**Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей"**

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ

от 5 сентября 2017 года N 659н

       
Об утверждении профессионального стандарта "Работник по приему и размещению гостей"

В соответствии с [пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов](http://docs.cntd.ru/document/902393797), утвержденных [постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23](http://docs.cntd.ru/document/902393797) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст.293; 2014, N 39, ст.5266; 2016, N 21, ст.3002),   
  
приказываю:  
  
Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт "Работник по приему и размещению гостей".

Министр  
М.А.Топилин

Зарегистрировано  
в Министерстве юстиции  
Российской Федерации

22 сентября 2017 года,

регистрационный N 48310

Профессиональный стандарт. Работник по приему и размещению гостей

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от 5 сентября 2017 года N 659н

Работник по приему и размещению гостей

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | 1080 |
|  | Регистрационный номер |

Содержание

I. Общие сведения

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция "Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

3.2. Обобщенная трудовая функция "Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

3.3. Обобщенная трудовая функция "Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен"

3.4. Обобщенная трудовая функция "Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

3.5. Обобщенная трудовая функция "Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения"

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

I. Общие сведения

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения |  | 33.022 |
| (наименование вида профессиональной деятельности) |  | Код |

Основная цель вида профессиональной деятельности:

|  |
| --- |
|  |
| Оказание качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения |

Группа занятий:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
| 4224 | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах) | 9621 | Посыльные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники |
| 9629 | Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы | - | - |
| (код [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/1200121893)) | (наименование) | (код [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/1200121893)) | (наименование) |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 [Общероссийский классификатор занятий](http://docs.cntd.ru/document/1200121893).  
  
  
Отнесение к видам экономической деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 55.1 | Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания |
| 55.2 | Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания |
| (код [ОКВЭД](http://docs.cntd.ru/document/1200110162)) | (наименование вида экономической деятельности) |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 [Общероссийский классификатор видов экономической деятельности](http://docs.cntd.ru/document/1200110162).

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |
| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
| код | наименование | уровень квалифи- кации | наименование | код | уровень (подуровень) квалификации |
| А | Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства | 1 | Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения | А/01.1 | 1 |
|  | размещения |  | Информирование гостей об услугах гостиничного комплекса при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения | А/02.1 | 1 |
| В | Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | 1 | Доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе | В/01.1 | 1 |
|  |  |  | Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения | В/02.1 | 1 |
| С | Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен | 3 | Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения | С/01.3 | 3 |
|  |  |  | Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен | С/02.3 | 3 |
| D | Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства | 3 | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения | D/01.3 | 3 |
|  | размещения |  | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | D/02.3 | 3 |
|  |  |  | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | D/03.3 | 3 |
| Е | Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | 4 | Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Е/01.4 | 4 |
|  |  |  | Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Е/02.4 | 4 |

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция "Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  |  |  |
| Наименование | Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | А | Уровень квалификации | 1 |
|  | |  |  |  | |  | |  | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Швейцар |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Краткосрочное обучение или инструктаж |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/1200121893) | 9629 | Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы |
| [ОКПДТР](http://docs.cntd.ru/document/9029638) | 19599 | Швейцар |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 [Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов](http://docs.cntd.ru/document/9029638).

3.1.1. Трудовая функция "Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | А/01.1 | | Уровень (подуровень) квалификации | 1 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Оказание помощи гостям при выходе из автомобиля при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Приветствие гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Открытие и закрытие входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения перед его гостями |
|  | Сопровождение гостей к месту парковки автотранспортных средств на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Проверка чистоты и исправности работы входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Наблюдение за сохранностью багажа при заселении и выезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые умения | Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте |
|  | Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.1.2. Трудовая функция "Информирование гостей об услугах гостиничного комплекса при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Информирование гостей об услугах гостиничного комплекса при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | А/02.1 | | Уровень (подуровень) квалификации | 1 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о службах или услугах средства размещения |
|  | Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
| Необходимые умения | Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Отвечать на вопросы гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Точно и корректно представлять информацию о службах или услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения, о городе (населенном пункте), в котором он расположен |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.2. Обобщенная трудовая функция "Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  |  |  |
| Наименование | Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | В | Уровень квалификации | 1 |
|  | |  |  |  | |  | |  | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Подносчик багажа  Багажист  Носильщик |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Краткосрочное обучение или инструктаж |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/1200121893) | 9621 | Посыльные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники |
| [ОКПДТР](http://docs.cntd.ru/document/9029638) | 15126 | Носильщик |

3.2.1. Трудовая функция "Доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него | | | | Код | | В/01.1 | | Уровень (подуровень) квалификации | 1 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Поднос багажа гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|  | Помощь с перемещением багажа гостей во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения |
|  | Помощь гостям с багажом при выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Прием багажа у гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения на хранение в багажную комнату |
|  | Выдача багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения из багажной комнаты |
|  | Приветствие гостей в вестибюле гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые умения | Использовать специальное оборудование для перемещения тяжелого багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Соблюдать порядок в комнате для хранения багажа и тележек для перевозки багажа и обеспечивать их чистоту |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Применять регламенты и стандарты оказания помощи с багажом гостям гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него |
| Необходимые знания | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.2.2. Трудовая функция "Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительный услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения | | | | Код | | В/02.1 | | Уровень (подуровень) квалификации | 1 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Выполнение поручений непосредственного руководителя по побудке гостей, доставке им корреспонденции в номер |
|  | Информирование непосредственного руководителя о проблемах, жалобах, комментариях гостей, пропажах и найденных вещах |
|  | Дежурство в вестибюле гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые умения | Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте |
|  | Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.3. Обобщенная трудовая функция "Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен | | | | Код | | С | | Уровень квалификации | 3 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Консьерж |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/1200121893) | 4224 | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах) |
| [ОКПДТР](http://docs.cntd.ru/document/9029638) | 25627 | Портье |

