

Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция
Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен
Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен.
Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения. Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения. Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения, Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен

<p>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>Информирование и выполнение запросов гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен</p>	<p>Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения. Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен</p>
<p>Оказание услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>	<p>Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>

Нормативный документ/ЗУН	Модуль	Инвариант/вариант
<p>ПС 33.022, ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p>	<p>Модуль А. Помощь гостю: предоставление информации об отеле. Помощь гостю во время проживания.</p>	<p>Инвариант</p>
<p>ПС 33.022, ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p>	<p>Модуль В. Помощь гостю: предоставление туристической информации об отеле. Заселение гостя без бронирования (Walk-in).</p>	<p>Инвариант</p>
<p>ПС 33.022, ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p>		
<p>ПС 33.022, ФГОС 43.02.11 Гостиничный сервис, 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p>	<p>Модуль Д. Выезд гостя с бронированием. Помощь</p>	<p>Инвариант</p>

<p>ПС 33.022, ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p>	<p>гостю в экстраординарных ситуациях.</p>	<p>инвариант</p>
<p>ПС 33.022, ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p>	<p>Модуль Е. Деловая переписка</p>	<p>Инвариант</p>
<p>ПС 33.022, ФГОС 43.02.14 Гостиничное дело, 43.02.16 Туризм и гостеприимство</p>		

Сумма баллов

26,6

26,8

27,4

41,7

19,2

Профстандарт: 33.022 код С/01.3

Трудовые действия	Умения
Информирование гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Предоставлять гостям информацию 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	Предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения
Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату	Оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц
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

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело**Профессиональные компетенции по видам деятель**

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии со стандартами гостиницы.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами гостиницы.

ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимств**Профессиональные компетенции по видам деятель**

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование гостиничных услуг

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

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
Умения
ответствии с текущими планами и стандартами
ответствии с текущими планами и
Умения
Умения
предприятия
личных услуг

Профстандарт: 33.022 код С/02.3

Трудовые действия	Умения
<p>Прием и учет запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено</p>	<p>Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>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</p>	<p>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</p>
	<p>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</p>
	<p>Разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения</p>
	<p>Использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения</p>
	<p>Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения</p>
<p>Подготовка отчетов о своей работе за смену</p>	<p>Вести журнал передачи смены</p>

Профессиональные компетенции по видам деятел

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соотв
гостиницы.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соо
стандартами гостиницы.

ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимст

Профессиональные компетенции по видам деятел

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного п

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование остиничных услуг

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостин

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

П
ответствии с текущими планами и стандартами
ответствии с текущими планами и
В
П
предприятия
личных услуг

Профстандарт: 33.022 код D/01.3	
Трудовые действия	Умения
Встреча и регистрация гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	Осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
Ввод данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения	Обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов
Выдача зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения	Осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	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

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Профессиональные компетенции по видам деятел

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с требованиями стандарта гостиницы.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с требованиями стандарта гостиницы.

ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимств

Профессиональные компетенции по видам деятел

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного п

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование остиничных услуг

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостин

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
Умения
ответствии с текущими планами и стандартами
ответствии с текущими планами и
Умения
Умения
предприятия

личных услуг

Профстандарт: 33.022 код D/02.3

Трудовые действия	Умения
Выдача и хранение ключей от номеров гостиничных комплексов или иных средств размещения	Хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения
Прием и передача информации, корреспонденции для гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме
Прием на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Внесение данных по заказам гостей в информационную систему гостиничного комплекса или иного средства размещения	Осуществлять текущий аудит службы приема и размещения 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	

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело**Профессиональные компетенции по видам деятел**

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с правилами гостиницы.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии со стандартами гостиницы.

ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимств

Профессиональные компетенции по видам деятел

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного п

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование остиничных услуг

ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостин

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
Умения
ответствии с текущими планами и стандартами
ответствии с текущими планами и

во
льности
предприятия
личных услуг

Профстандарт: 33.022 код D/03.3	
Трудовые действия	Умения
Проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения	Осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме
Хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения	Оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело
Профессиональные компетенции по видам деятельности
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с требованиями стандарта гостиницы.
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с требованиями стандарта гостиницы.
ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Профессиональные компетенции по видам деятельности
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного комплекса
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование гостиничных услуг
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

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

У
ответствии с текущими планами и стандартами
ответствии с текущими планами и
У
У
предприятия
личных услуг

Профстандарт: 33.022 код Е/01.4	
Трудовые действия	Умения
Оценка наличия запасов расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы сотрудников приема и размещения гостиничного	Осуществлять контроль деятельности службы приема и размещения и своевременно выявлять отклонения в их работе
Составление заявок на расходные материалы, ремонт и обновление оборудования службы приема и размещения гостиничного комплекса или	Контролировать обеспеченность службы приема и размещения материально-техническими, информационными ресурсами
Прием, хранение и контроль использования сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Предупреждать факты нарушения сотрудниками службы приема и размещения трудовой дисциплины
Подготовка отчетов по использованию сотрудниками приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения материалов и оборудования	Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения
Корректировка работы сотрудников службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения при возникновении незапланированных или нестандартных ситуаций	Составлять отчеты о работе службы приема и размещения

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело
Профессиональные компетенции по видам деятель
ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах
ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с требованиями гостиницы.
ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах
ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с требованиями туристского предприятия.
ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимств
Профессиональные компетенции по видам деятель

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование остиничных услуг

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостин

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

Умения
в работе с клиентами, гостями, административным персоналом и персоналом.
в соответствии с текущими планами и стандартами
Умения
в работе с клиентами, гостями, административным персоналом и персоналом.
в соответствии с текущими планами и
Воспитание
Умения

ичных услуг

Профстандарт: 33.022 код Е/02.4

Трудовые действия	Умения
Проведение вводного и текущего инструктажа сотрудников службы приема и размещения	Разрабатывать текущие и оперативные планы работ сотрудников службы приема и размещения
Распределение заданий между сотрудниками службы приема и размещения в зависимости от их умений и компетенции, определение их степени	Распределять работу между сотрудниками службы приема и размещения, координировать ее и ставить им производственные задачи
Координация и контроль выполнения сотрудниками службы приема и размещения производственных заданий	Инструктировать сотрудников службы приема и размещения на рабочих местах по вопросам современных правил обслуживания гостей
Определение потребности сотрудников службы приема и размещения в обучении и реализация мер по их обучению	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

ФГОС СПО 43.02.14 Гостиничное дело

Профессиональные компетенции по видам деятель

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с требованиями гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с требованиями гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с требованиями гостиницы.

ФГОС СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимств

Профессиональные компетенции по видам деятель

ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей

ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного п

ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование остиничных услуг

ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостин

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
Умения
ответственности с текущими планами и стандартами
ия для поддержания требуемого уровня
ответственности с текущими планами и
даж для поддержания требуемого уровня
Личностные
Оценочные
Умения
Личностные

предприятия
личных услуг

Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

ПК 1.1. Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.

ПК 1.2. Организовывать деятельность работников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 1.3. Контролировать текущую деятельность работников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.

Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.

ПК 4.1. Планировать потребности службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале.

ПК 4.2. Организовывать деятельность работников службы бронирования и продаж в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.

ПК 4.3. Контролировать текущую деятельность работников службы бронирования и продаж для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.

Предоставление гостиничных услуг
ПК 2.1. Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2. Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3. Организовывать и осуществлять бронирование гостиничных услуг
ПК 2.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг