

**Професійний стандарт
«Майстер готельного обслуговування»**

I. Загальні відомості професійного стандарту

1. Основна мета професійної діяльності

Організація надання готельних послуг засобом тимчасового розміщення.

2. Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи та класу економічної діяльності та їхній код (згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 «Класифікація видів економічної діяльності»

Секція I	Тимчасове розміщення й організація харчування	Розділ 55	Тимчасове розміщення	Група 55.1	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення	Клас 55.10	Діяльність готелів і подібних засобів тимчасового розміщення
				Група 55.2	Діяльність засобів розміщення на період відпустки та іншого тимчасового проживання	Клас 55.20	Діяльність засобів розміщення на період Відпустки та іншого тимчасового проживання
				Група 55.3	Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів	Клас 55.30	Надання місць кемпінгами та стоянками для житлових автофургонів і причепів
				Група 55.9	Діяльність інших засобів тимчасового розміщення	Клас 55.90	Діяльність інших засобів тимчасового розміщення

3. Назва виду професійної діяльності та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 «Класифікатор професій»)

Розділ	Підрозділ	Клас	Підклас
5	51	512	5129

Працівники сфери торгівлі та послуг	Працівники, що надають персональні та захисні послуги	Доглядачі будинків та працівники закладів ресторанного господарства	Укрупнені професій доглядачів будинків та працівників закладів ресторанного господарства
-------------------------------------	---	---	--

4. Назва професії (професійної назви роботи) та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 „Класифікатор професій”)

Майстер готельного обслуговування.

5. Професійні кваліфікації

Майстер готельного обслуговування (трудові функції А, Б та В);

Старший майстер готельного обслуговування (трудові функції А, Б, В та Г)

Особа, яка здобула зазначені професійні кваліфікації, може працювати за професіями:

Адміністратор готелю (Адміністратор черговий готелю) (трудові функції В та Г, професійні компетентності А2-А4, Б3, Б5-Б6);

Порт'є (професійні компетентності А1-А2, Б1-Б4);

Оператор механізованого розрахунку у готелі (професійна компетентність Б4);

Консьєрж готельного комплексу (професійні компетентності А1, Б1 та Б5); Покоївка (професійні компетентності А1 та А3).

Перелік трудових функцій та їх умовні позначення зазначено у пункті 5.

6. Місце професії (посади, професійної назви роботи) в організаційно-виробничій структурі підприємства (установи, організації)

Робоче місце майстра готельного обслуговування розташоване у засобі розміщення, зокрема, у вестибюлі (холі, лобі), окремому офісі чи іншому приміщенні, пристосованому та обладнаному для надання готельних послуг.

Майстер готельного обслуговування працює під керівництвом менеджера (управителя) готелю, чи менеджера (управителя) у готельному господарстві, чи безпосереднього керівника відповідної ділянки, чи старшого майстра готельного обслуговування.

7. Умови праці

Тривалість робочого часу — згідно з чинним законодавством, графіками роботи та відпочинку, правилами внутрішнього трудового розпорядку, колективним договором.

Відпустки надаються згідно з чинним законодавством, колективним договором, графіками надання відпусток за результатами атестації робочого місця за умовами праці.

8. Засоби захисту

Фірмовий чи інший спеціальний одяг, спеціальне взуття, засоби індивідуального та колективного захисту (за необхідності та за встановленими нормами).

9. Умови допуску до роботи за професію

Наявність документа, що підтверджує професійну кваліфікацію за професією „Майстер готельного обслуговування”.

Наявність медичної довідки про проходження попереднього (періодичного) медичного огляду з висновком медичної комісії про придатність до роботи за професією „Майстер готельного обслуговування”.

Наявність Особистої медичної книжки.

Наявність довідки про проходження попереднього (періодичного) психіатричного огляду. Попередній психіатричний огляд проводиться перед початком діяльності (влаштуванням на роботу), а періодичний — один раз на п'ять років.

Наявність посвідчення про перевірку знань з питань охорони праці та пожежної безпеки з відмітками про своєчасне проведення періодичної перевірки знань з охорони праці та пожежної безпеки.

10. Документи, що підтверджують професійну та освітню кваліфікацію, її віднесення до рівня Національної рамки кваліфікацій (НРК)

Диплом кваліфікованого робітника або свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією „Майстер готельного обслуговування” з додатком до диплома кваліфікованого робітника або свідоцтва про присвоєння (підвищення) кваліфікації, або свідоцтво про присвоєння професійних кваліфікацій за результатами неформального професійного навчання:

«Майстер готельного обслуговування» (4 рівень НРК);

«Старший майстер готельного обслуговування» (5 рівень НРК)

II. Навчання та професійний розвиток

Професійне навчання проводиться в закладах професійної (професійно - технічної) освіти, у т.ч. закладах Державної служби зайнятості, закладах фахової передвищої освіти, інших закладах, установах та підприємствах за видами навчання: первинна професійна підготовка, перепідготовка, підвищення кваліфікації.

1. Первинна професійна підготовка (назва кваліфікації)

Первинна професійна підготовка з професійної кваліфікації „Майстер готельного обслуговування”. Без вимог до стажу роботи.

2. Перепідготовка (назва кваліфікації)

Перепідготовка з інших професій з присвоєнням професійної кваліфікації

„Майстер готельного обслуговування”. Професійна (професійно-технічна) освіта. Без вимог до стажу роботи.

Перепідготовка з технологічно—суміжних професій (професійні назви робіт з підкласу Національного класифікатора України ДК 003:2010 „Класифікатор професій” 5121 „Доглядачі будинків та чергові в готелях та гуртожитках” з присвоєнням професійної кваліфікації „Майстер готельного обслуговування”. Професійна (професійно-технічна) освіта. Без вимог до стажу роботи.

3. Підвищення кваліфікації з присвоєнням нового рівня освіти (назва кваліфікації)

Підвищення кваліфікації з присвоєнням професійної кваліфікації „Старший майстер готельного обслуговування”. Стаж роботи за професійною кваліфікацією „Майстер готельного обслуговування” не менше одного року.

4. Підвищення кваліфікації без присвоєння нового рівня освіти

Підвищення кваліфікації згідно з вимогами законодавства та потребами на виробництві не рідше ніж один раз на п'ять років.

III. Нормативно-правова база, що регулює відповідну професійну діяльність

Закон України „Про туризм”. Закон України „Про курорти”.

Закон України „Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”.

Закон України „Про охорону навколишнього природного середовища”.

Закон України „Про захист прав споживачів”.

Закон України «Про охорону праці»

Закон України «Про захист персональних даних»

Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 за № 803 „Про затвердження Порядку встановлення категорій готелях та іншим об'єктам, що призначаються для надання послуг з тимчасового розміщення (проживання)”.

Постанова Кабінету Міністрів України від 23.05.2001 за №559 „Про затвердження переліку професій, виробництв та організацій, працівники яких підлягають обов'язковим профілактичним медичним оглядам, порядку проведення цих оглядів та видачі особистих медичних книжок”.

ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів»

ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення»

ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements (Системи управління якістю. Вимоги)

«Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» від 16.03.2004

Наказ Державного комітету України по нагляду за охороною праці від 21.12.1993 № 132 „Про Порядок опрацювання і затвердження роботодавцем нормативних актів з охорони праці, що діють на підприємстві”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 07.02. 1994 за № 20/229.

Наказ Комітету по нагляду за охороною праці Міністерства праці та соціальної політики України від 09.01.1998 № 4 „Про затвердження Правил безпечної експлуатації електроустановок споживачів”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 10.02.1998 за № 93/2533.

Наказ Комітету по нагляду за охороною праці Міністерства праці та соціальної політики України від 29.01. 1998 № 9 „Про затвердження Положення про розробку інструкцій з охорони праці”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 07.04.1998 за № 226/2666.

Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 23.07.2002 за № 280

„Щодо організації проведення обов'язкових профілактичних медичних оглядів працівників окремих професій, виробництв і організацій, діяльність яких пов'язана з обслуговуванням населення і може призвести до поширення інфекційних хвороб”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 08.08.2002 за № 639/6927.

