



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 37395

от "26" мая 2015.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

7 мая 2015г.

№ 282Н

Москва

Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки, утверждения и применения 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), **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Министр

М.А. Топилин

КОПИЯ ВЕРНА

Старший специалист 1 разряда Общего отдела Департамента
управления делами

7.05.

2015 г.



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «7» июля 2015 г. № 2824

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

467

Регистрационный
номер

Оглавление

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса»	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса».....	8
3.3. Обобщенная трудовая функция «Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса».....	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Стратегическое управление развитием сети гостиниц».....	15
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	19

I. Общие сведения

Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения

(наименование вида профессиональной деятельности)

33.007

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение эффективной деятельности гостиничных комплексов и иных средств размещения, оказание услуг размещения и питания

Группа занятий:

1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий	1315	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
1225	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц		

(код ОКЗ¹)

(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
55.3	Деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах
55.9	Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания

(код ОКВЭД²)

(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
А	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	5	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	A/01.5	5
			Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания	A/02.5	5
			Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	A/03.5	5
В	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	B/01.6	6
			Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	B/02.6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	B/03.6	6
С	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	7	Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса	C/01.7	7
			Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	C/02.7	7
			Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	C/03.7	7
D	Стратегическое управление развитием сети гостиниц	8	Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц	D/01.8	8
			Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу	D/02.8	8
			Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц	D/03.8	8

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса		Код	A	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель (управляющий, менеджер) отдела (службы) гостиничного комплекса (предприятия) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения)					
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих) Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению отделами (службами) и предприятиями.					
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года практического опыта не ниже 4-го квалификационного уровня					
Особые условия допуска к работе	Наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке ³					
Другие характеристики	-					

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1225	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц
	1315	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
	1210	Руководители учреждений, гостиниц и иных средств размещения и предприятий
ОКПДТР ⁴	22194	Заведующий этажом гостиницы
	24684	Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах)
ЕКС ⁵	-	Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения

ОКСО ⁶	100101	Гостиничный сервис
	100114	Организация обслуживания в общественном питании

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	<p>Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>
-------------------	--

Необходимые умения	<p>Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения</p> <p>Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием</p> <p>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p> <p>Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> <p>Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом</p>
--------------------	---

Необходимые знания	<p>характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p> <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения</p>
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5				
Происхождение трудовой функции	<table border="1"> <tr> <td>Оригинал</td> <td>X</td> <td>Заимствовано из оригинала</td> <td></td> </tr> </table>	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		Код оригинала		Регистрационный номер профессионального стандарта	
Оригинал	X	Заимствовано из оригинала							
Трудовые действия	<p>Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания</p> <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе питания</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>								
Необходимые умения	<p>Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания</p> <p>Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей</p> <p>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p>								

Необходимые знания	Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов
	Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности
	Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)
	Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса
	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов
	Технологии организации процесса питания
	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
Другие характеристики	Гостиничный маркетинг и технологии продаж
	Требования охраны труда на рабочем месте в службе питания
	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы питания
	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	Код	A/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	<p>Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных</p> <p>Координация деятельности подчиненных</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда</p> <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда</p> <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p>				
Необходимые	Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и				

умения	<p>потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда</p> <p>Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием</p> <p>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> <p>Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p> <p>Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> <p>Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p>
Необходимые знания	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Гостиничный маркетинг и технологии продаж</p> <p>Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения</p> <p>Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда</p> <p>Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены</p>
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		Код	В	Уровень квалификации	6
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Возможные наименования должностей, профессий	Заместитель руководителя гостиницы Руководитель департамента (управления) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения)
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена Высшее образование - бакалавриат Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению предприятиями
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет практического опыта не ниже 5-го квалификационного уровня для специалистов, имеющих среднее профессиональное образование. Не менее года практического опыта не ниже 5-го квалификационного уровня для специалистов, имеющих высшее образование.
Особые условия допуска к работе	Наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1225	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц
	1315	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
	1210	Руководители учреждений, гостиниц и иных средств размещения
ОКПДТР	24684	Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах)
ЕКС	-	Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения
ОКСО	100101	Гостиничный сервис
	101100	Гостиничное дело (бакалавриат)

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		Код	V/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	<p>Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса</p> <p>Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)</p>					
Необходимые умения	<p>Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации</p>					
Необходимые знания	<p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> <p>Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала</p> <p>Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии</p> <p>Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса</p>					
Другие характеристики	-					

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами		Код	V/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон					
Необходимые умения	Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации					
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»					
Другие характеристики	-					

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		Код	V/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Организация службы внутреннего контроля Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка Организация контроля исполнения персоналом принятых решений Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий					

	<p>работы структурных подразделений</p> <p>Организация контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p> <p>Выявление проблем в системе контроля гостиничного комплекса и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
Необходимые умения	<p>Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения</p> <p>Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем</p>
Необходимые знания	<p>Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p> <p>Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса</p> <p>Способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	Код	С	Уровень квалификации	7
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/> Заимствовано из оригинала	Код оригинала		Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель (директор) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения)				
Требования к образованию и обучению	Высшее образования - специалитет, магистратура Дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению предприятиями				
Требования к опыту практической работы	Не менее пяти лет практического опыта не ниже 6-го квалификационного уровня				
Особые условия допуска к работе	Наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке				