

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

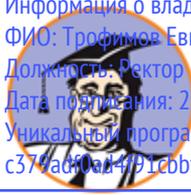
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 20.03.2026 09:28:12

Уникальный программный ключ:

c379a6f0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545



КонсультантПлюс

Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 282н
"Об утверждении профессионального
стандарта "Руководитель/управляющий
гостиничного комплекса/сети гостиниц"
(Зарегистрировано в Минюсте России
26.05.2015 N 37395)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 19.03.2026

Источник публикации

Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 29.05.2015

Примечание к документу

Начало действия документа - [09.06.2015](#).

Название документа

Приказ Минтруда России от 07.05.2015 N 282н

"Об утверждении профессионального стандарта "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц"

(Зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 N 37395)

Зарегистрировано в Минюсте России 26 мая 2015 г. N 37395

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 7 мая 2015 г. N 282н

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА "РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ"

В соответствии с [пунктом 16](#) Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. N 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, N 4, ст. 293; 2014, N 39, ст. 5266), приказываю:

Утвердить прилагаемый профессиональный [стандарт](#) "Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц".

Министр
М.А.ТОПИЛИН

Утвержден
приказом Министерства труда
и социальной защиты
Российской Федерации
от 7 мая 2015 г. N 282н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РУКОВОДИТЕЛЬ/УПРАВЛЯЮЩИЙ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА/СЕТИ ГОСТИНИЦ

467

Регистрационный
номер

I. Общие сведения

Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения

33.007

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

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

Группа занятий:

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

(код ОКЗ
<1>)

(наименование)

(код ОКЗ)

(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

| | |
|------|--|
| 55.1 | Деятельность гостиниц и прочих мест для временного проживания |
| 55.2 | Деятельность по предоставлению мест для краткосрочного проживания |
| 55.3 | Деятельность по предоставлению мест для временного проживания в кемпингах, жилых автофургонах и туристических автоприцепах |
| 55.9 | Деятельность по предоставлению прочих мест для временного проживания |

(код ОКВЭД
<2>)

(наименование вида экономической деятельности)

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

| Обобщенные трудовые функции | | | Трудовые функции | | |
|-----------------------------|--------------|--------------------------|------------------|-----|--------------------------------------|
| код | наименование | уровень квали фика | наименование | код | уровень (подуровень) квалифика |

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

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса | Код | А | Уровень квалификации | 4 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

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

| | |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Руководитель (управляющий, менеджер) отдела (службы) гостиничного комплекса (предприятия) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения) |
|--|---|

| | |
|--|--|
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих) Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению отделами (службами) и предприятиями. |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года практического опыта не ниже 4-го квалификационного уровня |
| Особые условия допуска к работе | Наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке <3> |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|--------|---|
| ОКЗ | 1225 | Руководители специализированных (производственно-эксплуатационных) подразделений (служб) предприятий общественного питания и гостиниц |
| | 1315 | Руководители малых предприятий общественного питания, ресторанов и гостиниц |
| | 1210 | Руководители учреждений, гостиниц и иных средств размещения и предприятий |
| ОКПДТР <4> | 22194 | Заведующий этажом гостиницы |
| | 24684 | Начальник отдела (на предприятиях общественного питания и в гостиницах) |
| ЕКС <5> | - | Руководитель (заведующий, начальник, директор, управляющий) структурного подразделения |
| ОКСО <6> | 100101 | Гостиничный сервис |
| | 100114 | Организация обслуживания в общественном питании |

3.1.1. Трудовая функция

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

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале |
| | Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных |
| | Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных |
| | Координация деятельности подчиненных |

