

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «07» мая 2015 г. № 282н

# 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 ОКЗ <sup>1</sup> )	(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 <sup>2</sup> )	(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	Заемствовано 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 <sup>3</sup>
---------------------------------	--

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 <sup>4</sup>	22194	Заведующий этажом гостиницы
	24684	Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах)
ЕКС <sup>5</sup>	-	Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения

ОКСО <sup>6</sup>	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	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
Другие характеристики	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения
	-

### 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	Займствовано 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	<input checked="" type="checkbox"/>	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	Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и

умения	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	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> <p>Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения</p>
Необходимые знания	<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	X	Займствовано 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 практической работы	Не менее семи лет практического опыта не ниже 7-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	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	Займствовано 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 функции	Оригинал	X	Заимствовано из 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
---	---

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Приказ Минздравсоцразвития России от 12 апреля 2011 г. № 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 № 22111), с изменениями, внесенными приказами Минздрава России от 15 мая 2013 г. № 296н (зарегистрирован Минюстом России 3 июля 2013 г., регистрационный № 28970) и от 5 декабря 2014 г. № 801н (зарегистрирован Минюстом России 3 февраля 2015 г., регистрационный № 35848); приказ Роспотребнадзора от 20 мая 2005 г. № 402 «О личной медицинской книжке и санитарном паспорте» (зарегистрирован Минюстом России 1 июня 2005 г., регистрационный № 6674), с изменениями, внесенными приказами Роспотребнадзора от 10 июля 2007г. № 215 (зарегистрирован Минюстом России 16 июля 2007 г., регистрационный № 9839) и от 7 апреля 2009 г. № 321(зарегистрирован Минюстом России 28 апреля 2009 г., регистрационный № 13857).

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>5</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

декс<sup>6</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.