Наказ Державного комітету України з нагляду за охороною праці від 26.01.2005 за № 15 „Про затвердження Типового положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці та Переліку робіт з підвищеною небезпекою”, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 15.02.2005 за № 231/10511.

Наказ Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 за № 19

„Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг”.

Інші нормативно—правові акти, інструкції, порядки, правила, методичні рекомендації тощо, що регламентують професійну діяльність майстра готельного обслуговування.

Загальні компетентності

Здатність приймати рішення в межах професійної компетентності. Нести персональну відповідальність за результати прийняття професійних рішень.

Здатність дотримуватися професійних та етичних норм поведінки. Здатність виконувати звичні професійні дії в більш ефективний спосіб. Здатність здійснювати енергозберезувальну професійну діяльність.

Здатність діяти в нестандартних ситуаціях та надавати домедичну допомогу потерпілим від нещасних випадків.

Здатність взаємодіяти із колегами по роботі, працювати в команді.
Здатність запобігати виникненню конфліктних ситуацій.

Здатність до адаптивності та стресостійкості.

Здатність дотримуватися професійної лексики та етики ділового спілкування.

Здатність навчатись впродовж життя.

Здатність дотримуватися посадових інструкцій в засобі розміщення.

Здатність організувати професійну діяльність з дотриманням діючих норм і стандартів.

Здатність застосовувати у своїй діяльності, зокрема, комунікаційній, державну мову.

IV. Перелік трудових функцій (професійних компетентностей за трудовою дією або групою трудових дій, що входять до них), умовні позначення

Умовні позначення	Трудові функції	Професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових функцій)	Умовні позначення
А	Проведення підготовчих та допоміжних робіт при наданні готельних послуг	Здатність виконувати підготовчі дії щодо зустрічі, прийому, розміщення та виїзду гостей	А 1
		Здатність приймати замовлення на бронювання гостями номерів (місць), узгоджувати з ними терміни проживання/перебування, умови заселення	А2
		Здатність здійснювати контроль за своєчасною підготовкою номерів і місць до заселення та їх підтримання в належному санітарному й технічному стані, вести облік руху номерного фонду засобу розміщення	А3
		Здатність здійснювати обслуговування в номерах (room-service)	А4
Б	Обслуговування гостей у засобах розміщення	Здатність приймати та виселяти гостей, надавати під час їхнього проживання у засобі розміщення інформацію з усього спектру питань готельного обслуговування	Б1
		Здатність працювати з автоматизованими системами управління, оформлювати необхідну документацію встановленого зразка при поселенні та виїзді гостей й роботі з багажем	Б2
		Здатність контролювати організацію готельного обслуговування гостей та роботу підпорядкованих працівників	Б3
		Здатність ведення рахунків та розрахунків з споживачами різними платіжними засобами	Б4
		Здатність забезпечувати виконання правил перебування гостей у засобі розміщення	Б5
		Здатність брати участь у організації та проведенні на території засобу розміщення конференцій, бізнес-форумів та інших заходів	Б6
В	Участь у господарсько-організаційній діяльності засобу розміщення	Здатність ведення облікових операцій в засобах розміщення	В1
		Здатність проводити інвентаризацію матеріально-технічних цінностей	В2
		Здатність забезпечувати безпечні умови проживання, контролювати додержання	В3

		працівниками правил і норм з надзвичайних ситуацій, умов воєнного стану, епідемічної ситуації, охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці та особистої гігієни	
		Здатність вирішення трудових конфліктів (спорів), розгляду скарг та пропозицій гостей	В4
Г	Здійснення заходів щодо підвищення ефективності діяльності засобу розміщення	Здатність брати участь в управлінні персоналом, його доборі, стажуванні та навчанні на виробництві	Г1
		Здатність готувати пропозиції щодо удосконалення підвищення ефективності діяльності засобу розміщення, форм та методів гостинності, організації надання готельних послуг різним категоріям населення, зокрема особам з особливими потребами	Г2
		Здатність готувати пропозиції щодо урахування зауважень та побажань гостей та підвищення ефективності діяльності засобів розміщення	Г3
		Здатність реалізовувати заходи з метою підвищення іміджу підприємства	Г4

V. Опис трудових функцій (трудові функції; предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструмент); професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій); знання, уміння та навички)

Трудові функції	Компетентності	Результати навчання			
		Знання	Уміння/навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
<p>A. Проведення підготовчих та допоміжних робіт при наданні готельних послуг</p>	<p>A1. Здатність виконувати підготовчі дії щодо зустрічі, прийому, розміщення та виїзду гостей</p>	<p>A1.31. Норми та положення чинного законодавства України щодо діяльності засобів тимчасового розміщення</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у засобі розміщення</p> <p>A1.34. Іноземну мову на початковому рівні володіння (базові навички) для комунікації з іноземними гостями засобу розміщення</p> <p>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.36. Процес бронювання основних та додаткових послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів розміщення та типів номерів і їх використання у туристській</p>	<p>A1.У1. Вміти здійснювати бронювання основних і додаткових послуг та реєстрацію споживачів готельних послуг засобу розміщення з урахуванням норм та правил чинного законодавства України</p> <p>A1.У2. Працювати при наданні готельних послуг як член команди, так і самостійно, допомагати (за необхідності) виконувати завдання на інших робочих місцях, співпрацювати з персоналом який займається прибиранням номерів засобу розміщення, інформувати інших його працівників про будь-які зміни у роботі</p> <p>A1.У3. Дотримуватися розпорядку дня, правил та інструкцій з охорони праці, гігієни праці у засобі розміщення</p> <p>A1.У4. Застосовувати для спілкування з іноземними гостями засобу розміщення початковому рівні володіння (базові навички)</p> <p>A1.У5. Самостійно (у визначених випадках) планувати та розробляти графік завдань, які слід виконати за поточну зміну</p> <p>A1.У6. Оперувати інформацією щодо стану бронювання основних та додаткових послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.У7. Застосовувати класифікацію засобів розміщення та типів номерів при бронюванні основних та</p>	<p>A1.К1. Комунікація з відповідальними особами засобу розміщення, з дотриманням етичних норм і правил</p> <p>A1.К2. Використовувати засоби зв'язку</p> <p>A1.К3. Використовувати професійну термінологію</p> <p>A1.К4. Вести комунікацію із застосуванням іноземної мови</p>	<p>A1.В1. Виконання виробничих завдань самостійно і нести відповідальність за їх результат.</p> <p>A1.В2. Оцінювати результати власної роботи та трудової діяльності.</p> <p>A1.В3. Самостійно організувати і нести відповідальність за підбір, використання та зберігання інвентарю для здійснення підготовчих робіт.</p> <p>A1.В4. Оцінювати результати власної роботи та трудового внеску до загального підсумку діяльності засобу розміщення за визначений термін (зміну, тиждень, місяць)</p>

