

СЕКТОР «ГОСТИНИЧНЫЙ СЕРВИС»

Вид экономической деятельности: Деятельность гостиниц и ресторанов.

Область профессиональной деятельности: Деятельность гостиниц.

Виды трудовой деятельности: бронирование, прием, размещение и выписка гостей, организация обслуживания гостей в процессе проживания

Квалификация: Администратор

Данный раздел содержит описание квалификации «Администратор» четвертого квалификационного уровня по Национальной рамке квалификаций (НРК). Квалификационные требования определяют профессиональные компетенции, которыми должен обладать специалист данного уровня.

Описание квалификации «Администратор» подготовлено рабочей группой сектора «Гостиничный сервис» при поддержке финских партнеров, а также российских партнерских ассоциаций и организаций отрасли, среди них: Северо-Западное региональное отделение Российского Союза Туристской Индустрии, директор Гаврилова Т.В., НП «Ассоциация малых гостиниц Санкт-Петербурга», президент Васильев В.А., ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в г. Санкт-Петербурге и Ленинградской области» (ФБУ «Тест-С.-Петербург»), руководитель направления сертификации услуг Биткулова Л.И.

При разработке материалов рабочая группа руководствовалась следующими действующими нормативными российскими и финскими документами:

1. Национальная рамка квалификаций Российской Федерации: Рекомендации / Батрова О.Ф., Блинов В.И., Волошина И.А. [и др.] – М.: Федеральный институт развития образования, 2008.
2. Европейская рамка квалификаций.
http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/pdf/eqf/leaflet_en.pdf
3. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 101101 Гостиничный сервис, 2010.
4. Общероссийский классификатор занятий ОК 010-93 (ОКЗ) (утв. постановлением Госстандарта РФ от 30 декабря 1993 г. N 298).
5. Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов, ОК 016-94, от 1 ноября 1999 года.
6. Положение о профессиональном стандарте и Макет профессионального стандарта (утверждены Распоряжением Президента РСПП № РП-46 от 28 июня 2007 г.).
7. Методика разработки профессиональных стандартов – М.: НАРК РСПП, 2008.
8. Общероссийский классификатор видов экономической деятельности, продукции, услуг, ОК 004-93, 1994 года с изменениями 2002 года.
9. Квалификационные требования и образовательные программы в сфере гостеприимства, ресторанного обслуживания и питания. Финляндия, 2011.
10. План проведения демонстрационного экзамена для оценки профессиональной квалификации портье, разработанный Муниципальным образовательным объединением Омния, Финляндия, 2011.

Описание квалификации было составлено в тесном сотрудничестве с работниками гостиниц, которые приняли участие в анкетировании и собеседовании. Обсуждение проектов документов проводилось с директорами, управляющими, директорами по

персоналу, начальниками службы приема и размещения таких гостиниц, как «Cronwell Inn Стремянная», «Коринтия Санкт-Петербург», «Вера», «Введенский», ООО «Фаворит», группа «Невские отели», «Англетер», «Азимут», «Новотель», «Корона», Бизнес-Отель «Карелия», «Amaranta» и т. д. Всего в опросе приняли участие работники 28 гостиниц Санкт-Петербурга и Ленинградской области.

При разработке описания квалификации учитывались различия в деятельности крупных, средних и малых гостиниц. В центре внимания разработчиков, в большей степени, находились требования работодателей средних и малых гостиниц, где сотрудники могут выполнять более широкий круг трудовых функций и должны владеть большим количеством необходимых компетенций.

Приведенная ниже таблица составлена в соответствии с требованиями к разработке Профессионального стандарта, НАРК РСНП 2008 год. В таблице представлены профессиональные трудовые функции и трудовые действия по нескольким видам трудовой деятельности: «Бронирование гостиничных услуг», «Прием, размещение и выписка гостей», «Организация обслуживания гостей в процессе проживания».

Для удобства использования представленного перечня работниками образования и работниками гостиниц трудовые функции сгруппированы по четырем группам компетенций:

1. Общие профессиональные компетенции.
2. Бронирование гостиничных услуг.
3. Прием, размещение и выписка гостей.
4. Организация обслуживания гостей в процессе проживания.