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

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

3.1.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания | Код | A/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Оценка и планирование потребностей службы питания в материальных ресурсах и персонале |
| | Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных |
| | Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных |
| | Координация деятельности подчиненных |
| | Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы питания |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>Взаимодействие со службой приема и размещения и службой номерного фонда, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> |
| | <p>Управление конфликтными ситуациями в службе питания</p> |
| | <p>Стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности</p> |
| | <p>Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте</p> |
| Необходимые умения | <p>Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению</p> |
| | <p>Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса</p> |
| | <p>Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания</p> |
| | <p>Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей</p> |
| | <p>Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных</p> |
| | <p>Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p> |
| | <p>Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности</p> |
| | <p>Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы)</p> |
| | <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса</p> |
| Необходимые знания | <p>Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг</p> |
| | <p>Основы организации деятельности различных видов гостиничных комплексов</p> |
| | <p>Технологии организации процесса питания</p> |

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

3.1.3. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда | Код | A/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

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

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

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

3.2. Обобщенная трудовая функция

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

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Заместитель руководителя гостиницы Руководитель департамента (управления) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения) |
|--|---|

| | |
|-------------------------------------|--|
| Требования к образованию и обучению | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена Высшее образование - бакалавриат Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению предприятиями |
|-------------------------------------|--|

| | |
|--|--|
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет практического опыта не ниже 5-го квалификационного уровня для специалистов, имеющих среднее профессиональное образование. Не менее года практического опыта не ниже 5-го квалификационного уровня для специалистов, имеющих высшее образование. |
| Особые условия допуска к работе | Наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

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

3.2.1. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | Код | В/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

| Происхождение трудовой функции | Оригинал | Х | Заимствовано из оригинала | | |
|-----------------------------------|---|---|------------------------------|------------------|---|
| | | | | Код оригинала | Регистрационный номер профессиональ ного стандарта |
| Трудовые действия | Оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале | | | | |
| | Планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | | | | |
| | Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса | | | | |
| | Координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) | | | | |
| Необходимые умения | Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале | | | | |
| | Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | | | | |
| | Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | | | | |
| | Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | | | | |
| | Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе | | | | |
| | Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации | | | | |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг | | | | |
| | Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения | | | | |

| | |
|-----------------------|---|
| | Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных |
| | Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала |
| | Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии |
| | Специализированные программы, используемые в гостиничных комплексах |
| | Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса |
| Другие характеристики | - |

3.2.2. Трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами | Код | В/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам |
| | Разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон |
| Необходимые умения | Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами |
| | Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников |
| | Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации |

| | |
|-----------------------|---|
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг |
| | Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения |
| | Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций |
| | Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур |
| | Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |
| Другие характеристики | - |

3.2.3. Трудовая функция

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

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

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

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

3.3. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса | Код | С | Уровень квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--|--|
| Возможные наименования должностей, профессий | Руководитель (директор) гостиничного предприятия (комплекса) (пансионатов, гостиниц, санаториев и других средств размещения) |
|--|--|

| | |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образования - специалитет, магистратура Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению предприятиями |
| Требования к опыту практической работы | Не менее пяти лет практического опыта не ниже 6-го квалификационного уровня |
| Особые условия допуска к работе | Наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

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

3.3.1. Трудовая функция

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

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

| | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |
|-----------------------|--|---|
| Трудовые действия | Сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений | |
| | Организация системы мониторинга внешней и внутренней среды гостиничного комплекса | |
| | Руководство подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта в соответствии с изменением конъюнктуры рынка | |
| Необходимые умения | Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства | |
| | Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса | |
| | Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте | |
| | Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса | |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг | |
| | Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства | |
| | Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства | |
| | Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия | |
| Другие характеристики | - | |

3.3.2. Трудовая функция

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

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

Код
оригинала

Регистрационный
номер
профессиональ
ного стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Определение миссии и целей развития гостиничного комплекса |
| | Формирование конкурентоспособной стратегии развития гостиничного комплекса |
| | Реализация стратегии гостиничного комплекса, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой), обеспечивающих его устойчивое развитие |
| | Проведение организационной диагностики и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса |
| | Стратегический контроль деятельности гостиничного комплекса |
| | Разработка и принятие управленческих решений по повышению конкурентоспособности и развитию гостиничного комплекса |
| | Оценка эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса |
| | Выявление стратегических проблем развития гостиничного комплекса и разработка мер по их устранению |
| Необходимые умения | Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон |
| | Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий |
| | Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса |
| | Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса |
| | Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг |

| | |
|-----------------------|--|
| | Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса |
| | Основы риск-менеджмента и антикризисного управления |
| Другие характеристики | - |