		<p>діяльності.</p> <p>A1.38. «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>A1.39. Технологічний цикл підготовки номеру для заселення та розміщення: засоби та інвентар для здійснення прибирання</p> <p>A1.310. Перелік готельних послуг та прейскуранти цін на них державною мовою, іноземними мовами</p>	<p>додаткових послуг</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>A1.У9. Вміти підбирати та використовувати спецодяг засоби та інвентар для проведення операцій з прибирання, організувати зберігання засобів та інвентарю прибирання.</p> <p>A1.У10. Сформувати комерційну пропозицію готельних послуг з дотриманням практики сталого розвитку засобу розміщення</p>		
	<p>A2. Здатність приймати замовлення на бронювання гостями номерів (місце), узгоджувати з ними терміни проживання/ перебування, умови заселення</p>	<p>A2.31. Правила і норми професійної етики та етикету</p> <p>A2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі; найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу розміщення</p> <p>A2.33. Корпоративну, вітчизняну та міжнародні системи бронювання номерів засобів розміщення, канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу розміщення та їх типові особливості</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у засобах розміщення</p> <p>A2.35. Програму лояльності щодо надання послуг гостям в засобі розміщення</p>	<p>A2.У1. Дотримуватися професійної етики, працювати на робочому місці у співпраці з іншими працівниками</p> <p>A2.У2. Використовувати найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу розміщення</p> <p>A2.У3. Вміти користуватися системами бронювання, опрацьовувати бронювання номерів за передплатою, інформувати замовників про підтвердження бронювання</p> <p>A2.У4. Здійснювати обслуговування у засобах розміщення відповідно до міжнародних та вітчизняних стандартів.</p> <p>A2.У5. Застосовувати в роботі з гостями засобу розміщення програму лояльності, працювати над завданнями з обслуговування гостей</p>	<p>A.2.К1. Вести комунікацію зі споживачами</p> <p>A.2.К2. Застосовувати засоби зв'язку та електронно-цифрові сервіси для бронювання</p> <p>A.2.К3. Вчасно інформувати відповідних посадових осіб про проблемні питання, що виникають під час бронювання.</p> <p>A.2.К4. Комунікувати із структурними підрозділами та відповідальними особами, іншими працівниками щодо забезпечення безперешкодного доступу для людей з інвалідністю</p>	<p>A.2.В1. Виконувати професійні завдання самостійно, у складі команди або під керівництвом відповідальної особи</p> <p>A.2.В2. Дотримуватися міжнародних та вітчизняних стандартів обслуговування у засобах розміщення</p> <p>A.2.В3. Нести відповідальність за надання повної інформації необхідної для надання послуг, достовірність та якість оформлення документації бронювання, реєстрації, поселення та виселення</p>

		<p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу, технічних засобів, супроводження споживачів у засобі розміщення людей з інвалідністю</p> <p>A1.31. Норми та положення чинного законодавства України щодо діяльності засобів тимчасового розміщення</p> <p>A1.34. Іноземну мову на початковому рівні володіння (базові навички) для комунікації з іноземними гостями засобу розміщення</p> <p>A1.38. «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>A1.39. Правила використання та призначення у процесі обслуговування у готелях та туристичних комплексах виробничого інвентарю, інструменту, обладнання, організаційної техніки, засобів зовнішнього та локального зв'язку</p>	<p>A2.У6. Оформляти документи при бронюванні, реєстрації, поселенні та виселенні</p> <p>A2.У7. Вміти комунікувати зі споживачами враховуючи індивідуальні особливості</p> <p>A2.У8. Інформувати (за потреби) про наявність у засобі розміщення безперешкодного доступу, технічних засобів, супроводження людей з інвалідністю у засобі розміщення</p>		
	<p>A3. Здатність здійснювати контроль за своєчасною підготовкою номерів і місць до заселення та їх підтримання в належному</p>	<p>A3.31. Порядок та правила складання заявок на одержання необхідної продукції та товарів, розрахунку їх потреби, необхідних для підготовки номерів готелю до заселення</p> <p>A3.32. Правила приймання необхідної продукції та товарів, необхідних для підготовки</p>	<p>A3.У1. Складати заявки на одержання необхідної продукції та товарів, розрахунку їх потреби, необхідних для підготовки номерів готелю до заселення</p> <p>A3.У2. Здійснювати своєчасне поповнення необхідної продукції та товарів, терміни її зберігання</p>	<p>A.3.К1. Комунікація із відповідними службами засобу розміщення</p> <p>A.3.К2. Вчасно інформувати відповідальних осіб про необхідність поповнення засобів та інвентарю для підтримання належного санітарного та технічного стану номерного</p>	<p>A3.В1. Самостійно та в команді виконувати виробничі завдання з підтримання номерного фонду у належному санітарному та технічному станах.</p> <p>A.3.В2. Самостійно та в команді здійснювати контроль за дотриманням правил проживання, термінів поселення і виселення.</p>

	санітарному й технічному стані, вести облік руху номерного фонду засобу розміщення	<p>номерів готелю до заселення, за кількістю та якістю, умови і терміни її зберігання та поповнення</p> <p>A3.33. Вимоги щодо температурного режиму та зберігання продукції і напоїв</p> <p>A3.34. Правила складання товарних звітів та оформлення супровідник документів</p> <p>A3.35. Правила роботи та складання звітів на реєстраторах розрахункових операцій</p> <p>A3.36. Поверхову схему розташування номерів готелю, їх характеристики та комплектацію</p> <p>A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> <p>A3.39. Класифікувати відповідну техніку, інвентар і засоби, обладнання для здійснення обслуговування</p> <p>A3.310. Правила та порядок здійснення прибиральних робіт та утримання номерів гостей відповідно до встановлених норм, нормативів та регламентів (види та послідовність прибиральних робіт)</p> <p>A3.311. Правила та порядок підтримування чистоти у своєму оточенні, їх дотримання</p>	<p>A3.У3. Розміщувати продукцію та товари у місцях зберігання з урахуванням вимог товарного сусідства, температурних режимів</p> <p>A3.У4. Складати товарні та інші звіти за зміну/тиждень, оформлювати супровідні документи</p> <p>A3.У5. Складати звіти на реєстраторах розрахункових операцій</p> <p>A3.У6. Застосовувати поверхову схему розташування номерів готелю, їх характеристики та комплектацію згідно побажань гостей</p> <p>A3.У7. Застосовувати стандарти, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг у професійній діяльності</p> <p>A3.У8. Застосовувати експлуатаційну документацію відповідного спрямування у професійній діяльності</p> <p>A3.У9. Обирати та використовувати доречну та відповідну техніку, інвентар і засоби, обладнання для здійснення обслуговування.</p> <p>A3.У10. Прибирати (за необхідності) та утримувати номери гостей відповідно до встановлених норм, нормативів та регламентів (види та послідовність прибиральних робіт)</p> <p>A3.У11. Контролювати підтримування чистоти та порядку в своєму оточенні, їх дотримання</p>	<p>фонду засобу розміщення.</p> <p>A.3.К3. Звітувати відповідальним особам про здійснені розрахункові операції та використані матеріальні ресурси.</p> <p>A.3.К4. Вчасно заповнювати експлуатаційну документацію та інформувати відповідні служби засобу розміщення щодо виявлених несправностей.</p> <p>A.3.К5. Використовувати засоби зв'язку та вести комунікацію щодо надання додаткових послуг</p>	<p>A3.B3. Самостійно та в команді виконувати виробничі завдання та нести відповідальність за своєчасне подання заявки на поповнення необхідної продукції, її доставку, належний стан та терміни зберігання.</p> <p>A3.B4. Оцінювати результати виконання виробничих завдань відповідно до інструкції та критерій якості надання готельних послуг</p> <p>A3.B5. Забезпечувати правильне використання номерів і місць, наглядати за своєчасною їх підготовкою для заселення та узгоджувати термін проживання</p> <p>A3.B6. Вміти надавати додаткові послуги з обслуговування відповідно до категорії засобу розміщення та стандартів якості.</p> <p>A3.B7. Виконувати роботу згідно з інструкціями та дотримання критеріїв якості готельних послуг.</p>
--	--	--	---	--	--

