ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «Администрирование отеля»

2026 г

Наименование компетенции: Администрирование отеля

Описание компетенции

Ключевой ролью в деятельности любого отеля является роль администратора службы приема и размещения (СПИР). Именно от него зависит первое впечатление гостей об отеле. Работа сотрудников первой линии, в частности администратора СПИР, в значительной степени влияет на восприятие потребителями туристического продукта и на туристическую привлекательность субъекта и региона в целом.

В современных реалиях администратор СПиР должен обладать исключительными коммуникативными навыками, обширными знаниями в области финансов, маркетинга, статистики, знать нормативно-правовые документы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий, уметь использовать профессиональное программное обеспечение, владеть иностранными языками.

Согласно Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035г., утверждённой Распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года №2129-р (в редакции от 29.05.2025), ключевыми целями и задачами являются:

1. Комплексное развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации за счет создания условий для формирования и продвижения качественного туристского продукта, конкурентоспособного на внутреннем и мировом рынках;

2. Развитие туристской инфраструктуры;

3. Повышение уровня сервиса и кадрового обеспечения развития туризма;

4. Развитие языковой подготовки работников в сфере туризма;

5. Дальнейшее совершенствование образовательных стандартов в индустрии рекреации и туризма с учетом региональных особенностей, с привлечением бизнеса и профессиональных ассоциаций, в сотрудничестве с

международными профильными образовательными учреждениями, внедрение практико-ориентированной модели обучения при формировании стандартов;

6. Разработка комплекса мер по повышению престижности туристских профессий, включая рабочие профессии, распространению передового опыта и технологий в индустрии туризма.

Нормативные правовые акты

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

43.02.14 Гостиничное Дело. Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 N 1552 (ред. от 17.12.2020);

43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность: гостиничные услуги). Приказ Минпросвещения России от 12.12.2022 N 1100.

Профессиональный стандарт 33.022 Работник по приему и размещению гостей. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. N 659н;

Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 02.04.2012 N 23681);

ГОСТ Р 54603-2011 Национальный Стандарт Российской Федерации Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

В компетенции используются следующие нормативные правовые документы:

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. N 1853 (в редакции от 27.12.2024 №1951);

Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) «О защите прав потребителей».

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции **о**пределяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту. *(ФГОС, ПС,...)*

№ п/п	Виды деятельности/трудовые функции
1	Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.
2	Выполнение запросов гостей по услугам гостиничного комплекса или иного средства размещения и населенного пункта, в котором он расположен.
3	Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
4	Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
5	Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
6	Бронирование и ведение документации.
7	Ведение деловой переписки.
8	Улаживание конфликтных ситуаций
9	Планирование, контроль и координация работы сотрудников службы приема и размещения.
10	Расчет ключевых показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия
11	Управление трудовым коллективом
12	Разработка внутренних нормативных документов (скрипты, чек-листы, инструкции)