Для каждой группы в таблице перечислены основные компетенции, которыми должен владеть сотрудник для выполнения трудовых функций. Компетенции для выполнения трудовых функций оцениваются по критериям, которые разработаны в соответствии с тем основным набором трудовых действий, который необходим для выполнения каждой функции. В соответствии с макетом профессионального стандарта трудовые действия могут идентифицироваться как единицы профессионального стандарта, лежащие в основе разработки модульных программ профессионального обучения.

КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ

Вид трудовой деятельности: «Бронирование гостиничных услуг», «Прием, размещение и выписка гостей», «Организация обслуживания гостей в процессе проживания»

Квалификация: **Администратор** 4-го квалификационного уровня в соответствии с НРК

Группы	Компетенции для выполнения трудовых функций	Критерии оценки компетенций в соответствии с выполняемыми трудовыми действиями
О Б Е С	1. Предоставляет	- информирует потребителя об услугах гостиницы (категории

	информацию потребителю	номеров, стоимость и т.д.);
		- информирует об услугах, входящих в стоимость номера (завтрак и т. д.);
		- информирует о дополнительных услугах;
		- сообщает условия заезда и выезда (ранний заезд, поздний выезд);
		- информирует о способах оплаты и предоставлении документов, необходимых для оплаты.
	2. Компетентно, клиентоориентированно ведет диалог	- доброжелательно, вежливо приветствует клиента;
		- устанавливает доверительные отношения, выслушивает, проявляет внимание к пожеланиям клиента;
		- соблюдает этические нормы общения и правила невербальной коммуникации;
		- соблюдает требования гостиницы, предъявляемые к внешнему виду.
	3. Владеет иностранным языком и применяет его в рамках профессиональной деятельности	- свободно ведет диалог с гостями на иностранном языке при личном общении и по телефону, в соответствии с ситуацией;
		- четко и доступно предоставляет гостям информацию на иностранном языке;
		- осуществляет деловую переписку на английском языке.
	4. Планирует профессиональную деятельность	- планирует свою работу в соответствии с заданием;
		- правильно и рационально выбирает оборудование, программное обеспечение, бланки/документы, необходимые для работы;
		- планирует свою работу в коллективе, с другими службами гостиницы;
		- знает и соблюдает требования по технике безопасности, охране труда, поведению в экстренных случаях.
	5. Осуществляет самооценку деятельности	- проводит самооценку качества выполняемых работ в соответствии с критериями.
Бронирование гостиничных услуг	6. Принимает заявку на бронирование с использованием различных технических	- оперативно, в соответствии с правилами гостиницы, отвечает на заявки, поступившие разными способами;
		- фиксирует полученную информацию в бланке-заявке на бронирование, соблюдая требования к заполнению бланков;

	средств	- уточняет цель поездки и особые пожелания;
		- предоставляет соответствующую информацию о дополнительных услугах гостиницы;
		- информирует о политике гарантированного и негарантированного бронирования и условиях оплаты в соответствии с правилами гостиницы;
		- информирует об условиях аннуляции и штрафных санкциях в случае гарантированного и негарантированного бронирования;
		- оперативно вводит данные в электронную систему бронирования отеля, присваивая номер брони;
		- подтверждает бронирование, сообщая номер брони;
		- при условии гарантированного бронирования номера, оперативно отслеживает поступление денежных средств от клиентов и дает окончательное подтверждение бронирования.
	7. Аннулирует заявку на бронирование	- при негарантированном бронировании, в случае отсутствия оплаты заказа в установленные сроки, вежливо, в письменной форме, информирует гостя о факте аннулирования заказа;
		- при гарантированном бронировании, в случае неприбытия гостя в течение первых суток, забронированных для проживания, вежливо информирует гостя о факте аннулирования заказа и вносит данные об аннулировании в базу данных компьютера гостиницы.
Прим, размещение и выписка гостей	8. Ведет прием и регистрацию гостей	- уточняет факт бронирования и ранее полученную от гостя информацию;
		- при отсутствии брони, вежливо информирует о наличии свободных мест и предоставляет необходимую информацию;
		- при предъявлении паспорта, заполняет (распечатывает) анкету, получает подпись гостя;
		- производит регистрацию гостя с помощью АСУ;
		- проверяет форму оплаты;
		- информирует гостя о правилах проживания, обращая внимание гостя на наличие информационной папки в номере;
		- уточняет информацию об услугах, заказанных гостем;
		- активно предлагает дополнительные услуги гостиницы;
		- организует доставку багажа, при обслуживании людей с ограниченными возможностями и VIP-гостей;