		<p>підпорядкованими працівниками, зокрема стосовно формування/приймання, сортування та утилізації відходів</p> <p>A3.312. Вимоги та інструкції щодо прибирання приміщень загального користування та номерного фонду</p> <p>A3.313. Графік та порядок прибирання номерів, службових приміщень та приміщень загального користування, справність електромережі, ліфтів, водопроводу, обладнання засобу розміщення</p>	<p>підпорядкованими працівниками, зокрема стосовно формування/приймання, сортування та утилізації відходів</p> <p>A3.У12. Ураховувати під час прибирання приміщень загального користування та номерного фонду засобу розміщення матеріали поверхонь, види текстилю, обирати методи та миючі засоби і пристосування для їх чищення</p> <p>A3.У13. Контролювати постійно своєчасність та якість прибирання номерів, службових приміщень та приміщень загального користування, справність електромережі, ліфтів, водопроводу, обладнання засобу розміщення</p>		
	<p>A4. Здатність здійснювати обслуговування в номерах (room-service)</p>	<p>A4.31. Правила обслуговування у номерах засобу розміщення</p> <p>A4.32. Правила сервірування столу в номері</p> <p>A4.33. Етичні правила спілкування та культура обслуговування гостей в засобі розміщення</p> <p>A4.34. Види розрахунків та способи оплати за надані послуги гостям в засобі розміщення</p>	<p>A4.У1. Виконувати замовлення відповідно до правил обслуговування в готельних номерах</p> <p>A4.У2. Виконати сервірування столу в готельному номері дотримуючись правил</p> <p>A4.У3. Здійснювати якісне обслуговування та конструктивно реагувати на конфліктні ситуації</p> <p>A4.У4. Здійснити розрахунок замовлення у номерах за надані послуги гостям в засобі розміщення</p>	<p>A.4.К1. Комунікувати із споживачами та відповідними підрозділами та/або службами засобу розміщення</p> <p>A.4.К2. Вчасно виявити недоліки щодо якісної реалізації виробничого завдання</p> <p>A.4.К3. Спілкуватися із споживачами під час здійснення розрахункових операцій</p>	<p>A4.В1. Самостійно вміти підбирати необхідні засоби для сервірування</p> <p>A.4.В2. Самостійно або в команді усувати виявлені недоліки.</p> <p>A.4.В3. Нести відповідальність за правильність проведення розрахункових операцій</p>
<p>Предмети та засоби праці</p> <p>Візки покоївки двоярусні укомплектовані (чиста білизна, інвентар, який необхідно замінити чи поновити у номерах, засоби та інвентар, який використовується у процесі роботи); пилососи (пилосмоки) професійні, професійні сушки, сушильна шафа для одягу, праски та дошки для прасування, прасувальний коландр, прасувальний пресборд, пральні машини, холодильники, міні-бари в комплекті; миючі засоби (універсальні; для чищення підлоги (окремі для чищення мармуру, бетону, керамічної плитки); освіжувачі повітря; дезінфікуючі; для чищення металічних поверхонь; спирт (медичний для натирання металічних поверхонь та для надання їм блиску; спирт технічний для чищення і дезінфікування різних поверхонь, зокрема підлоги); поліроль для меблів, підлоги, для натирання мідних поверхонь; шампуні (для чищення килимових покриттів; для чищення холодильників; для чищення керамічної поверхні, POS термінал, апарати РРО</p>					

<p>Б. Обслуговування гостей у засобах розміщення</p>	<p>Б1. Здатність приймати та виселяти гостей надавати під час їхнього проживання у засобі розміщення інформацію з усього спектру питань готельного обслуговування</p>	<p>Б1.31. Правила прийому, обслуговування гостей у номерах засобу розміщення</p> <p>Б1.32. Перелік основних та додаткових послуг засобу розміщення</p> <p>Б1.33. Знати постачальників туристичних послуг регіону, місця відпочинку, дозвілля та розваг за межами засобу розміщення</p> <p>Б1.34. Правила і норми професійної етики під час надання інформації з усього спектру питань готельного обслуговування</p> <p>Б1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p> <p>Б1.36. Основи управління персоналом</p> <p>Б1.37. Правила надання основних та додаткових послуг гостям</p> <p>Б1.38. Важливі телефонні номери для екстрених випадків, телефони таксі та інформаційних довідок щодо додаткових послуг регіону</p> <p>Б1.39. Правила та норми поведінки в місцях загального користування засобу розміщення</p>	<p>Б1.У1. Зустрічати /приймати гостей, перевіряти бронювання кожного з них, дотримуючись інструкцій, реєструвати прибуття гостя або допомагати йому зареєструватися самостійно з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>Б1.У2. Інформувати гостей засобу розміщення про послуги, які входять/не входять у вартість проживання/туру/ путівки (сніданок, WI- FI, користування фітнес-залом, басейном, сауною тощо) продавати і резервувати їх</p> <p>Б1.У3. Володіти інформацією про найважливіші послуги місцевого туризму, ознайомлювати з ними зацікавлених гостей засобу розміщення</p> <p>Б1.У4. Дотримуватися професійної етики під час надання гостям засобу розміщення інформації з усього спектру питань готельного обслуговування</p> <p>Б1.У5. Вести облік наданих послуг гостям у засобі розміщення</p> <p>Б1.У6. Складати відомості про завантаженість готелю за поточну зміну/добу</p> <p>Б1.У7. Оформлювати переведення з одного номера в інший гостей засобу розміщення на їх прохання</p> <p>Б1.У8. Повідомляти на запит гостей засобу розміщення номери телефонів довідкових служб, швидкої медичної допомоги, відділення поліції та інших установ, таксі</p> <p>Б1.У9. Наглядати за порядком у вестибюлі (холі, лобі)</p>	<p>Б1.К1. Спілкуватися із споживачами під час прибуття</p> <p>Б1.К2. Комунікувати з гостями щодо послуг, які входять у вартість проживання/туру/ путівки</p> <p>Б1.К3. Комунікувати з гостями щодо послуг місцевого туризму</p> <p>Б1.К4. Спілкуватися з гостями дотримуючись професійної етики</p> <p>Б1.К5. Комунікувати відповідними підрозділами та/або службами засобу розміщення</p> <p>Б1.К6. Інформувати гостей щодо основних та додаткових послуг</p> <p>Б1.К7. Інформувати гостей щодо номерів телефонів довідкових служб, інших установ, таксі</p> <p>Б1.К8. Інформувати гостей щодо Правил та норм поведінки в місцях загального користування</p> <p>Б1.К9. Інформувати підпорядкованих працівників щодо роботи з людьми з інвалідністю</p> <p>Б1.К10. Інформувати гостей щодо користування ключами від номерів</p> <p>Б1.К11. Інформувати гостей щодо схем маршрутів, розташуванні ліфтів та поверховому плані розміщення номерів</p>	<p>Б1.В1. Застосовувати інструкції щодо реєстрації гостей</p> <p>Б1.В2. Відповідально надавати інформацію щодо послуг, які входять у вартість проживання/туру/ путівки</p> <p>Б1.В3. Самостійно вміти підбирати послуги місцевого туризму</p> <p>Б1.В4. Відповідально дотримуватися правил і норм професійної етики</p> <p>Б1.В5. Здійснювати контроль за звільненням номерів і місць</p> <p>Б1.В6. Відповідально надавати основні та додаткові послуги</p> <p>Б1.В7. Самостійно здійснювати пошук телефонів довідкових служб, інших установ, таксі</p> <p>Б1.В8. Контролювати дотримання Правил та норм поведінки в місцях загального користування</p> <p>Б1.В9. Контролювати підпорядкованих працівників при роботі з людьми з інвалідністю</p> <p>Б1.В10. Відповідально контролювати видачу/здачу ключів від номерів</p> <p>Б1.В11. Допомогати орієнтуватися гостям у схемах маршрутів, розташуванні ліфтів та поверховому плані номерів</p>
---	--	--	---	---	--

	<p>Б1.310. Способи та методи роботи із людьми з інвалідністю</p> <p>Б1.311. Правила роботи з електронними та механічними ключами, порядок ведення відповідної документації</p> <p>Б1.312. Схему маршрутів, розташування ліфтів та поверховий план розміщення номерів готелю.</p> <p>A1.31. Норми та положення чинного законодавства України щодо діяльності засобів розміщення</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у засобі розміщення</p> <p>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.36. Процес бронювання основних та додаткових послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів розміщення та типів номерів і їх використання у туристській діяльності.</p> <p>A1.38. «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>A1.39. Правила використання та призначення у процесі обслуговування у готелях та</p>	<p>Б1.У10. Забезпечувати особисто безперешкодний доступ людей з інвалідністю, надавати їм відповідні технічні засоби, супроводжувати їх (за необхідності) у засобі розміщення</p> <p>Б1.У11. Забезпечувати збереження, видавання та одержання від гостей засобу розміщення ключів від номерів</p> <p>Б1.У12. Орієнтуватися у схемі маршрутів, розташуванні ліфтів та поверховому плані розміщення номерів.</p> <p>A1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>		
--	---	---	--	--

