

Описание квалификации

Специалист по гостеприимству

Специалист по гостеприимству работает в гостиницах, туристических комплексах, домах отдыха и выполняет работы, связанные с комфортным размещением и соответствующими стандартами обслуживания посетителей в заведениях курортной, туристической и иной деятельности. В его функции входит:

- обеспечение работы по стабильному функционированию мест размещения гостей в соответствии с уровнем комфорта, стандартов;
- организация основных и вспомогательных технологических процессов предоставления услуг;
- анализ, планирование и регулирование деятельности предприятия по повышению эффективности обслуживания гостей в местах размещения;
- контроль сохранности собственности и сохранность имущества;
- анализ состояния и тенденций ценовой политики эксплуатации мест размещения для их максимального заселения;
- организация рекламных акций и продвижение преимуществ мест размещения на рынке услуг;
- реагирование на жалобы и недоразумения со стороны гостей, оперативное решение проблем;
- участие в заключение сделок с поставщиками расходных материалов, услуг и т.п.;
- контроль за соблюдением стандартов предприятия, техники безопасности.

Направлению подготовки по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» профессионального образования соответствуют следующие профессиональные стандарты:

1. Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Минтруда России от 07.05.2015 №282н. (зарегистрировано в Минюсте России 26.05.2015 №37395).
2. Работник по приему и размещению гостей, утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 г. №659н. (зарегистрировано в Минюсте России 22 сентября 2017 г. №48310).
3. Горничная, утвержденный приказом Минтруда и социальной защиты РФ от 5 сентября 2017 г. №657н (зарегистрировано в Минюсте РФ 22 сентября 2017 г. №48308)
- 4.

Квалификационные характеристики ***Специалист по гостеприимству***

Специалист по гостеприимству или администратор отеля в основном работает на фронт-офисе самого же отеля. Администратору отеля необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля.

Требования международных стандартов Ворлдскиллс

Знать и понимать: услуги, предлагаемые в отеле и их расценка, юридические требования, касающиеся регистрации в отеле, продажа товаров и услуг, защита данных; объекты, доступные для гостей с ограниченными физическими возможностями, структура, роль и требования операций фронт-офиса в гостиничной индустрии, структура отчетности, управление гостевым циклом, виды гостей, культурную, историческую и туристическую информацию местности, важность эффективных коммуникаций с гостями, процедуру и руководство общения с гостями гостиницы, преодоление барьеров для эффективной коммуникации, связь между стойкой регистрации и другими ведомствами, политика отеля в отношении формы и внешности, процедуры распределения номеров, программные системы используемые для записи бронирования гостиниц, виды и диапазон тарифов, политика, касающаяся депозитов и процедур для принятия депозитов отделе бронирования, документация, используемая в отеле, политика, связанная с использованием агентов или брокеров, юридические требования к документации и записи для национальных и международных гостей отеля, электронные и ручные системы для проверки гостей, процедуры и протоколы для выдачи ключей, требования к регистрации, автоматизированные процедуры регистрации, процедуры проверки багажа, вещей и автомобильной стоянки, различные типы регистрации гостя и системы расчета, виды учета, расходы на счете гостя, кредитную систему управления, статистику номеров, главный офис и административные процедуры и процессы в том числе передача, обработка текстов, баз данных, ксерокопирование и ведение учета, важность и средства безопасности, относящиеся к манипулированию денежными средствами и их эквиваленты.

Быть в состоянии: эффективно справляться с неожиданными ситуациями, идентифицировать себя с организацией и ее целями, применять правила и рекомендации, касающиеся безопасности гостя, применять

правила в случае эвакуации отеля, сохранять конфиденциальность гостя, использовать законодательство, касающееся продажи и обслуживания товаров и услуги в отеле, предоставлять точную и полную информацию об услугах и льготах отеля, туристическую информацию для гостей, поддерживать хорошие профессиональные отношения и связи с гостями, коллегами и поставщиками, получать и отправлять информацию, совершать и принимать телефонные звонки и электронные письма, обслуживать гостей во время пребывания и обеспечивать удовлетворение их потребностей, поддерживать презентабельный внешний вид, соблюдая правила установленные отелем относительно соответствия формы, знать и соответствующим образом реагировать на невербальные коммуникации, уметь внимательно слушать, участвовать в соответствующих профессиональных беседах, демонстрировать уверенность в себе и в общении, эффективно и своевременно общаться с другими департаментами отеля, продемонстрировать такт и дипломатичность, реагировать на специальные запросы, осуществлять различные виды бронирования, в соответствии с политикой отеля, вести учет запросов на дополнительные услуги, использовать программное обеспечение для совершения бронирования и заполнения данных, поддерживать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся гостей, основные методы исследования и анализа, пределы личной власти, принципы, лежащие в основе управления конфликтами; эффективно использовать компьютер и стандартное офисное программное обеспечение, вести счет в ручную для денежных средств и их эквивалентов, управлять обменом валюты, как требуется, проведение Генеральной прокуратуры и административных процедур, таких как передача, обработка текстов, базы данных, ксерокопирование и ведение учета, произвести обмен валюты и операции с соответствующей комиссией, точно рассчитать почтовые расходы на счет гостя, поддерживать кредитные системы в соответствии с политикой отеля, рекламировать и продавать услуги и удобства гостям по прибытию и во время их пребывания, максимально увеличить объем продаж, уровень размещения, в соответствии с политикой и доходами отеля, заказывать дополнительные услуги, процедуры выставления счетов при выезде гостя, различные типы оплаты, денежные средства, иностранная валюта, чеки, дорожные чеки, дебетовые и кредитные карты, счета компании, порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем, учёт любых возмещений, налоги с продаж и как они относятся к гостиничным счетам, документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя, ускоренная регистрация при процедуре отъезда, процедуры и политика позднего выезда, как управлять регистрацией отъезда для больших групп и партий, продемонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб, воспринимать жалобы с лёгкостью, включая необходимый переезд, слушать жалобы внимательно, делать заметки, как требуется, задавать вопросы объективно и чутко, проявить внимательность и сопереживание, сохраняя объективность, организовать

заметки, сделать различия между фактом и мнением или предположением, обратиться к процедурам отеля для того, чтобы определить варианты и решения, применять меры в отеле в соответствии с ситуацией, передать дело своему менеджеру, если ситуация выходит за рамки вашей компетенции, зарегистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля, управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде, управлять выездом для больших групп или партий, получать платежи: денежные средства, иностранная валюта, чеки, кредитовые и дебетовые карты, счета компании, сплит счета, счет авансовых депозитов, полученных от отеля, и любые возвраты гостю, применять налогообложение.