорядка, правила пожарной безопасности, санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы.

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

6.6 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).

6.7 Должностные инструкции и стандарты работы обслуживающего персонала средства размещения разрабатываются исходя из требований законодательства Республики Узбекистан, квалификационных характеристик должностей служащих, профессиональных стандартов и настоящего стандарта. При разработке должностных инструкций допускается расширение и уточнение перечня должностных обязанностей обслуживающего персонала с

учетом основных навыков и знаний, необходимых для выполнения должностных обязанностей, особенностей организации труда и управления.

6.8 Обслуживающий персонал обязан регулярно проходить инструктажи по обучению и проверке знаний по охране труда и технике безопасности в соответствии с установленными требованиями, знать и выполнять инструкции о действиях в чрезвычайных ситуациях.

6.9 Обслуживающий персонал должен знать характеристики несчастных случаев и правила и приемы оказания первой помощи и уметь оказывать первую 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.

6.10 Обслуживающий персонал обязан проходить медицинские осмотры (освидетельствования) и гигиеническую подготовку в соответствии с установленными требованиями.

6.11 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. На форменной одежде персонала средств размещения должен быть прикреплен служебный значок (бейдж) с указанием имени/фамилии и должности.

6.12 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.

6.13 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.

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

6.15 Обслуживающий персонал должен уделять особое внимание и оказывать необходимую помощь туристам с ограниченными физическими возможностями.

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

6.17 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.

6.18 В дополнение к основным требованиям, изложенным в п.п. 6.1-6.17, к обслуживающему персоналу различных служб средства размещения предъявляются требования, представленные в приложении А.

**Приложение А
(рекомендуемое)**

Дополнительные требования к обслуживающему персоналу различных служб средств размещения

Наименование служб ¹⁾ и должности	Требования к знаниям персонала (должен знать)	Требования к умениям и навыкам (должен уметь)
<p>Руководители: - генеральный директор; - генеральный менеджер; - директор; - заместитель директора</p>	<ul style="list-style-type: none"> - нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, в том числе регистрацию и паспортно-визовый режим; - правила содержания жилых и иных помещений средства размещения и организации безопасных условий проживания гостей; - профиль, специализацию и особенности структуры средства размещения с учетом ее категории; - перспективы технического, экономического и социального развития гостиничного хозяйства; - производственные мощности и кадровые ресурсы средства размещения; - технологию обслуживания гостей; - налоговое и экологическое законодательство; - порядок составления и согласования бизнес-планов производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности средства размещения; - рыночные методы хозяйствования и управления средства размещения; - систему экономических индикаторов, позволяющих средству размещения определять свое положение на рынке и разрабатывать программы выхода на новые рынки; - порядок заключения и исполнения хозяйственных и финансовых договоров; - конъюнктуру рынка; - передовой отечественный и зарубежный опыт организации гостиничного бизнеса и обслуживания; - управление экономикой и финансами средства размещения; 	<ul style="list-style-type: none"> - планировать деятельность средства размещения; - организовывать работу и взаимодействие всех подразделений и служб; - организовывать производственно-экономическую деятельность средства размещения на основе использования новой техники и технологий обслуживания; - принимать меры по обеспечению средства размещения квалифицированными кадрами, - обеспечивать правильное сочетание экономических, административных и социально-психологических методов управления, - обеспечивать соблюдение законности в деятельности средства размещения и осуществлении ее хозяйственно-экономической и финансовой деятельности.

	<ul style="list-style-type: none"> - организацию труда работников; - порядок разработки и заключения отраслевых тарифных соглашений, - коллективных договоров и регулирования социально-трудовых отношений; - трудовое и гражданское законодательство. 	
<p>Служба приема и размещения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - менеджер службы; - специалист; - администратор/старший администратор; - портье 	<ul style="list-style-type: none"> - паспортно-визовую систему Республики Узбекистан; - правила приема и обслуживания гостей; - правила регистрации и размещения местных и иностранных гостей в средстве размещения; - порядок заселения гостей по предварительному бронированию и без предварительного бронирования; - правила проведения расчетов с гостями средства размещения; - принципы работы автоматизированной системы управления гостиницей; - правила работы с автоматизированной информационной системой e-mehmonxona; - технологию размещения групп гостей, индивидуалов и гостей категории VIP; - типы номеров в средстве размещения; - типы и системы ключей от номеров, способы активации магнитных ключей; - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей; - профессиональные риски и меры их профилактики; - правила этикета при общении по телефону; - телефоны срочного вызова служб экстренной помощи при чрезвычайных ситуациях; - систему сейфового хранения ценностей гостей и систему депозитных ячеек; - расположение всех служб и подразделений средства размещения; - расположение номеров и нормативы оснащения номерного фонда и общественных помещений 	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять процедуру встречи, регистрации и размещения гостей в средстве размещения; - вести информационную базу службы приема и размещения; - работать в автоматизированной системе управления средством размещения; - работать с автоматизированной информационной системой e-mehmonxona; - активировать магнитные ключи; - выдавать и хранить ключи от номеров; - прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги средства размещения; - проведение расчетов с гостями во время проживания и выезда из средства размещения; - проведение текущего аудита; - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостей в средстве размещения; - взаимодействие с другими службами средства размещения; - анализировать результаты деятельности службы; - координировать работу персонала собственных и других служб по приему, размещению; - применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте, пользоваться телефоном, факсом, персональным компьютером, владеть навыками работы с системами программного обеспечения; - работать с сетью Интернет; - вести работу с почтой (корреспонденцией) и сообщениями.