		<p>туристичних комплексах виробничого інвентарю, інструменту, обладнання, організаційної техніки, засобів зовнішнього та локального зв'язку</p> <p>A2.34. Міжнародні за вітчизняні стандарти обслуговування у засобах розміщення</p> <p>A2.37 Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для людей з інвалідністю, технічних засобів для них, їх супроводження у засобі розміщення</p> <p>A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p>			
	<p>B2. Здатність працювати з автоматизованими системами управління, оформлювати необхідну документацію встановленого зразка при поселенні та виїзді гостей й роботі з багажем</p>	<p>B2.31. Правила користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги</p> <p>B2.32. Способи та види бронювань та методи продаж готельних послуг</p> <p>B2.33. Правила користування локальними, глобальними та корпоративними мережами, принципи роботи з браузером та електронною поштою</p> <p>B2.34. Засоби для управління технологічними процесами в сфері гостинності.</p> <p>A1.31. Норми та положення чинного законодавства України щодо діяльності засобів</p>	<p>B2.У1. Користуватися електронними системами та програмним забезпеченням до використання під час обслуговування та розрахунку гостей</p> <p>B2.У2. Аналізувати доступну актуальну інформацію, пов'язану з бронюванням та продажами готельних послуг.</p> <p>B2.У3. Застосовувати в роботі мережеві системи бронювання, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузери, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі.</p> <p>B2.У4. Працювати з автоматизованими системами управління</p> <p>A1.У4. Застосовувати для спілкування з іноземними гостями засобу розміщення початковому</p>	<p>B2.К1. Інформувати гостей щодо процесів обслуговування та розрахунку</p> <p>B2.К2. Комунікувати з гостями щодо програм лояльності готелю</p> <p>B2.К3. Комунікувати в глобальних, корпоративних, локальних мережах</p> <p>B2.К4. Інформувати персонал щодо управління технологічними процесами</p>	<p>B2.В1. Відповідально дотримуватися до Правил користування засобами за надані послуги</p> <p>B2.В2. Відповідально ставитися до пропозицій щодо методів продаж готельних послуг</p> <p>B2.В3. Відповідально ставитися щодо дотримання щодо Правил користування локальними, глобальними та корпоративними мережами</p> <p>B2.В4. Самостійно приймати участь у технологічних процесах управління</p>

	<p>тимчасового розміщення</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A1.36. Процес бронювання основних та додаткових послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів розміщення та типів номерів і їх використання у туристській діяльності.</p> <p>A2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу розміщення</p> <p>A2.33. Корпоративну, вітчизняну та міжнародні системи бронювання номерів засобів розміщення, канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу розміщення та їх типові особливості</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у засобах розміщення</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> <p>Б1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p>	<p>рівні володіння (базові навички)</p> <p>A1.У10. Сформувати комерційну пропозицію готельних послуг з дотриманням практики сталого розвитку засобу розміщення</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>A2.У6. Оформляти документи при бронюванні, реєстрації, поселенні та виселенні</p> <p>Б1.У5. Вести облік наданих послуг гостям у засобі розміщення</p>		
--	--	--	--	--

	<p>Б3. Здатність контролювати організацію готельного обслуговування гостей та роботу підпорядкованих працівників</p>	<p>Б3.31. Правила і норми професійної етики стосовно організації готельного обслуговування гостей та роботи підпорядкованих працівників</p> <p>Б3.32. Терміни оплати за основні та додаткові послуги засобу розміщення</p> <p>Б3.33. Правила та норми прийому, передачі та вручення кореспонденції проживаючим в засобі розміщення</p> <p>Б3.34. Технологічні етапи/операції організації готельного обслуговування гостей.</p> <p>Б3.35. Правила та терміни виконання підпорядкованими працівниками обсягів та якості робіт, визначених змінним/добовим завданням та/чи посадовою/робочою інструкцією, за кожною їх трудовою дією/операцією</p> <p>Б3.36. Правила, технологія підпорядкованих працівників щодо надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю</p> <p>А1.31. Норми та положення чинного законодавства України щодо діяльності засобів тимчасового розміщення</p> <p>А1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>А1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються</p>	<p>Б3.У1. Дотримуватися професійної етики під час контролювання організації готельного обслуговування гостей та роботи підпорядкованих працівників</p> <p>Б3.У2. Забезпечити своєчасність оплати за проживання у готелі та за послуги, не допускаючи заборгованості</p> <p>Б3.У3. Передавати адресатам кореспонденцію, яка надходить до засобу розміщення</p> <p>Б3.У4. Забезпечувати організацію готельного обслуговування гостей за кожним із її технологічних етапів/операцією</p> <p>Б3.У5. Забезпечувати виконання підпорядкованими працівниками обсягів та якості робіт, визначених змінним/добовим завданням та/чи посадовою/робочою інструкцією, за кожною їх трудовою дією/операцією</p> <p>Б3.У6. Нести відповідальність за підпорядкованих працівників стосовно надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю, зокрема супроводжувати їх у засобі розміщення</p> <p>А1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>	<p>Б3.К1. Спілкуватися з гостями згідно Правил і норм професійної етики стосовно організації готельного обслуговування</p> <p>Б3.К2. Інформувати гостей щодо Правил та норм прийому, передачі та вручення кореспонденції</p> <p>Б3.К3. Висловлювати бажання побачити гостей знову</p> <p>Б3.К4. Інформувати підпорядкованих працівників щодо Правил, технології надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю</p>	<p>Б3.В1. Відповідально ставитися до дотримання Правил і норм професійної етики стосовно організації готельного обслуговування гостей</p> <p>Б3.В1. Контролювати своєчасність оплати за проживання у готелі та за послуги, не допускаючи заборгованості</p> <p>Б3.В1. Відповідально ставитися до дотримання Правил та норм прийому, передачі та вручення кореспонденції</p> <p>Б3.В1. Відповідально забезпечувати надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю</p>
--	---	---	--	--	--

	<p>у засобі розміщення</p> <p>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів розміщення та типів номерів і їх використання у туристській діяльності.</p> <p>A1.38. «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>A1.39. Правила використання та призначення у процесі обслуговування у готелях та туристичних комплексах виробничого інвентарю, інструменту, обладнання, організаційної техніки, засобів зовнішнього локального зв'язку</p> <p>A2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у засобах розміщення</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для людей з інвалідністю, технічних засобів для них, їх супроводження у засобі розміщення</p> <p>A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> <p>Б1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані</p>			
--	--	--	--	--

