



«Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания оздоровительных услуг гостиничными организациями»



Лектор: к.э.н., доцент
Полищук Е.А.

Симферополь, 2017

ТЕХНИЧЕСКИЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ СТАНДАРТЫ В ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТы

- **ГОСТ Р 50690-2000** «Туристские услуги. Общие требования».
- **ГОСТ Р 52024-2003** «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования».
- **ГОСТ Р 52025-2003** «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей».
- **ГОСТ Р 52112493-2005** «Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия».
- **ГОСТ Р 51185-2008** «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

- **ГОСТ Р 50644-2009** «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов». – **ГОСТ Р 54603-2011** «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу».
- **ГОСТ Р 55317-2012** «Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения».
- **ГОСТ Р 55321-2012** «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования».
- **ГОСТ Р 56644-2015** «Услуги населению. Фитнес-услуги. Общие требования».

САНИТАРНЫЕ ПРАВИЛА И НОРМЫ (СанПин)

СанПиН 2.1.2.1188-03 Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды. Контроль качества.

СанПиН 1567-76 «Санитарные правила устройства и содержания мест занятий по физической культуре и спорту» .

ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»

Классификация туристских услуг

Туры подразделяют на:

- оздоровительные** (туры оздоровительного характера с отдыхом и/или оздоровлением);
- спортивные** (туры для занятия непрофессиональным спортом: лыжным, горным, велосипедным, плаванием и другими водными видами спорта, рыбалкой, охотой и пр., а также с целью участия и присутствия на спортивных соревнованиях).

Отдельные услуги могут включать:

- услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных, экскурсионных и других мероприятий.**

ГОСТ Р 52024-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования»

Настоящий стандарт устанавливает классификацию физкультурно-оздоровительных и спортивных услуг, общие требования, требования безопасности услуг, включая методы их контроля.

Физкультурно-оздоровительная услуга: деятельность исполнителя по удовлетворению потребностей потребителя в поддержании и укреплении здоровья, физической реабилитации, а также проведении физкультурно-оздоровительного и спортивного досуга.

Процесс обслуживания: совокупность операций, выполняемых исполнителем при непосредственном контакте с потребителем в процессе оказания спортивно-оздоровительных услуг.

Условия обслуживания: совокупность факторов, воздействующих на потребителя в процессе оказания оздоровительной услуги.

*Требования к спортивно-оздоровительным услугам
должны учитывать интересы потребителей и
обеспечивать:*

- формирование здорового образа жизни потребителей;
- безопасность и экологичность;
- систему подготовки спортсменов различной квалификации;
- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность и комфортность;
- эстетичность;
- этичность обслуживающего персонала;
- социальную адресность;
- информативность.

Формирование здорового образа жизни потребителей предусматривает:

- соответствие оказываемой услуги потребностям и физическим возможностям потребителя услуги;
- доступность и обеспеченность населения спортивно-оздоровительными услугами;
- использование различных видов общеукрепляющих и оздоровительных мероприятий по поддержанию здоровья, включая закаливание, массаж, правильное питание и пр.;
- распространение знаний о спортивно-оздоровительных услугах как важнейшем средстве формирования здорового образа жизни.

Потребителям спортивно-оздоровительных спортивных услуг должна предоставляться следующая информация о физкультурно-оздоровительной и спортивной организации:

- перечень оказываемых спортивно-оздоровительных услуг;
- условия оказания услуг спортивно-оздоровительных;
- медицинские противопоказания для соответствующих видов услуг;
- правила поведения в физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружениях;
- соблюдение правил техники безопасности;
- квалификация обслуживающего персонала и т.п.

ГОСТ Р 52025-2003 «Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей»

Настоящий стандарт устанавливает требования к физкультурно-оздоровительным и спортивным услугам, обеспечивающим безопасность жизни, здоровья потребителей (клиентов), а также методы контроля.

Безопасность оздоровительной услуги - безопасность услуги для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях ее использования, а также безопасность процесса оказания данной услуги.

Риск для жизни и здоровья потребителей при оказании спортивно-оздоровительных услуг возникает в условиях:

- отсутствия информации об оказываемых услугах;**
- проведения процедур, занятий, тренировок;**
- использования спортивного оборудования,**

снаряжения и инвентаря и т.п.