3.3.1. Трудовая функция "Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения | | | | Код | | С/01.3 | | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|  | Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату |
|  | Помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц |
| Необходимые умения | Предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|  | Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения |
|  | Методы обеспечения лояльности гостей гостиниц и иных средств размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.3.2. Трудовая функция "Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен | | | | Код | | С/02.3 | | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено |
|  | Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|  | Подготовка отчетов о своей работе за смену |
| Необходимые умения | Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|  | Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|  | Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|  | Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Вести журнал передачи смены |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.4. Обобщенная трудовая функция "Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  |  |  |
| Наименование | Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | D | Уровень квалификации | 3 |
|  | |  |  |  | |  | |  | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Администратор службы приема и размещения   Портье |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/1200121893) | 4224 | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах) |
| [ОКПДТР](http://docs.cntd.ru/document/9029638) | 20063 | Администратор гостиницы (дома отдыха) |
|  | 25627 | Портье |

3.4.1. Трудовая функция "Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения | | | | Код | | D/01.3 | | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения |
|  | Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые умения | Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использование специализированных программных комплексов |
|  | Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения |
|  | Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.4.2. Трудовая функция "Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | D/02.3 | | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения |
|  | Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения |
|  | Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения |
|  | Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Прием заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Проведение расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения |
|  | Проведение текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Передача дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения |
| Необходимые умения | Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения |
|  | Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Правила регистрации и размещения гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.4.3. Трудовая функция "Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | D/03.3 | | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения |
| Необходимые умения | Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.5. Обобщенная трудовая функция "Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  |  |  |
| Наименование | Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | Е | Уровень квалификации | 4 |
|  | |  |  |  | |  | |  | |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Возможные наименования должностей, профессий | Старший смены службы приема и размещения   Заместитель руководителя службы приема и размещения |
|  |  |
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в должности портье или администратора службы приема и размещения |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендуется дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации или программы профессиональной переподготовки по управлению в гостиничном деле |

Дополнительные характеристики

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
| [ОКЗ](http://docs.cntd.ru/document/1200121893) | 4224 | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах) |
| [ОКПДТР](http://docs.cntd.ru/document/9029638) | 24684 | Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах) |
| [ОКСО](http://docs.cntd.ru/document/842502411) | 5.43.02.11 | Гостиничный сервис |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  
 [Общероссийский классификатор специальностей по образованию](http://docs.cntd.ru/document/842502411).

3.5.1. Трудовая функция "Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | Е/01.4 | | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Оценка наличия запасов расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы сотрудников приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Прием, хранение и контроль использования сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов, техники и оборудования |
|  | Подготовка отчетов по использованию сотрудниками приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов и оборудования |
|  | Корректировка работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций |
| Необходимые умения | Осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе |
|  | Контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами |
|  | Предупреждать факты нарушения сотрудниками службы приема и размещения трудовой дисциплины |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Составлять отчеты о работе службы приема и размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|  | Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы межличностного и делового общения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | - |

3.5.2. Трудовая функция "Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения"

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | | | |  | |  | |  |  |
| Наименование | Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | | | | Код | | Е/02.4 | | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |
|  | |  |  |  | |  | |  | | |
| Происхождение трудовой функции | | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала | |  | |  | | |
|  | |  |  |  | | Код оригинала | | Регистрационный номер профессионального стандарта | | |

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Трудовые действия | Проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников службы приема и размещения |
|  | Распределение заданий между сотрудниками службы приема и размещения в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени ответственности |
|  | Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий |
|  | Определение потребности сотрудников службы приема и размещения в обучении и реализация мер по их обучению |
| Необходимые умения | Разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения |
|  | Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи |
|  | Инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей |
|  | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|  | Управлять конфликтными ситуациями в службе приема и размещения гостиниц и иных средств размещения |
| Необходимые знания | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|  | Основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме |
|  | Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения |
|  | Основы межличностного и делового общения |
|  | Требования охраны труда |
|  | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены |
|  | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
|  | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения |
| Другие характеристики | - |

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| Общероссийское объединение работодателей "Российский союз промышленников и предпринимателей", город Москва | |
| Управляющий директор Управления развития квалификаций | Смирнова Юлия Валерьевна |

4.2. Наименования организаций-разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
| 1 | Ассоциация рестораторов и отельеров "Федерация Рестораторов и Отельеров", город Москва |
| 2 | ООО "Премьер Дил", город Москва |
| 3 | УК "Альянс Отель Менеджмент", город Москва |