		основні та додаткові послуги Б1.36. Основи управління персоналом			
	Б4. Здатність ведення рахунків та розрахунків з споживачами різними платіжними засобами	<p>Б4.31. Правила користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги</p> <p>Б4.32. Системи оплати за надані засобом розміщення послуги та платіжні засоби розрахунку</p> <p>Б4.33. Методи оплати за надані послуги та виставляння рахунків</p> <p>Б4.34. Документи, які видаються гостям при розрахунку за надані готельні послуги засобу розміщення</p> <p>Б4.35. Робота з пропозиціями, зауваженнями та скаргами гостей в засобі розміщення.</p> <p>Б4.36. Правила і методи опитування (анкетування) гостей засобу розміщення</p> <p>А1.31. Норми та положення чинного законодавства України щодо діяльності засобів тимчасового розміщення</p> <p>А1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>А1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах розміщення</p> <p>А1.37. Класифікацію засобів розміщення та типів номерів і їх</p>	<p>Б4.У1. Вести облік кожного гостя та виставляти йому рахунок-фактуру, за потреби допомагати йому при виселенні</p> <p>Б4.У2. Користуватися системами оплати у засобах розміщення та платіжними терміналами</p> <p>Б4.У3. Оброблювати уважно та правильно отримувану готівку за надані готельні послуги</p> <p>Б4.У4. Виставляти рахунки за основні та додаткові готельні послуги, в тому числі під час проведення на його території зустрічей, переговорів</p> <p>Б4.У5. Отримувати, документувати та передавати керівництву будь-яку інформацію про пропозиції, зауваження, побажання, зворотній зв'язок, скарги тощо від гостей під час їх поселення, проживання та виселення</p> <p>Б4.У6. Проводити анкетування (опитування) гостей різними методами.</p> <p>А1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>Б1.У5. Вести облік наданих послуг гостям у засобі розміщення</p>	<p>Б4.К1. Інформувати гостей щодо правил користування засобами розрахунку за надані послуги</p> <p>Б4.К2. Узгоджувати з гостями методи оплати за надані послуги</p> <p>Б4.К3. Спілкуватися у процесі розрахунків за надані послуги з гостями</p> <p>Б4.К4. Спілкуватися з гостями щодо пропозицій, зауважень чи скарг протягом проживання</p> <p>Б4.К5. Інформувати гостей про правила і методи опитування гостей щодо наданих послуг</p>	<p>Б4.В1. Відповідально ставитися до виконання Правил користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги</p> <p>Б4.В2. Самостійно здійснювати розрахунки за надані послуги гостям</p> <p>Б4.В3. Відповідально ставитися до пропозицій, зауважень чи скарг гостей та вчасно реагувати на них</p> <p>Б4.В4. Самостійно давати відповіді гостям щодо висловлених зауважень чи скарг</p> <p>Б4.В5. Відповідально і об'єктивно враховувати результати опитувань</p>

		використання у туристській діяльності. A2.31. Правила і норми професійної етики та етикету A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг B1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги			
	B5. Здатність забезпечувати виконання правил перебування гостей у засобі розміщення	B5.31. Правила перебування гостей у засобі розміщення B5.32. Правила та норми ведення документації щодо забутих речей гостей, умови повернення та зберігання B5.33. Технологія ведення документації щодо пошкоджених чи знищених матеріальних цінностей гостями засобу розміщення B5.34. Процеси та процедури відшкодування завданих збитків гостями засобу розміщення згідно з чинним законодавством B5.35. Норми та правила дотримання чистоти гостями в засобі розміщення A1.31. Норми та положення чинного законодавства України щодо діяльності засобів тимчасового розміщення A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються	B5.У1. Дотримуватися професійної етики під час забезпечення виконання правил перебування гостей, у засобі розміщення B5.У2. Вести облік речей, забутих гостями засобу розміщення, вживати заходів щодо їх збереження і повернення B5.У3. Складати акти про пошкоджені або знищені гостями засобу розміщення матеріальні цінності B5.У4. Забезпечувати стягнення з винних за збитки у порядку, встановленому чинним законодавством B5.У5. Наглядати за додержанням гостями засобу розміщення чистоти та порядку в ньому A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»	B5.К1. Інформувати гостей щодо правил перебування у засобі розміщення B5.К2. Вчасно виявляти забуті гостями речі, узгоджувати умови повернення B5.К3. Інформувати гостей щодо відповідальності за пошкоджені речі, узгоджувати умови відшкодування	B5.У1. Відповідально ставитися до процесів та процедур відшкодування завданих гостями збитків. B5.У2. Самостійно вести документацію щодо пошкоджених чи знищених матеріальних цінностей. B5.У3. Контролювати стягнення з винних за збитки у порядку, встановленому чинним законодавством.

		<p>у засобі розміщення</p> <p>A1.34. Іноземну мову на початковому рівні володіння (базові навички) для комунікації з іноземними гостями засобу розміщення</p> <p>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах розміщення</p> <p>A2.31. Правила і норми професійної етики та етикету</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у засобах розміщення</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для людей з інвалідністю, технічних засобів для них, їх супроводження у засобі розміщення</p> <p>A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p>			
	<p>Б6. Здатність брати участь в організації та проведенні на території засобу розміщення конференцій, бізнес-форумів та інших заходів</p>	<p>Б6.31. Правила проведення у засобі розміщення конференцій, бізнес-форумів та інших заходів</p> <p>Б6.32. Правила та таймінг при обслуговуванні конференцій, зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.33. Технологія прийому гостей при проведенні конференцій та інших заходів</p> <p>Б6.34. Правила користування обладнанням при проведенні бізнес-заходів в засобі</p>	<p>Б6.У1. Готувати та облаштовувати приміщення для проведення зустрічей та перевірити справність обладнання для проведення переговорів.</p> <p>Б6.У2. Формувати, перевіряти інформацію про замовлення на проведення зустрічей, переговорів, повідомляти усіх задіяних працівників про зміну розкладу процесу їх обслуговування</p> <p>Б6.У3. Зустрічатися та супроводжувати гостей до місця проведення зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.У4. Надавати кваліфіковано вказівки щодо використання обладнання та послуг для</p>	<p>Б6.К1. Інформувати гостей щодо Правил проведення у засобі розміщення конференцій, бізнес-форумів та інших заходів</p> <p>Б6.К2. Узгоджувати Правила та таймінг при обслуговуванні конференцій, зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.К3. Інформувати гостей щодо Правил користування обладнанням при проведенні бізнес-заходів</p> <p>Б6.К4. Інформувати гостей щодо термінів клінінгових операцій у приміщеннях для ділових подій, конференцій</p>	<p>Б6.В1. Контролювати дотримання підпорядкованими працівниками розкладу процесу обслуговування зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.В1. Контролювати подання напоїв та продуктів на зустрічах, переговорах відповідно до узгодженого графіку</p> <p>Б6.В1. Контролювати прибирання, провітрювання та дезінфекцію приміщень до, під час та після проведення зустрічей, переговорів</p>

		<p>розміщення</p> <p>Б6.35. Технологія подання напоїв та продуктів на зустрічах, переговорах</p> <p>Б6.36. Клінінгові операції у приміщеннях для ділових подій, конференцій</p> <p>Б6.37. Технологія обслуговування гостей під час зустрічей, переговорів: вирішення потреб та запитів</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у засобі розміщення</p> <p>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів розміщення та типів номерів і їх використання у туристській діяльності.</p> <p>A1.38. «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>A1.39. Правила використання та призначення у процесі обслуговування у готелях та туристичних комплексах виробничого інвентарю, інструменту, обладнання, організаційної техніки, засобів зовнішнього та локального зв'язку</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у</p>	<p>проведення зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.У5. Забезпечити подання напоїв та продуктів на зустрічах, переговорах відповідно до узгодженого графіку</p> <p>Б6.У6. Забезпечити прибирання, провітрювання та дезінфекцію приміщень до, під час та після проведення зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.У7. Забезпечувати відповідно до інструкції засобу розміщення потреби та запити гостей під час зустрічей, переговорів</p> <p>A1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p> <p>Б1.У5. Вести облік наданих послуг гостям у засобі розміщення</p>		
--	--	--	---	--	--

