

ОПИСАНИЕ
КОМПЕТЕНЦИИ
«АДМИНИСТРИРОВАНИЕ
ОТЕЛЯ»

Наименование компетенции: «Администрирование отеля»

Формат участия в соревновании: индивидуальный

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 2035 года, утверждённой Распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 года № 2129-р, включающей изменения от 23 ноября 2020 года и 7 февраля 2022 года 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.

Согласно статистике Федеральной службы государственной статистики, опубликованной летом 2020, туризм приносит стране 4% валового внутреннего продукта. Данная цифра напрямую зависит от качества оказываемого сервиса.

Нормативные правовые акты.

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

- ФГОС СПО
 1. ФГОС СПО по специальности 43.02.11 Гостиничный сервис. Приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 475 (ред. от 21.10.2019);
 2. ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Приказ Минобрнауки России от 09.12.2016 № 1552 (ред. от 17.12.2020).
- Профессиональный стандарт
 1. Профстандарт: 33.022 Работник по приему и размещению гостей. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. № 659н.
- ГОСТы
 1. ГОСТ Р 54603-2011 Национальный Стандарт Российской Федерации Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.

В компетенции используются следующие нормативные правовые документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (В редакции Постановления Правительства Российской Федерации от 01.04.2021 № 519);
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 05.12.2022) «О защите прав потребителей» №.
3. Приказ Минздравсоцразвития России от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» (Зарегистрировано в Минюсте России 02.04.2012 № 23681);

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции определяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

| № 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) |