	<p>средств размещения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила эксплуатации оборудования и приборов, установленных в средства размещения и имеющих отношение к исполнению служебных обязанностей; - основы маркетинга и менеджмента. 	
<p>Служба бронирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> - менеджер; - специалист 	<ul style="list-style-type: none"> - паспортно-визовую систему Республики Узбекистан; - правила приема и обслуживания гостей; - современные системы и технологии бронирования; - правила этикета при общении по телефону; - правила и методы организации процесса обслуживания в средства размещения; - основы организации труда и управления; - тарифы и прейскурранты цен на основные и дополнительные услуги средства размещения; - режим работы всех служб и подразделений, оказывающих услуги гостям; - правила межличностного общения; - особенности работы с корпоративными клиентами. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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 средства размещения; - владеть Интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж.
<p>Административно-хозяйственная служба/хаускипинг:</p> <ul style="list-style-type: none"> - старшая горничная (супервайзер); - горничная; - уборщик служебных и общественных помещений 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 материалов; - характеристики применяемых 	<ul style="list-style-type: none"> - 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

	<p>моющих, чистящих и других химических веществ, в том числе дезинфицирующих средств и препаратов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - виды уборки номеров, служебных и общих помещений, а также нестандартные процедуры уборки; - системы охранной сигнализации и правила работы с ними. 	<p>материалов;</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль за качеством уборки номеров, общественных помещений.
<p>Сервисная служба:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оператор Call-центра; - консьерж; - швейцар; - подносчик багажа 	<ul style="list-style-type: none"> - правила обслуживания гостей во входной зоне средства размещения; - организацию работы всех служб; - правила и порядок бронирования номеров и резервирования услуг в средстве размещения, тарифы на предоставляемые услуги; - правила по доставке багажа гостей средства размещения; - 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. 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 гостям при входе и выходе из средства размещения; - информировать гостей об услугах средства размещения при входе и выходе; - доставлять багаж гостей средства размещения при заселении, нахождении в гостинице и выезде; - принимать и своевременно выполнять запросы по услугам гостиницы в соответствии с должностными обязанностями и стандартами работы; - предоставлять помощь проживающим гостям в экстренных и чрезвычайных ситуациях.
<p>Прачечная:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прачка; - аппаратчик химчистки; - контролер качества; - швея; - кастелянша 	<ul style="list-style-type: none"> - типы стиральных и отбеливающих средств, используемых при стирке материальных средств и гостевой одежды; - правила безопасного хранения стиральных, отбеливающих и крахмалящих средств; - правила сортировки, 	<ul style="list-style-type: none"> - подбирать стиральные, отбеливающие и крахмалящие средства в соответствии с типом материалов; - выбирать требуемую программу стирки и сушки в зависимости от цвета и типа материала и количества белья; - устанавливать температуру

	<p>складирования, упаковки и выдачи материальных средств;</p> <ul style="list-style-type: none"> - правила маркировки, приема товарно-материальных ценностей по качеству и количеству; - требования к стирке и сушке; - правила пользования стирально-отжимного, сушильного и гладильного оборудования; - правила приема в глажке материальных средств и гостевой одежды; - требования к качеству ремонта материальных средств и гостевой одежды; - профессиональные риски и меры их профилактики; - способы расчета потребности материальных средств и расходных материалов; - порядок составления установленной отчетности, оформления документации. 	<p>нагрева рабочих поверхностей утюгов, каландров, катков и плит пресса в зависимости от типа материала;</p> <ul style="list-style-type: none"> - приготавливать моющие и дезинфицирующие растворы необходимой концентрации по алгоритму/инструкции; - определять степень износа и сроки эксплуатации материальных средств; - участвовать в проведении инвентаризации товарно-материальных ценностей; - вести картотеку прихода и расхода материальных средств; - осуществлять починку материальных средств и гостевой одежды, ремонт и подгонку форменной одежды для персонала; - содержать складские помещения в надлежащем санитарном и противопожарном состоянии.
<p>Служба питания и напитков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - шеф-повар; - повар; - метрдотель; - кондитер; - пекарь; - официант; - бармен; - сомелье; - бариста; - стюарт; - посудомойка 	<p>Требования к персоналу службы питания согласно ГОСТ 30524</p>	
<p>Инженерно-техническая служба:</p> <ul style="list-style-type: none"> - инженер; - электрик; - сантехник-водопроводчик 	<p>Требования к персоналу в соответствии с действующим законодательством РУз в области инженерно-технической эксплуатации зданий и сооружений и стандартами организации</p>	
<p>Служба безопасности:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специалист по пожарной безопасности и охране труда - специалист по информационной безопасности - охранник (секьюрити) 	<p>Требования к персоналу в соответствии с действующим законодательством РУз в области безопасности и стандартами организации</p>	
<p>Оздоровительный центр:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тренер; - массажист; - банщик; - бассейнщик 	<p>Требования к персоналу в соответствии с действующим законодательством РУз в области оказания услуг в оздоровительных центрах и стандартами организации</p>	
<p>¹⁾ Функции служб могут быть перераспределены между службами в зависимости от конкретных условий деятельности средств размещения.</p>		

ОКС 03.080.30

Ключевые слова: средства размещения, обслуживающий персонал, администратор, менеджер службы приема и размещения, портье, консьерж, швейцар, носильщик (подносчик багажа), старшая горничная, горничная
