Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н "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. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293; 2014, N 39, ст. 5266), приказываю:

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

Министр М.А. Топилин

Зарегистрировано в Минюсте РФ 26 мая 2015 г.
Регистрационный N 37395

ГАРАНТ:

См. справку о профессиональных стандартах

Профессиональный стандарт
Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц
(утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н)

467

Регистрационный номер

I. Общие сведения

Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения	33.007
(наименование вида профессиональной деятельности)	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 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
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 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	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	A/03.5	5

			сотрудников службы гостиничного фонда		
B	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
C	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	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

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

Необходимые умения	Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения
	Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
	Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
	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
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
	Гостиничный маркетинг и технологии продаж
	Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения
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	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	Координация деятельности подчиненных
	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания
	Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса
	Управление конфликтными ситуациями в службе питания
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Необходимые умения	Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания
	Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей
	Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных

	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
Необходимые знания	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
	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
Другие характеристики	-

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	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале

	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	Координация деятельности подчиненных
	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда
	Взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса
	Управление конфликтными ситуациями в службе гостиничного фонда
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Необходимые умения	Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда
	Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием
	Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
	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
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
	Основы организации, планирования и контроля

	деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
	Гостиничный маркетинг и технологии продаж
	Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы номерного фонда
	Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Код	B	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	Не менее двух лет практического опыта не ниже 5-го квалификационного уровня для специалистов, имеющих

практической работы	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	B/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6

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

Трудовые действия	Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
	Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
Необходимые умения	Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале
	Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
	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 организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах
	Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

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

	деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Методику оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	Код	C	Уровень квалификации	7

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	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
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1315	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
	1210	Руководители учреждений, гостиниц и иных средств размещения и предприятий
ОКПДТР	21353	Директор (заведующий) гостиницы (кемпинга, пансионата)
ЕКС	-	Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия
ОКСО	101100	Гостиничное дело (магистратура)

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса	Код	C/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений
	Организация системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса
	Руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка
Необходимые умения	Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства
	Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса
	Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте
	Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса

Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства
	Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства
	Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	Код	C/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	Определение миссии и целей развития гостиничного комплекса
	Формирование конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса
	Реализация стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие
	Проведение организационной диагностики и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса
	Стратегический контроль деятельности гостиничного комплекса
	Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса
	Оценка эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса
	Выявление стратегических проблем развития гостиничного комплекса и разработка мер по их устранению
Необходимые умения	Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников,

	заинтересованных сторон
	Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий
	Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса
	Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса
	Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса
	Основы риск-менеджмента и антикризисного управления
Другие характеристики	-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	Код	C/03.7	Уровень(подуровень) квалификации	7

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

Трудовые действия	Выявление потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса
	Управление разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса
	Планирование и управление внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса
Необходимые умения	Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса
	Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса

	Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности
	Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса
	Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе
	Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений
	Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями
	Теория конфликтологии и психологии делового общения
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Стратегическое управление развитием сети гостиниц	Код	D	Уровень квалификации	8

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

Возможные наименования должностей, профессий	Руководитель сети гостиничных предприятий (директор, управляющий, генеральный менеджер гостиничной сети)

Требования к образованию и обучению	Высшее образования - специалитет, магистратура Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению предприятиями
Требования к опыту	Не менее семи лет практического опыта не ниже 7-го квалификационного уровня

практической работы	
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	1210	Руководители учреждений, гостиниц и иных средств размещения и предприятий
ОКПДТР	21353	Директор (заведующий) гостиницы (кемпинга, пансионата)
ЕКС	-	Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия
ОКСО	101100	Гостиничное дело (магистратура)

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц	Код	D/01.8	Уровень (подуровень) квалификации	8

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

Трудовые действия	Создание системы мониторинга факторов внешней и внутренней среды гостиничной сети
	Определение миссии и целей развития гостиничной сети
	Формирование и реализация конкурентоспособной стратегии развития гостиничной сети
	Управление процессом организационного проектирования гостиничной сети
	Выявление стратегических проблем развития гостиничной

	сети и разработка мер по их устранению
Необходимые умения	Владеть методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды
	Формулировать миссию и цели развития гостиничной сети, отражающие интересы собственников и других заинтересованных сторон
	Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий
	Выявлять стратегические проблемы развития гостиничной сети и своевременно реализовывать меры по их устранению
	Владеть методами организационного проектирования гостиничной сети
	Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничной сети
	Осуществлять стратегический контроль и оценку эффективности разработки концепции и стратегии развития гостиничной сети
Необходимые знания	Международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Формы статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном сервисе
	Технологии маркетинговых исследований в гостиничном сервисе
	Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничной сети
	Основы стратегического менеджмента и маркетинга в гостиничной отрасли
	Основы риск-менеджмента и антикризисного управления
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу	Код	D/02.8	Уровень(подуровень) квалификации	8

Происхождение трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального

стандарта

Трудовые действия	Выбор партнеров по бизнесу и заключение с ними договоров с учетом интересов собственников бизнеса, потребителей, заинтересованных сторон
	Выявление, раскрытие и устранение конфликтов интересов гостиничной сети и собственников бизнеса, заинтересованных сторон
	Проведение встреч и переговоров с крупными потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
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	Международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы организации деятельности гостиниц
	Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных нормы 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	-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц	Код	D/03.8	Уровень (подуровень) квалификации	8

Происхождение трудовой	Оригинал X	Заимствовано из		

функции		оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Выявление потребности в изменениях деятельности гостиничной сети
	Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в деятельность предприятий, входящих в гостиничную сеть
	Планирование и управление внедрением изменений в развитии гостиничной сети
	Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью гостиничной сети
Необходимые умения	Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничной сети
	Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничной сети
	Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничной сети
	Владеть методиками внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности гостиничной сети
	Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничной сети
	Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива гостиничной сети внедрению изменений
	Принимать стратегические решения по развитию гостиничной сети в условиях неопределенности
	Владеть навыками работы с большим объемом информации
Необходимые знания	Международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями
	Теория конфликтологии и психологии делового общения
	Системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Общероссийское объединение работодателей "Российский союз промышленников и предпринимателей", город Москва	
Исполнительный вице-президент	Кузьмин Дмитрий Владимирович

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	Некоммерческое партнерство "Федерация рестораторов и отельеров", город Москва

---

*(1) Общероссийский классификатор занятий.

*(2) Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

*(3) Приказ Минздравсоцразвития России от 12 апреля 2011 г. N 302н "Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда" (зарегистрирован Минюстом России 21 октября 2011 г., регистрационный N 22111), с изменениями, внесенными приказами Минздрава России от 15 мая 2013 г. N 296н (зарегистрирован Минюстом России 3 июля 2013 г., регистрационный N 28970) и от 5 декабря 2014 г. N 801н (зарегистрирован Минюстом России 3 февраля 2015 г., регистрационный N 35848); приказ Роспотребнадзора от 20 мая 2005 г. N 402 "О личной медицинской книжке и санитарном паспорте" (зарегистрирован Минюстом России 1 июня 2005 г., регистрационный N 6674), с изменениями, внесенными приказами Роспотребнадзора от 10 июля 2007 г. N 215 (зарегистрирован Минюстом России 16 июля 2007 г., регистрационный N 9839) и от 7 апреля 2009 г. N 321 (зарегистрирован Минюстом России 28 апреля 2009 г., регистрационный N 13857).

*(4) Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

*(5) Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

*(6) Общероссийский классификатор специальностей по образованию.