		засобах розміщення A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для людей з інвалідністю, технічних засобів для них, їх супроводження у засобі розміщення A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування			
<p>Предмети та засоби праці Телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні комп'ютери та ноутбуки; POS- термінал, апарати РРО, електронні термінали для розрахункових карток; модеми, роутери, камери відеоспостереження та інші електронні засоби безпеки; шафі для ключів; електронні ключі та замки з їх активації; подрібнювач паперу, багатофункціональний пристрій (копір, сканер тощо), ламінатор; сейфи у номерах; відеопроєктор, демонстраційні панелі, мікрофони, навушники, канцелярські товари тощо</p>					
В. Участь у господарсько-організаційній діяльності засобу розміщення	В1. Здатність ведення облікових операцій в засобах розміщення	<p>В1.31. Порядок ведення книг обліку, розрахункових операцій, розрахункових книжок</p> <p>В1.32. Правила ведення товарно-касових книг</p> <p>В1.33. Документальне оформлення прибуткових і видаткових касових ордерів</p> <p>В1.34. Правила складання товарних звітів</p> <p>В1.35. Порядок заповнення реєстрів, касових журналів та складання звітів</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p>	<p>В1.У1. Вести облікові операції для подання розрахункової звітності за робочі добу та/або тиждень</p> <p>В1.У2. Вести облік реалізованих готельних послуг кожного найменування, складати касові звіти</p> <p>В1.У3. Оформлювати супровідні документи та вести товарно-касову книгу щодо звітності надання готельних послуг електронних контрольно-касових апаратів, забезпечувати правильне ведення касового журналу.</p> <p>В1.У4. Заповнювати офіційні бланки та вести рахунки, звіти.</p> <p>В1.У5. Перевіряти правильне заповнення реєстрів, ведення касового журналу, складати та своєчасно подавати звіти</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>	<p>В1.К1. Користуватися засобами зв'язку та ІКТ</p> <p>В1.К2. Своєчасно доносити інформацію про виконані роботи</p> <p>В1.К3. Взаємодіяти з посадовими особами</p> <p>В1.К4. Дотримуватися правил складання товарних звітів</p> <p>В1.К5. Дотримуватися порядку заповнення реєстрів, касових журналів та складання звітів</p>	<p>В1.В1. Відповідати за якість ведення книг обліку, розрахункових операцій, розрахункових книжок</p> <p>В1.В2. Відповідати за складання касових звітів</p> <p>В1.В3. Контролювати документальне оформлення</p> <p>В1.В4. Відповідати за складання товарних звітів</p> <p>В1.В5. Стежити за правильністю заповнення реєстрів, касових журналів та складання звітів</p>

		A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування			
	B2. Здатність проводити інвентаризацію матеріально-технічних цінностей	<p>B2.31. Оформлення інвентаризаційних описів та актів, недостач і лишків</p> <p>B2.32. Правила підготовки і проведення інвентаризації, правила оформлення недостач і лишків</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах розміщення</p> <p>A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p>	<p>B2.У1. Приймати участь в проведенні інвентаризації товарно-матеріальних цінностей та вміти проводити інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей</p> <p>B2.У2. Оформлювати в межах своїх повноважень відповідну документацію, недостачі і лишки, виявлені під час інвентаризації, враховуючи попередні акти</p> <p>A1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>	B2.К1. Комунікувати з робочим персоналом та посадовими особами	<p>B2.В1. Контролювати процес проведення інвентаризації</p> <p>B2.В2. Дотримуватися правил підготовки і проведення інвентаризації, та правил оформлення недостач і лишків</p>
	B3. Здатність забезпечувати безпечні умови проживання, контролювати додержання працівниками правил і норм з надзвичайних ситуацій, умов воєнного стану, епідемічної ситуації, охорони	<p>B3.31. Правила та вимоги охорони та безпеки праці, в тому числі за умов воєнного стану, до організації робочого місця і під час надання послуг засобу розміщення</p> <p>B3.32. Правила експлуатації, відповідних видів обладнання та устаткування, способи їх</p>	<p>B3.У1. Організовувати власне робоче місце та контролювати організацію робочих місць підпорядкованими працівниками відповідно до вимог правил і норм з охорони та безпеки праці, забезпечувати особисту та колективну безпеку в процесі виконання відповідних робіт</p> <p>B3.У2. Дотримуватися правил безпеки праці під час усіх технологічних процесів з надання</p>	<p>B3.К1. Дотримуватися правил та вимог охорони та безпеки праці в професійній діяльності</p> <p>B3.К2. Застосовувати способи раціонального використання та енергоефективності відповідних видів обладнання та устаткування</p> <p>B3.К3. Взаємодіяти з робочим персоналом та учасниками проживання</p> <p>B3.К4. Чітко доносити інформацію під час евакуації</p>	<p>B3.В1. Стежити за дотриманням правил та вимог охорони та безпеки праці робочим персоналом</p> <p>B3.В2. Стежити за експлуатацією відповідних видів обладнання та устаткування</p> <p>B3.В3. Контролювати справність засобів колективного захисту</p> <p>B3.В4. Забезпечувати безпечні умови проживання</p>

	<p>праці, протипожежного захисту, гігієни праці та особистої гігієни</p>	<p>раціонального використання із урахуванням енергоефективності</p> <p>В3.33. Правила поведінки та дій при виникненні пожежі та в надзвичайних та епідемічних ситуаціях</p> <p>В3.34. Шляхи евакуації та місце знаходження плану евакуації</p> <p>В3.35. Правила надання домедичної допомоги</p> <p>В3.36. Причини нещасних випадків на підприємстві та план ліквідації аварійних ситуацій та їх наслідків</p> <p>В3.37. Види інструктажів з охорони праці, терміни їх проведення і порядок оформлення та правила допуску до роботи працівників (в т.ч. медогляд)</p> <p>В3.38. Основи гігієни праці та вимоги до особистої гігієни працівників та наслідки щодо їх недотримання</p> <p>В3.39. Санітарно-гігієнічні вимоги до приміщень, обладнання, устаткування, інвентарю</p> <p>В3.310. Санітарно-гігієнічні вимоги до зберігання продукції і напоїв в міні барі</p>	<p>готельних послуг</p> <p>В3.У3. Дотримуватися основних правил і норм електробезпеки та протипожежного захисту, визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту та їх справність</p> <p>В3.У4. Орієнтуватися у схемах і планах евакуації вміти їх читати</p> <p>В3.У5. Надавати собі, гостям, та працівникам (у разі необхідності) первинну медичну допомогу</p> <p>В3.У6. Дотримуватися правил експлуатації електричного та механічного обладнання під час виконання покладених на нього завдань та обов'язків</p> <p>В3.У7. Користуватися раціонально відповідними видами устаткування та обладнання із урахуванням енергоефективності, виконувати виробничі завдання з дотриманням інструкцій та інструктажів</p> <p>В3.У8. Дотримуватися норм особистої гігієни, інструкцій щодо санітарної гігієни засобу розміщення, своєчасно усувати виявлені недоліки</p> <p>В3.У9. Підтримувати устаткування та обладнання, інвентар та інші засоби праці в належному санітарному стані на всіх етапах надання послуг, користуватися миючими та дезінфікуючими засобами під час прибирання приміщень засобу розміщення</p> <p>В3.У10. Проводити моніторинг щодо зберігання продукції та напоїв в міні барі відповідно до вимог</p>	<p>В3.К5. Взаємодіяти з робочим персоналом та учасниками проживання</p> <p>В3.К6. Взаємодіяти з робочим персоналом</p> <p>В3.К7. Взаємодіяти з робочим персоналом</p> <p>В3.К8. Усувати виявлені недоліки</p> <p>В3.К9. Взаємодіяти з робочим персоналом та посадовими особами</p>	<p>В3.В5. Забезпечувати надання домедичної допомоги</p> <p>В3.В6. Вчасно виявляти недоліки та причини нещасних випадків</p> <p>В3.В7. Виконувати виробничі завдання з дотриманням інструкцій та інструктажів</p> <p>В3.В8. Контролювати дотримання норм особистої гігієни, інструкцій щодо санітарної гігієни засобу розміщення, своєчасно усувати виявлені недоліки</p> <p>В3.В8. Контролювати дотримання норм особистої гігієни, інструкцій щодо санітарної гігієни засобу розміщення, своєчасно усувати виявлені недоліки</p> <p>В3.У10. Стежити за належним зберіганням продукції і напоїв в міні барі</p>
--	--	--	--	---	--