Для контроля безопасности обслуживания потребителей спортивно-оздоровительных услуг используют следующие методы:

- визуальный – осмотр физкультурно-оздоровительных и спортивных сооружений, спортивного оборудования, тренажеров, инвентаря и т.д.;
- инструментальный контроль – измерение состояния воздуха, воды, технического состояния оборудования, снаряжения, инвентаря и т.д.;
- социологические исследования – проведение опроса или интервьюирования потребителей услуг и оценка результатов опроса;
- аналитический – анализ содержания документации: паспорта спортивного сооружения, медицинского журнала осмотра спортсменов, наличия и правильности оформления обязательных документов и др.;
- врачебно-педагогическое наблюдение при проведении занятий, тренировок и соревнований (оценка уровня физической, технико-тактической, психологической и функциональной подготовленности спортсменов, а также состояния их здоровья);
- экспертный – опрос тренеров, преподавателей и др. о безопасности обслуживания потребителей при оказании услуг и оценка результатов опроса.

ГОСТ Р 52112493-2005 «Услуги бытовые. Услуги бань и душевых. Общие технические условия».

Настоящий стандарт устанавливает общие технические требования к услугам бань и душевых, требования безопасности этих услуг для жизни и здоровья потребителей, сохранности их имущества и охраны окружающей среды.

Услуги бань и душевых: результат непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя (посетителя), а также деятельности исполнителя, направленной на удовлетворение гигиенических (обработка, очистка кожи) и оздоровительных (обеспечение хорошего самочувствия, лечебно-профилактические цели) потребностей посетителя.

Баня: организация (исполнитель), оказывающая услуги по очищению и оздоровлению тела посетителя воздействием воды и горячего воздуха или пара/или теплых поверхностей в специально обустроенных и оборудованных парильных или жарких помещениях общего или индивидуального пользования.

ВИДЫ:

русская баня; турецкая баня; финская баня (сауна); мобильная (передвижная) баня и др.

Банно-оздоровительный комплекс: многофункциональный комплекс (исполнитель), объединяющий в составе своей деятельности гигиенические, купальные, оздоровительно-профилактические функции, связанные с очищением и омоложением тела потребителя и укреплением его физического состояния.

Водно-оздоровительный комплекс: комплекс, объединяющий услуги номеров бани и услуги оздоровительного плавательного бассейна, предназначенного для поддержания или восстановления физического состояния человека.

Банные процедуры: гигиенические и оздоровительные процедуры для очищения тела человека и поддержания хорошего здоровья.

Оздоровительные тепловые процедуры: прогрев тела в разогретом воздухе, с использованием пара, теплых поверхностей, горячей воды, активизирующий защитную функцию организма – повышение температуры, помогающее разрушить вторгшиеся болезнетворные микроорганизмы, лучшему удалению грязи и выведению из организма конечных продуктов обмена вместе с потом.

Классификация услуг бань и душевых

Услуги бань и душевых классифицируют последующим признакам:

- технологическому;
- типовому;
- характеру объединения посетителей;
- форме обслуживания;
- уровню обслуживания.

По технологическому признаку услуги бань и душевых подразделяют следующим образом:

– **услуги бань**, отличающихся типом парильной, жарких помещений (русские, турецкие, финские бани и т.д.) и наличием или отсутствием бассейнов, где посетителю предоставляется возможность проведения комплекса гигиенических и оздоровительных тепловых и водных процедур;

– **услуги душевых**, где предоставляется в пользование для проведения банных процедур кабины закрытого типа с душами, ваннами;

– **услуги банно-оздоровительных комплексов**, где предоставляется комплекс услуг, включающий проведение оздоровительных тепловых процедур с использованием различных типов парильных и/или кабин парильных; оздоровительных водных процедур с применением соответствующих минеральных вод или без них, с использованием различных оздоровительных душей и ванн, плавательных бассейнов; а также услуги: физкультурно-оздоровительного характера, фитокомплекса, комплекса здорового питания с использованием современной диетологической концепции и т.д.

По типовому признаку (типу) услуги бань и душевых подразделяют на:

услуги бань:

- *гигиенических*, в которых предусмотрено одно или несколько банных отделений, душевое отделение, отдельные номера;
- *комбинированных*, в которых предусмотрено одно или несколько банных отделений, душевое отделение, ванно-душевое отделение, отдельные номера;
- *гигиенических или комбинированных*, в которых дополнительно предусмотрены помещения оздоровительно-профилактического назначения (например, для массажа, с оздоровительными душами, ваннами ит.д.);
- *мобильных (перевозимых)* с спланированными помещениями для парильной, душевой кабины и раздевальной;
- *пропускных*, характеризующиеся наличием помещения для санитарной обработки (дезинфекции) одежды.

