МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)

ПРИКАЗ

5 сентября 2017 г. № 659н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей»

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по приему и размещению гостей».

Министр М.А. Топилин

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ЗАРЕГИСТРИРОВАНО
Регистрационный № 48310
от "22" сентября 2017 г.

gost.e-ecolog.ru

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «5» сентября 2017 г. №659н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник по приему и размещению гостей

1080
Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций 5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения» 5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» 7
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» 9
3.4. Обобщенная трудовая функция «Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения» 12
3.5. Обобщенная трудовая функция «Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения» 16
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 19

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[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

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[2]) (наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения	1	Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения	A/01.1	1
			Информирование гостей об услугах гостиничного комплекса при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения	A/02.1	1
B	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	B/01.1	1
			Выполнение поручений-руководителя по оказанию дополнительный услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	B/02.1	1
C	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	C/01.3	3
			Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	C/02.3	3
D	Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	3	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	D/01.3	3
			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
E	Координация	4	Подготовка рабочих мест и распределение работы	E/01.4	4

	деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения		
			Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	E/02.4	4

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Код	A	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	9629	Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы
ОКПДТР[3]	19599	Швейцар

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Код	A/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

Наименование	Информирование гостей об услугах гостиничного комплекса при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Код	A/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

Наименование	Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Код	B	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	9621	Посыльные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники
ОКПДТР	15126	Носильщик

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него	Код	B/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

Наименование	Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительный услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	Код	B/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

Наименование	Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	Код	C	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	4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
ОКПДТР	25627	Портье

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения	Код	C/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

Наименование	Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен	Код	C/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

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	4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
ОКПДТР	20063	Администратор гостиницы (дома отдыха)
	25627	Портье

3.4.1. Трудовая функция

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

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

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

Наименование	Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Код	E	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	4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
ОКПДТР	24684	Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах)
ОКСО[4]	5.43.02.11	Гостиничный сервис

3.5.1. Трудовая функция

Наименование	Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Код	E/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

Наименование	Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Код	E/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

[1] Общероссийский классификатор занятий.
[2] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.
[3] Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов
[4] Общероссийский классификатор специальностей по образованию

gost.e-ecolog.ru