		- выдает ключ, карту гостя и объясняет правила пользования ключом и место нахождения номера, обеспечивая при этом сохранность персональных данных гостя.
	9.Оформляет документы по миграционному учету ¹	- оформляет миграционную карту гостя, проверяет срок действия его визы;
		- передает данные гостя в УФМС, используя программу «Электронный курьер».
	10.Осуществляет денежные расчеты с гостями, с использованием специальной техники (при отсутствии предварительного бронирования)	- производит расчеты с использованием ККМ, банковского терминала, с помощью компьютерных программ;
		- соблюдает правила приема оплаты (пересчет наличных денег при госте, проверка принадлежности пластиковой карты гостю, выдача чека ККМ не позднее чем, через 5 минут после приема денежных средств);
		- информирует о возврате денежных средств (в случае сокращения срока проживания).
	11.Организует отъезд гостей	- проверяет счет гостя (долг или необходимость возврата) и производит окончательный расчет;
		- предлагает трансфер/такси, услуги камеры хранения;
		- получает отзыв гостя, замечания и предложения о качестве предоставляемых услуг в гостинице и передает их службе маркетинга.
Организация обслуживания гостей в процессе проживания	12.Осуществляет взаимодействие с обслуживающим персоналом	- определяет статус номеров;
		- выдает задание горничной по уборке номеров на текущий день;
		- распределяет номера для уборки;
		- проверяет качество уборки номеров.
	13.Осуществляет взаимодействие с техническими службами и службами ЧС	- принимает заявку от гостя и передает в соответствующую службу;
		- информирует гостя о технических авариях;
		- переводит гостя в другой номер;
		- вызывает техническую службу для устранения неполадок или связывается со службами ЧС.
	14.Осуществляет экспресс-уборку по	- осуществляет экспресс-уборку, имея при себе средства связи

¹ Оценка трудового действия проводится при условии наличия времени на его выполнение

	требованию	
	15.Организует оказание дополнительных услуг	- принимает заявки на дополнительные услуги (бытовые, оздоровительные)
		- оказывает услуги по заказу такси;
		- бронирует столик в ресторане, билеты на спектакли и т. д.
	16.Предоставляет завтраки гостям	- подготавливает необходимое количество посуды, инвентаря, еды;
		- проверяет чистоту, целостность посуды, инвентаря, срок годности и внешний вид еды;
		- соблюдает санитарные правила и нормы;
		- подготавливает еду к подаче порционно или для шведского стола (нарезает, раскладывает по тарелкам и т. д.);
		- сервирует стол на завтрак;
		- подает еду порционно или выставляет на линию раздачи;
		- формирует «ланч-боксы» или «сухой паек» (при необходимости);
		- принимает заказы на доставку завтрака в номер и осуществляет его доставку (при необходимости).
	17.Участвует в обеспечении хранения ценностей и контролирует соблюдение правил безопасности	- информирует об имеющихся вариантах хранения ценных вещей;
		- оформляет документацию о хранении ценных вещей;
		- связывается с внутренней службой охраны или с внешними службами в случае ЧС;
		- обеспечивает помощь в экстренных случаях (вызов врача, юриста, нотариуса);
		- соблюдает правила по охране труда на рабочем месте.

Описание квалификации было разработано для проведения пилотного демонстрационного экзамена и оценки компетенций администратора службы приема и размещения гостей по должности «Администратор». На основании данного описания квалификации в качестве рабочих материалов для проведения экзамена были составлены оценочный лист эксперта, сводный оценочный лист экзаменационной комиссии и лист для самооценки кандидата. Разработанное описание квалификации прошло экспертизу и апробацию при проведении демонстрационного экзамена на базе гостиницы «Cronwell Inn Стремянная» в ноябре 2012 года.