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

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц

467

Регистрационный номер

Содержание

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

I. Общие сведения

Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения	33.007
(наименование вида профессиональной деятельности)	Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

(код ОКЗ)	(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)	(наименование вида экономической деятельности)

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

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

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция «Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса»

Наименование	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	Код	А	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			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
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ ОК 010-93	1225	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц
	1315	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
	Руководители	учреждений, гостиниц и иных средств размещения и предприятий
ЕТКС или ЕКС		Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения
ОКПДТР	22194	Заведующий этажом гостиницы
	24684	Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах)
ОКСО	Гостиничный	сервис
	Организация	обслуживания в общественном питании

3.1.1. Трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	Координация деятельности подчиненных
	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения
	Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса
	Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения
	Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности
	Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте
Необходимые умения	Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению
	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса
	Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения
	Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием
	Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных
	Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов
	Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности
	Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)
	Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных

	услуг
	Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы
	Гостиничный маркетинг и технологии продаж
	Требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения
	Специализированные информационные программы и технологии, используемые в работе службы приема и размещения
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания	Код	A/02.5	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		467
				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
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда	Код	A/03.5	Уровень квалификации	5

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		467
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка и планирование потребностей службы гостиничного фонда в материальных ресурсах и персонале
	Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных
	Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
	Координация деятельности подчиненных
	Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы гостиничного фонда
	Взаимодействие со службой приема и размещения и службой питания,

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

3.2. Обобщенная трудовая функция «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса»

Наименование	Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Код	B	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			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 ОК 010-93	1225	Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц
	1315	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
	Руководители	учреждений, гостиниц и иных средств размещения
ЕТКС или ЕКС		Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения
ОКПДТР	24684	Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах)
ОКСО	Гостиничный	сервис
	Гостиничное	дело (бакалавриат)

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Управление ресурсами департаментов	Код	B/01.6	Уровень	6

(служб, отделов) гостиничного комплекса		квалификации	

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале
	Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса
	Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)
Необходимые умения	Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале
	Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
	Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
Необходимые знания	Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг
	Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения
	Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных
	Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала
	Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии
	Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах
	Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	Код	B/02.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			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»
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Код	B/03.6	Уровень квалификации	6

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	Организация службы внутреннего контроля
	Организация контроля за функционированием системы внутреннего распорядка
	Организация контроля исполнения персоналом принятых решений
	Организация контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений

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

3.3. Обобщенная трудовая функция «Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса»

Наименование	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	Код	C	Уровень квалификации	7

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		467
				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 ОК 010-93	1315	Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц
	Руководители	учреждений, гостиниц и иных средств размещения и предприятий
ЕТКС или ЕКС		Директор (генеральный директор, управляющий) предприятия
ОКПДТР	21353	Директор (заведующий) гостиницы (кемпинга, пансионата)
ОКСО	Гостиничное	дело (магистратура)

3.3.1. Трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			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
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса	Код	С/02.7	Уровень квалификации	7

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			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
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе	Код	С/03.7	Уровень квалификации	7

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467

		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
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция «Стратегическое управление развитием сети гостиниц»

Наименование	Стратегическое управление развитием сети гостиниц	Код	D	Уровень квалификации	8

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

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

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

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

3.4.1. Трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		467
			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
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		467
				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»

Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

3.4.3. Трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		467
				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
Особые условия допуска к работе	-
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