

Утвержден  
приказом Министерства труда  
и социальной защиты  
Российской Федерации  
от 5 сентября 2017 г. N 659н

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**  
**РАБОТНИК ПО ПРИЕМУ И РАЗМЕЩЕНИЮ ГОСТЕЙ**

1080

Регистрационный номер

**I. Общие сведения**

Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных  
аналогичных средствах размещения

33.022

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

**Основная цель вида профессиональной деятельности:**

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

**Группа занятий:**

|      |                                                                       |      |                                                             |
|------|-----------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------|
| 4224 | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах) | 9621 | Посыльные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники |
| 9629 | Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы            | -    | -                                                           |

(код ОКЗ  
[<1>](#))

(наименование)

(код  
ОКЗ)

(наименование)

**Отнесение к видам экономической деятельности:**

|      |                                                                   |
|------|-------------------------------------------------------------------|
| 55.1 | Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания     |
| 55.2 | Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания |

(код ОКВЭД  
[<2>](#))

(наименование вида экономической деятельности)

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

| Обобщенные трудовые функции |                                                                                                                                                          |                             | Трудовые функции                                                                                                                                                                 |        |                                                 |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-------------------------------------------------|
| код                         | наименование                                                                                                                                             | уровень<br>квалиф<br>икации | наименование                                                                                                                                                                     | код    | уровень<br>(подуро<br>вень)<br>квалиф<br>икации |
| А                           | Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                           | 1                           | Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                | А/01.1 | 1                                               |
|                             |                                                                                                                                                          |                             | Информирование гостей об услугах гостиничного комплекса при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                               | А/02.1 | 1                                               |
| В                           | Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                            | 1                           | Доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе                                                    | В/01.1 | 1                                               |
|                             |                                                                                                                                                          |                             | Выполнение поручений руководителя по оказанию дополнительных услуг гостям при заселении, нахождении в гостиничном комплексе или ином средстве размещения                         | В/02.1 | 1                                               |
| С                           | Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен | 3                           | Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения | С/01.3 | 3                                               |
|                             |                                                                                                                                                          |                             | Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен                                         | С/02.3 | 3                                               |
| D                           | Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                           | 3                           | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения                                                                       | D/01.3 | 3                                               |
|                             |                                                                                                                                                          |                             | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                                         | D/02.3 | 3                                               |

|   |                                                                                                                      |   |                                                                                                                                                                    |        |   |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---|
|   |                                                                                                                      |   | Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                     | D/03.3 | 3 |
| Е | Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | 4 | Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения                         | Е/01.4 | 4 |
|   |                                                                                                                      |   | Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Е/02.4 | 4 |

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

|              |                                                                                                |     |   |                      |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Встреча и проводы гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Код | А | Уровень квалификации | 1 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|

|                                           |          |   |                           |  |  |
|-------------------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|-------------------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                                              |         |
|----------------------------------------------|---------|
| Возможные наименования должностей, профессий | Швейцар |
|----------------------------------------------|---------|

|                                        |                                       |
|----------------------------------------|---------------------------------------|
| Требования к образованию и обучению    | Краткосрочное обучение или инструктаж |
| Требования к опыту практической работы | -                                     |
| Особые условия допуска к работе        | -                                     |
| Другие                                 | -                                     |

|                |  |
|----------------|--|
| характеристики |  |
|----------------|--|

Дополнительные характеристики

| Наименование документа        | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|-------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                           | 9629  | Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы           |
| ОКПДТР <a href="#">≤3&gt;</a> | 19599 | Швейцар                                                              |

3.1.1. Трудовая функция

|                                                                                                    |                                                                                                   |                           |        |                                   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование                                                                                       | Оказание помощи гостям при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения | Код                       | A/01.1 | Уровень (подуровень) квалификации | 1 |
| Происхождение трудовой функции                                                                     | Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>                                                      | Заимствовано из оригинала |        |                                   |   |
| <div> <div>Код оригинала</div> <div>Регистрационный номер профессионального стандарта</div> </div> |                                                                                                   |                           |        |                                   |   |

|                    |                                                                                                                                            |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия  | Оказание помощи гостям при выходе из автомобиля при заселении, проживании и выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|                    | Приветствие гостей у входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                   |
|                    | Открытие и закрытие входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения перед его гостями                                  |
|                    | Сопровождение гостей к месту парковки автотранспортных средств на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения          |
|                    | Проверка чистоты и исправности работы входных дверей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                  |
|                    | Наблюдение за сохранностью багажа при заселении и выезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения                    |
| Необходимые умения | Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения            |
|                    | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного                            |

|                       |                                                                                                              |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | средства размещения                                                                                          |
|                       | Соблюдать стандарты чистоты на рабочем месте                                                                 |
|                       | Оберегать имущество гостиничного комплекса или иного средства размещения от хищений и/или ущерба             |
| Необходимые знания    | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|                       | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения                                                |
|                       | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения              |
|                       | Требования охраны труда                                                                                      |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                                                                  |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей                                              |
| Другие характеристики | -                                                                                                            |

### 3.1.2. Трудовая функция

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

|                    |                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия  | Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о службах или услугах средства размещения                                                            |
|                    | Информирование гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
| Необходимые умения | Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при входе и выходе из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                       |

