Приложение К
(обязательное)

Критерии балльной оценки персонала гостиниц

Таблица К.1

Наименование требования		Количество баллов
К.1	Квалификационные требования	
К.1.1	Требования к уровню образования	
К.1.1.1	Наличие высшего образования для руководителей высшего и среднего звена управления гостиницей	1
К.1.1.2	Наличие среднего профессионального образования для обслуживающего персонала гостиницы (исключая рабочие специальности, для которых не требуется среднее профессиональное образование)	1
К.1.1.3	Количество руководящих работников высшего и среднего звена управления гостиницей, имеющих высшее образование: – 25 % – 50 % – 60 % – 75 % – более 75 %	 1 2 3 4 5
К.1.2.	Требования к стажу работы: – стаж работы для руководителя высшего звена управления гостиницей – не менее 3 лет на руководящей позиции начальника любой службы – стаж работы для руководителей среднего звена управления гостиницей – не менее 3 лет на позиции старшего смены или супервайзера	 1 [1)] 1 [1)]
К.1.2.1	Требования к повышению квалификации персонала гостиниц: – повышение квалификации руководителей высшего и среднего звена – не реже 1 раза в 3 года – повышение квалификации обслуживающего персонала (администраторы, консьержи, старшие смены, повара, средний технический персонал) – не реже 1 раза в 3 года	 1 [1)] 1 [1)]
К.1.3	Требования к знанию иностранных языков: – знание персоналом гостиницы иностранных языков в объеме, необходимом для выполнения служебных обязанностей: – одного языка (английского) на уровне разговорной речи – для директора или управляющего гостиницей – одного языка (английского) на уровне разговорной речи – для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями – знание не менее двух иностранных языков – для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями (один иностранный язык – свободное владение) – знание двух и более иностранных языков (свободное владение) – для сотрудников, непосредственно контактирующих с гостями	 2 3 4 5
К.2	Требования, предъявляемые к персоналу гостиниц	
К.2.1	Знание и соблюдение должностных инструкций, правил внутреннего распорядка	1
К.2.2	Знание и соблюдение стандартов предприятия и технологий обслуживания в части: – внешнего вида сотрудников – поведения сотрудников – техники безопасности – технологий обслуживания в различных службах гостиницы (службы приема и размещения, питания, номерного фонда)	 1 1 1 1
К.2.3	Знание и соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил горничными и персоналом службы питания	1

Окончание таблицы К.1

Наименование требования		Количество баллов
К.2.4	Знание и соблюдение мер пожарной безопасности, действий на случай возникновения пожара, а также по эвакуации людей при пожаре, в том числе относящихся к маломобильным группам населения, к действиям при угрозе совершения террористического акта или при его совершении	2
К.2.5	Умение оказать первую помощь в чрезвычайной ситуации для персонала, контактирующего с клиентами [2)]	1
К.2.6	Знание необходимых требований настоящего стандарта к соответствующей категории	1
К.2.7	Знание и умение работать с используемыми в различных службах гостиниц компьютерными системами	1

[1)] Требование не является обязательным для персонала гостиниц, находящихся в эксплуатации менее 3 лет.
[2)] Требование считается выполненным при наличии соответствующей специальной подготовки (или медицинского образования), подтвержденной документально.

Оценка персонала гостиниц проводится в соответствии с критериями балльной оценки, предусмотренными приложением К, с учетом следующего суммарного количества баллов:

– для категории «пять звезд» – 24 балла;
– для категории «четыре звезды» – 22 балла;
– для категории «три звезды» – 20 баллов;
– для категории «две звезды» – 16 баллов;
– для категории «одна звезда» – 12 баллов;
– для категории «без звезд» – 11 баллов.