3.3.3. Трудовая функция

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

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|--|
| Трудовые действия | Выявление потребности в изменениях деятельности гостиничного комплекса |
| | Управление разработкой и реализацией проектов, направленных на развитие и повышение конкурентоспособности гостиничного комплекса |
| | Планирование и управление внедрением изменений в деятельности гостиничного комплекса |
| Необходимые умения | Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса |
| | Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса |
| | Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности |
| | Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса |
| | Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе |

| | |
|-----------------------|---|
| | Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений |
| | Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов |
| Необходимые знания | Законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг |
| | Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями |
| | Теория конфликтологии и психологии делового общения |
| | Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала |
| Другие характеристики | - |

3.4. Обобщенная трудовая функция

| | | | | | |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Стратегическое управление развитием сети гостиниц | Код | D | Уровень квалификации | 8 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

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

| | |
|-------------------------------------|---|
| Требования к образованию и обучению | Высшее образование - специалитет, магистратура Дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки по управлению предприятиями |
|-------------------------------------|---|

| | |
|--|---|
| Требования к опыту практической работы | Не менее семи лет практического опыта не ниже 7-го квалификационного уровня |
|--|---|

| | |
|---------------------------------|---|
| Особые условия допуска к работе | Наличие личной медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке |
| Другие характеристики | - |

Дополнительные характеристики

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

3.4.1. Трудовая функция

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

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Создание системы мониторинга факторов внешней и внутренней среды гостиничной сети |
| | Определение миссии и целей развития гостиничной сети |
| | Формирование и реализация конкурентоспособной стратегии развития гостиничной сети |

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

3.4.2. Трудовая функция

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

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

Код оригинала
 Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Выбор партнеров по бизнесу и заключение с ними договоров с учетом интересов собственников бизнеса, потребителей, заинтересованных сторон |
| | Выявление, раскрытие и устранение конфликтов интересов гостиничной сети и собственников бизнеса, заинтересованных сторон |
| | Проведение встреч и переговоров с крупными потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами |
| Необходимые умения | Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами |
| | Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников |
| | Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации |
| Необходимые знания | Международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг |
| | Основы организации деятельности гостиниц |
| | Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций |
| | Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур |
| | Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" |

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

3.4.3. Трудовая функция

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

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

Код оригинала Регистрационный номер профессионального стандарта

| | |
|--------------------|---|
| Трудовые действия | Выявление потребности в изменениях деятельности гостиничной сети |
| | Управление разработкой и внедрением инновационных технологий в деятельность предприятий, входящих в гостиничную сеть |
| | Планирование и управление внедрением изменений в развитии гостиничной сети |
| | Оценка эффективности внедрения инновационных технологий организации и управления деятельностью гостиничной сети |
| Необходимые умения | Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничной сети |
| | Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничной сети |
| | Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничной сети |
| | Владеть методиками внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности гостиничной сети |
| | Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничной сети |
| | Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива гостиничной сети внедрению изменений |

| | |
|-----------------------|--|
| | Принимать стратегические решения по развитию гостиничной сети в условиях неопределенности |
| Необходимые знания | Международные нормативные правовые акты и законодательство Российской Федерации о предоставлении гостиничных услуг |
| | Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями |
| | Теория конфликтологии и психологии делового общения |
| | Системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности |
| Другие характеристики | - |

IV. Сведения об организациях - разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

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

4.2. Наименования организаций-разработчиков

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

<1> Общероссийский [классификатор](#) занятий.

<2> Общероссийский [классификатор](#) видов экономической деятельности.

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

июля 2007 г. N 215 (зарегистрирован Минюстом России 16 июля 2007 г., регистрационный N 9839) и от 7 апреля 2009 г. N 321 (зарегистрирован Минюстом России 28 апреля 2009 г., регистрационный N 13857).

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

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

<6> Общероссийский **классификатор** специальностей по образованию.