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

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

|                                              |                                                                                               |   |                           |               |                                                   |   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---|---------------------------|---------------|---------------------------------------------------|---|
| Наименование                                 | Оказание услуг по доставке багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения |   | Код                       | В             | Уровень квалификации                              | 1 |
| Происхождение обобщенной трудовой функции    | Оригинал                                                                                      | X | Заимствовано из оригинала |               |                                                   |   |
|                                              |                                                                                               |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |   |
| Возможные наименования должностей, профессий | Подносчик багажа<br>Багажист<br>Носильщик                                                     |   |                           |               |                                                   |   |
| Требования к                                 | Краткосрочное обучение или инструктаж                                                         |   |                           |               |                                                   |   |

|                                        |   |
|----------------------------------------|---|
| образованию и обучению                 |   |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе        | - |
| Другие характеристики                  | - |

### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                    | 9621  | Посылные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники           |
| ОКПДТР                 | 15126 | Носильщик                                                            |

### 3.2.1. Трудовая функция

|              |                                                                                                                                                |     |        |                                   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Доставка багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него | Код | В/01.1 | Уровень (подуровень) квалификации | 1 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |                                              |                           |  |  |
|--------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано из оригинала |  |  |
|--------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                   |                                                                                                                 |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия | Поднос багажа гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения                          |
|                   | Помощь с перемещением багажа гостей во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения |
|                   | Помощь гостям с багажом при выезде из гостиничного комплекса или иного средства размещения                      |
|                   | Прием багажа у гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения на хранение в багажную комнату       |
|                   | Выдача багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения из багажной комнаты                   |

|                       |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Приветствие гостей в вестибюле гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                                       |
| Необходимые умения    | Использовать специальное оборудование для перемещения тяжелого багажа гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                         |
|                       | Соблюдать порядок в комнате для хранения багажа и тележек для перевозки багажа и обеспечивать их чистоту                                                                                  |
|                       | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                       |
|                       | Применять регламенты и стандарты оказания помощи с багажом гостям гостиничного комплекса или иного средства размещения при заселении, нахождении в гостиничном комплексе и выезде из него |
| Необходимые знания    | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения                                                                                                                             |
|                       | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения                                                                                           |
|                       | Требования охраны труда                                                                                                                                                                   |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                                                                                                                                               |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей                                                                                                                           |
| Другие характеристики | -                                                                                                                                                                                         |

### 3.2.2. Трудовая функция

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

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

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

|              |                                                                                                                                                          |     |   |                      |   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен | Код | С | Уровень квалификации | 3 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|

|                                           |                                              |                           |  |  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано из оригинала |  |  |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|           |          |
|-----------|----------|
| Возможные | Консьерж |
|-----------|----------|

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| наименования должностей, профессий |  |
|------------------------------------|--|

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

### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности  |
|------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                    | 4224  | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах) |
| ОКПДТР                 | 25627 | Портье                                                                |

### 3.3.1. Трудовая функция

|              |                                                                                                                                                                                  |     |        |                                   |   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения | Код | C/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |                                              |                           |  |  |
|--------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал <input checked="" type="checkbox"/> | Заимствовано из оригинала |  |  |
|--------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                   |                                                                                                                            |
|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия | Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения                             |
|                   | Информирование гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |

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

### 3.3.2. Трудовая функция

|              |                                                                                                                                          |     |        |                                   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен | Код | C/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение  
трудовой функции

|            |                              |  |  |
|------------|------------------------------|--|--|
| Оригинал X | Заимствовано<br>из оригинала |  |  |
|------------|------------------------------|--|--|

Код  
оригинала

Регистрационный  
номер  
профессионального  
стандарта

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия  | Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                    | Помощь в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения         |
|                    | Подготовка отчетов о своей работе за смену                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Необходимые умения | Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|                    | Находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения |
|                    | Предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения                                                                                                                                                                                                                                                              |
|                    | Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|                    | Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|                    | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                       |                                                                                                              |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Вести журнал передачи смены                                                                                  |
| Необходимые знания    | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения |
|                       | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения                                                |
|                       | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения              |
|                       | Требования охраны труда                                                                                      |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                                                                  |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей                                              |
| Другие характеристики | -                                                                                                            |

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

|              |                                                                                                                |     |   |                      |   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Код | D | Уровень квалификации | 3 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|

|                                           |            |                           |  |  |
|-------------------------------------------|------------|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|-------------------------------------------|------------|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                                              |                                                    |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Возможные наименования должностей, профессий | Администратор службы приема и размещения<br>Портье |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------|

|                                        |                                                                                                                             |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Требования к образованию и обучению    | Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по должностям служащих, программы переподготовки служащих |
| Требования к опыту практической работы | -                                                                                                                           |
| Особые условия допуска к работе        | -                                                                                                                           |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Другие характеристики | - |
|-----------------------|---|

### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код   | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности  |
|------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                    | 4224  | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах) |
| ОКПДТР                 | 20063 | Администратор гостиницы (дома отдыха)                                 |
|                        | 25627 | Портье                                                                |