услуги душевых (в здании бани или в отдельно стоящем здании), в которых предусмотрено ванно-душевое отделение, парильная или без нее.

услуги банно-оздоровительных комплексов,
характеризующихся наличием помещений банного
отделения и/или отдельных номеров и различающихся
наличием или отсутствием оздоровительно-
профилактического отделения или части его, отделения
физкультурно-оздоровительного досуга, помещений для
косметологических, светолечебных и консультативных
кабинетов.

*По характеру объединения посетителей услуги бань и
душевых подразделяют для:*

– общего пользования;

– индивидуального пользования;

*– группового пользования (посетитель определяет круг лиц,
группу посетителей, желающих воспользоваться
услугами банного отделения банно-оздоровительного
комплекса или номеров бани в течение заказанного им
(ими) времени).*

По форме обслуживания услуги бань и душевых подразделяют на:

- обслуживание в стационарных условиях в помещении исполнителя услуг;
- выездное обслуживание – исполнение услуг осуществляется на месте, указанном потребителем (или местной администрацией).

По уровню обслуживания посетителей и технической оснащенности бань и душевых услуги подразделяют на:

- банного отделения бань высшего разряда;
- банного отделения бань первого разряда;
- банного отделения бань второго разряда;
- ванно-душевого отделения первого разряда;
- ванно-душевого отделения второго разряда;
- номера высшего разряда;
- номера первого разряда.

К дополнительным услугам бань и душевых, банно-оздоровительного комплекса следует относить услуги:

- обслуживающего персонала банного отделения (банщика-мойщика);
- обслуживающего персонала оздоровительно-профилактического отделения (массажиста);
- прокат банного белья;
- продажу товаров и банных принадлежностей;
- парикмахерской, косметологического кабинета, солярия и т.д.;
- прачечной, химической чистки;
- ателье мелкого ремонта и утюжки одежды;
- предприятия по ремонту обуви;
- предприятия общественного питания, в том числе диетического, а также доставку напитков и продуктов посетителям;
- ВЫЗОВ ТАКСИ.

***ГОСТ Р 54603-2011 «Услуги средств размещения.
Общие требования к обслуживающему персоналу»***

Настоящий стандарт устанавливает общие минимальные требования к обслуживающему персоналу средств размещения различных типов и категорий всех организационно - правовых форм и форм собственности.

Классификация обслуживающего персонала, оказывающего оздоровительные услуги:

— персонал служб, оказывающих дополнительные и сопутствующие услуги (spa- (wellness)-услуги, фитнес-услуги и т.п.).

Основные критерии оценки персонала, которые необходимо учитывать при подборе и расстановке кадров, назначениях и перемещениях:

- 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 клиентах;
- знание и соблюдение профессиональной этики;
- 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 клиентами и коллегами;
- знание вопросов обеспечения безопасности жизни и здоровья клиентов и т.п.

Дополнительные критерии оценки администратора Спа-центра:

- знание основ законодательства в сфере туризма и гостеприимства, иных нормативных правовых актов, касающихся профессиональной деятельности;
- способность к организации обслуживания, руководству персоналом при организации обслуживания;
- способность применения системы мотивации в различных 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 и оздоровительных услуг.

Общие требования к обслуживающему персоналу:

- персонал Spa-центра должен иметь образование, профессиональную подготовку (переподготовку), опыт работы в соответствии с занимаемой должностью;
- степень подготовки должна соответствовать уровню предоставляемых услуг и категории средства размещения;
- персонал Spa-центра (кроме линейного) должен повышать квалификацию не реже, чем один раз в три года;
- персонал должен проходить обязательный инструктаж с целью ознакомления с правилами оказания оздоровительных услуг в конкретной гостиничной организации и стандартами работы.

В стандартах работы персонала должны быть зафиксированы правила поведения персонала, процедуры и технология обслуживания гостей.

- должностные инструкции персонала должны содержать функциональные обязанности, права и квалификационные требования к персоналу и соответствовать требованиям;
- персонал обязан проходить медицинские осмотры (освидетельствования) и гигиеническую подготовку в соответствии с установленными требованиями;
- персонал должен соблюдать деловой стиль в одежде, должен быть аккуратным и опрятным. Форменные одежда и обувь должны быть в хорошем состоянии и без видимых повреждений;
- персонал должен знать специфику и особенности обслуживания гостей из зарубежных стран, правила международного этикета, уметь контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы;
- персонал должен знать потребности и ожидания гостей, методы работы с претензиями и жалобами.

**БЛАГОДАРЮ
ЗА ВНИМАНИЕ!**