

УДК 640.4-051 + 658.3.012.4

О ВВЕДЕНИИ НОВЫХ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ В ПОДГОТОВКЕ ПЕРСОНАЛА СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ КУРОРТНЫХ КОМПЛЕКСОВ

Л.А. Челпанова

В данной статье рассмотрены проблемы подготовки персонала средств размещения туристических комплексов. Как юридическая основа новых требований, предъявляемых к подготовке персонала, изучается Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». В статье проанализированы основные критерии оценки персонала, выявлена и обоснована необходимость внесения изменений в программы подготовки специалистов курортного сервиса.

Ключевые слова: классификация гостиниц, подготовка персонала, средства размещения.

В соответствии со статьями 4 и 5 Федерального закона от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» приказом Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 утвержден новый порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями.

Приказ зарегистрирован в Министерстве юстиции РФ и вступил в действие с 29 декабря 2014 года.

Основными целями классификации объектов туристской индустрии являются предоставление потребителям необходимой и достоверной информации о соответствии объекта туристской индустрии определенной категории, а также повышение конкурентоспособности туристских услуг и привлекательности объектов туристской индустрии, направленной на увеличение туристского потока и развитие внутреннего и въездного туризма, за счет укрепления доверия потребителей к оценке соответствия объектов туристской индустрии.

Как и ранее, классификация проводится аккредитованными организациями. Закреплено, что она осуществляется в добровольном порядке. Однако некоторые исключения предусмотрены для гостиниц в городе Сочи и регионах, в которых будут проводиться чемпионат мира по футболу FIFA 2018 г. и Кубок конфедераций FIFA 2017 г.

Вводится совет по классификации Минкультуры России. Он занимается координационной деятельностью в данной области. По-прежнему работает комиссия по апелляциям Министерства. Она рассматривает спорные вопросы участников классификации, на это отводится 30 календарных дней.

Свидетельство о присвоении категории выдается на 3 года, ранее присвоенную категорию нужно было подтверждать 1 раз в 2 года.

Указанный порядок вводит новую классификацию туристических гостиниц из 6 категорий: «пять звезд», «четыре звезды», «три звезды», «две звезды», «одна звезда», «без звезд». Высшая категория – «пять звезд», низшая – «без звезд». Категория присваивается на основании экспертной оценки гостиниц и иных средств размещения, номерного фонда и персонала.

Оценка персонала является одним из этапов (пятым этапом) классификации гостиниц и иных средств размещения проводится в соответствии с критериями балльной оценки с учетом следующего суммарного количества баллов:

- для категории «пять звезд» – 26 баллов;
- для категории «четыре звезды» – 24 балла;
- для категории «три звезды» – 22 балла;
- для категории «две звезды» – 20 баллов;
- для категории «одна звезда» – 18 баллов;
- для категории «без звезд» – 11 баллов.

Следует отметить, что максимально возможная оценка – 27 баллов, и для того чтобы получить высшую категорию нужно фактически выполнить все требования, установленные данным порядком.

К персоналу гостиниц устанавливаются конкретные требования к уровню образования, стажу работы, знанию иностранных языков, а также знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка, стандартов предприятия и технологий обслуживания, санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил пожарной безопасности, инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях, требований нормативных документов на услуги средств размещения. Кроме того, проверяются практические навыки пользования современными компьютерными системами и умение оказать первую помощь в чрезвычайной ситуации.

Рассматривая подробнее требования к уровню образования, следует отметить, что для получения даже «1 звезды», наличие высшего профессионального образования для руководителей высшего и среднего звена управления средства размещения практически является обязательным.

А для получения высшей категории «5 звезд», более 75 % руководящих работников высшего и среднего звена управления должны иметь высшее профессиональное образование в сфере гостеприимства, при этом нали-

чие среднего профессионального образования для обслуживающего персонала средства размещения также является необходимым.

Вводятся новые требования к стажу руководителей высшего и среднего звена, он должен составлять не менее 3-х лет. Переподготовка или повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена, а также обслуживающего персонала должны проводиться не реже 1 раза в 3 года. Следует отметить, что указанные требования не являются обязательными для средств размещения, находящихся в эксплуатации менее 3-х лет.

Вводится новый стандарт по знанию персоналом средства размещения иностранных языков в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей.

Так, даже для получения категории «1 звезда» знание одного иностранного языка на уровне разговорной речи, языка международного общения или языка, наиболее употребляемого клиентами средств размещения в этом регионе, для директора или управляющего гостиницей будет являться обязательным.

А для получения высшей категории «5 звезд» необходимо знание не менее двух иностранных языков на уровне разговорной речи для директора или управляющего и минимум двух иностранных языков для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями.

Абсолютно обязательными стандартами для всех категорий туристических средств размещения, в том числе категории «без звезд», являются знание и соблюдение персоналом должностных инструкций, правил внутреннего распорядка, а также знание и соблюдение стандартов предприятия и технологий обслуживания в части соблюдения внешнего вида и вежливого поведения сотрудников; соблюдения ими техники безопасности и технологий обслуживания в различных службах средства размещения (службы приема и размещения, питания, номерного фонда). Знание требований нормативных документов на услуги средств размещения также является необходимым.

Обязательными критериями для оценки персонала гостиниц всех категорий, также, являются знание и соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и правил, правил пожарной безопасности и инструкций о действиях в чрезвычайных ситуациях;

К обязательным практическим навыкам персонала средств размещения всех категорий новый порядок относит умение оказать первую помощь в чрезвычайных ситуациях, а также умение работать с используемыми в различных службах средства размещения компьютерными системами.

В заключении хочется отметить, что введение новых стандартов по подготовке персонала гостиничных комплексов предьявляет новые требования к выпускникам профильных учебных заведений. Так, например, абсолютной необходимостью стало изучение не менее двух иностранных

языков. Кроме того, обязательным к изучению становятся санитарно-эпидемиологические нормы и правила, вопросы обеспечения жизнедеятельности в чрезвычайных ситуациях и изучение современных компьютерных технологий гостиничного сервиса, что в свою очередь понуждает внесение изменений в программы подготовки специалистов в учебных заведениях.

Библиографический список

1. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» // Российская газета. – 2014. – 29 декабря.
2. Ирисова, Т.А. К вопросу о подготовке кадров для санаторно-курортного дела на современном этапе / Т.А. Ирисова // Курортные ведомости. – 2014. – № 1. – С. 4–7.
3. Козлова, М.В. Инновационные стратегии в системе управления качеством и конкурентоспособностью санаторно-курортных и гостиничных организаций / М.В. Козлова // Проблемы современной экономики. – 2007. – № 1. – С. 14–19.
4. Сивальнева, Н.Н. Управление персоналом как элемент системы конкурентных преимуществ организации / Н.Н. Сивальнева, А.В. Швеков // Управление персоналом. – 2008. – № 22. – С. 17–21.

[К содержанию](#)