### 3.4.1. Трудовая функция

|              |                                                                                                            |     |        |                                   |   |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения | Код | D/01.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |            |                           |  |  |
|--------------------------------|------------|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|--------------------------------|------------|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                    |                                                                                                                                                                      |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия  | Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                                                    |
|                    | Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения                                                        |
|                    | Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                               |
|                    | Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения |
| Необходимые умения | Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения                                                        |
|                    | Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов                     |
|                    | Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме                            |

|                       |                                                                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|                       | Информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения                                   |
| Необходимые знания    | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения                                        |
|                       | Правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения                                                              |
|                       | Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения                            |
|                       | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме           |
|                       | Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения                    |
|                       | Правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения                                                               |
|                       | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения                                     |
|                       | Требования охраны труда                                                                                                             |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                                                                                         |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей                                                                     |
| Другие характеристики | -                                                                                                                                   |

### 3.4.2. Трудовая функция

|              |                                                                          |     |        |                                   |   |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Код | D/02.3 | Уровень (подуровень) квалификации | 3 |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |            |                           |  |  |
|--------------------------------|------------|---------------------------|--|--|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|--------------------------------|------------|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

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

|                       |                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------|
|                       | гостиницах и иных средствах размещения                          |
|                       | Требования охраны труда                                         |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                     |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей |
| Другие характеристики | -                                                               |

### 3.4.3. Трудовая функция

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

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

|                       |                                                                                                 |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | размещения                                                                                      |
|                       | Правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения                |
|                       | Основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения |
|                       | Требования охраны труда                                                                         |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                                                     |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей                                 |
| Другие характеристики | -                                                                                               |

### 3.5. Обобщенная трудовая функция

|              |                                                                                                                      |     |   |                      |   |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Координация деятельности сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Код | Е | Уровень квалификации | 4 |
|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---|----------------------|---|

|                                           |          |   |                           |  |  |
|-------------------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |  |  |
|-------------------------------------------|----------|---|---------------------------|--|--|

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

|                                              |                                                                                                 |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Возможные наименования должностей, профессий | Старший смены службы приема и размещения<br>Заместитель руководителя службы приема и размещения |
|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

Дополнительные характеристики

| Наименование документа                | Код            | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности    |
|---------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------|
| ОКЗ                                   | 4224           | Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)   |
| ОКПДТР                                | 24684          | Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах) |
| ОКСО <a href="#"><u>&lt;4&gt;</u></a> | 5.43.02.1<br>1 | Гостиничный сервис                                                      |

3.5.1. Трудовая функция

|                                |                                                                                                                                            |                           |               |                                                   |   |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|---------------------------------------------------|---|
| Наименование                   | Подготовка рабочих мест и распределение работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения | Код                       | E/01.4        | Уровень (подуровень) квалификации                 | 4 |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>                                                                                               | Заимствовано из оригинала |               |                                                   |   |
|                                |                                                                                                                                            |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |   |

|                   |                                                                                                                                                                                 |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Трудовые действия | Оценка наличия запасов расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы сотрудников приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения          |
|                   | Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения                     |
|                   | Прием, хранение и контроль использования сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов, техники и оборудования        |
|                   | Подготовка отчетов по использованию сотрудниками приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов и оборудования                             |
|                   | Корректировка работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций |

|                       |                                                                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Необходимые умения    | Осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе                        |
|                       | Контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами                        |
|                       | Предупреждать факты нарушения сотрудниками службы приема и размещения трудовой дисциплины                                           |
|                       | Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения |
|                       | Составлять отчеты о работе службы приема и размещения                                                                               |
| Необходимые знания    | Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения                        |
|                       | Основы планирования, организации и контроля деятельности подчиненных в гостиницах и иных средствах размещения                       |
|                       | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения                                                                       |
|                       | Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения                            |
|                       | Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме           |
|                       | Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения                    |
|                       | Основы межличностного и делового общения                                                                                            |
|                       | Требования охраны труда                                                                                                             |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                                                                                         |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей                                                                     |
| Другие характеристики | -                                                                                                                                   |

### 3.5.2. Трудовая функция

|              |                                                                                                                                                                    |     |        |                                   |   |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Координация работы сотрудников службы приема и размещения по встрече, регистрации, размещению и выезду гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения | Код | Е/02.4 | Уровень (подуровень) квалификации | 4 |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение  
трудовой функции

|            |                              |  |  |
|------------|------------------------------|--|--|
| Оригинал X | Заимствовано<br>из оригинала |  |  |
|------------|------------------------------|--|--|

Код  
оригинала

Регистрационный  
номер  
профессионального  
стандарта

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

|                       |                                                                                                                  |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                       | безналичной форме                                                                                                |
|                       | Принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения |
|                       | Основы межличностного и делового общения                                                                         |
|                       | Требования охраны труда                                                                                          |
|                       | Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены                                                                      |
|                       | Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей                                                  |
|                       | Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения                                                    |
| Другие характеристики | -                                                                                                                |

#### IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

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

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

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

-----

<1> Общероссийский классификатор занятий.

<2> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<3> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<4> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.