		<p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> <p>Б1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p>	<p>A1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>		
	<p>В4. Здатність вирішення трудових конфліктів (спорів), розгляду скарг та пропозицій гостей</p>	<p>В4.31. Порядок вирішення трудових конфліктів (спорів)</p> <p>В4.32. Основи етики та конфліктології</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>Б1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p>	<p>В4.У1. Знаходити способи вирішення трудових конфліктів у процесі здійснення професійної діяльності.</p> <p>В4.У2. Брати участь у розгляді скарг та претензій гостей, наданні відповідей щодо прийнятих рішень, у підготовці керівництву щодо усунення визначених/визнаних недоліків та зауважень</p> <p>A1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>	<p>В3.К1. Взаємодіяти з персоналом та гостями при вирішенні конфліктів.</p>	<p>В4.В1. Брати участь у підготовці керівництву щодо усунення визначених/визнаних недоліків та зауважень щодо претензій гостей, зворотного зв'язку з ними</p>
<p>Предмети та засоби праці Телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні комп'ютери та ноутбуки; POS термінал, апарати РРО, електронні термінали для розрахункових карток; модеми роутери, подрібнювач паперу, багатофункціональний пристрій (копір, сканер тощо), ламінатор; канцелярські товари тощо</p>					
<p>Г. Здійснення заходів щодо підвищення ефективності</p>	<p>Г1. Здатність брати участь в управлінні персоналом, його</p>	<p>Г1.31. Умови та порядок застосування у трудовій діяльності норм дисциплінарної і матеріальної</p>	<p>Г1.У1. Організовувати трудову діяльність, виконувати функції наставника для нових робітників структурного підрозділу та</p>	<p>Г.1.К1. Вести комунікацію з адміністрацією щодо вирішення кадрових питань</p> <p>Г.1.К2. Вчасно інформувати</p>	<p>Г. 1.В1. Самостійно здійснювати контроль за дотримання трудової дисципліни підлеглих</p>

діяльності засобу розміщення	доборі, стажуванні та навчанні на виробництві	<p>відповідальності</p> <p>Г1.32. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового та колективного договорів, підстави їх припинення</p> <p>Г1.33. Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та корпоративні вимоги</p> <p>Г1.34. Вимоги до підбору персоналу засобу розміщення</p> <p>Г1.35. Порядок обслуговування гостей а всіх етапах надання послуг підпорядкованими працівниками засобу розміщення</p> <p>Б1.36. Основи управління персоналом</p>	<p>працівників/учнів, що проходить навчання на виробництві</p> <p>Г1.У2. Вміти організувати власну трудову діяльність відповідно до положень трудового та колективного договорів, вносити пропозиції до змісту та організувати власну трудову діяльність відповідно до положень договорів</p> <p>Г1.У3. Готувати керівництву пропозиції щодо роботи персоналу заохочення, притягнення до дисциплінарної і матеріальної відповідальності підпорядкованих працівників</p> <p>Г1.У4. Брати участь у підборі персоналу, проводити навчання/стажування та перевірку знань підпорядкованих працівників стосовно допущення їх до технологічних процесів з надання готельних послуг</p> <p>Г1.У5. Контролювати процес обслуговування гостей на всіх етапах надання послуг підпорядкованими працівниками засобу розміщення</p>	<p>про необхідність добору, заміни персоналу</p> <p>Г.1.К3. Спілкування з потенційними працівниками, проведення стажування та навчання</p> <p>Г.1.К4. Виявляти, вирішувати та повідомляти про виявлені недоліки у процесі обслуговування.</p> <p>Г.1.К5. Отримувати інформацію щодо професійних знань та умінь потенційного працівника та оперувати нею під час прийняття рішення щодо працевлаштування</p>	<p>працівників</p> <p>Г.1.В2. Нести відповідальність за комплектування штату підрозділу для якісного та ефективного виконання виробничих завдань</p> <p>Г.1.В3. Консультуватися з адміністрацією щодо необхідності притягнення до дисциплінарної відповідальності</p> <p>Г.1.В4. Консультуватися з адміністрацією щодо необхідності заохочення працівників.</p>
	<p>Г2. Здатність готувати пропозиції щодо удосконалення підвищення ефективності діяльності засобу розміщення, форм та методів гостинності, організації надання готельних</p>	<p>Г2.31. Класифікацію та характеристику діяльності засобів розміщення</p> <p>Г2.32. Ключові показники діяльності засобу розміщення, його штатний розпис та організаційну структуру</p>	<p>Г2.У1. Здійснювати пошук необхідної інформації в мережі Інтернет, аналізувати доступну актуальну інформацію, пов'язану з реалізацією основних та додаткових послуг засобу розміщення</p> <p>Г2.У2. Брати участь в аналізі діяльності засобу розміщення, оцінці ризиків загроз і небезпек на відповідних робочих місцях та виробничій дільниці засобу розміщення в цілому з</p>	<p>Г2.К1. Вчасно інформувати відповідальних осіб про перешкоди для виконання виробничих завдань.</p> <p>Г2.К2. Комунікувати із відповідними службами щодо прийняття рішень з удосконалення діяльності засобу розміщення.</p> <p>Г2.К3. Вчасно виявляти недоліки роботи CRM-системи та повідомляти відповідні служби.</p> <p>Г2.К4. Узгоджувати обрані</p>	<p>Г2.1. Самостійно та в команді виконувати виробничі завдання.</p> <p>Г2.2. Нести відповідальність за результати власної професійної діяльності.</p> <p>Г2.3. Нести відповідальність за коректне виконання виробничих завдань підпорядкованих працівників та служб.</p> <p>Г2.4. Відповідальність за вчасне та коректне формулювання та подання інформації щодо нормування та оплати праці.</p>

<p>послуг різним категоріям населення, зокрема особам з особливими потребами</p>	<p>Г2.33. Організацію, нормування і оплату праці, тарифну систему та її елементи, що застосовуються у засобах розміщення Г2.34. Основи менеджменту, тайм- менеджменту, маркетингу та дизайну в сфері надання готельних послуг Г2.35. Систему автоматизованого керування засобом розміщення Г2.36. Локальні нормативні акти роботодавця стосовно управління структурним підрозділом Г2.37. Раціональні методи та прийоми праці під час обслуговування гостей</p>	<p>використанням нормативної бази, сучасних методів і методик. Г2.У3. Готувати пропозиції щодо запровадження у засобі розміщення нових підходів нормування і оплати праці. Г2.У4. Брати участь у розробленні та/чи самостійно пропонувати ідеї щодо запровадження нових готельних послуг та/чи модернізації наявних, проводити заходи з рекламування та просування засобу розміщення та готельних послуг Г2.У5. Вміти працювати у CRM-системі, оновлювати дані гостей з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних” Г2.У6. Організовувати власну виробничу діяльність та діяльність підпорядкованих працівників відповідно до локальних нормативних актів, готувати пропозиції щодо прийняття локальних нормативних актів з метою покращення діяльності структурного підрозділу та засобу розміщення в цілому. Г2.У7. Застосовувати раціональні методи під час обслуговування А1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>	<p>методи обслуговування з працівниками вищої кваліфікації. Г2.К5. Інформувати споживачів про «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг». Г2.К6. Вести ділову комунікацію з партнерами, рекламними агентствами щодо реалізації маркетингової стратегії засобу розміщення за дорученням посадових осіб, яким підпорядковуються.</p>	<p>Г2.5. Відповідати за якісне обслуговування споживачів. Г2.6. Відповідати за етичну комунікацію, попередження та вирішення конфліктних ситуацій.</p>
<p>Г3. Здатність готувати пропозиції щодо урахування зауважень та</p>	<p>Г3.31. Внутрішні нормативно-правові документи щодо діяльності засобу розміщення</p>	<p>Г3.У1. Складати алгоритм виконання виробничих завдань відповідно до наказів, розпоряджень та нормативних документів.</p>	<p>Г3.К1. Комунікувати з адміністрацією та підпорядкованими працівниками і службами щодо прийняття та виконання наказів</p>	<p>Г3.В1. Працювати самостійно та в команді. Г3.В2. Нести персональну відповідальність за своєчасне виконання наказів та</p>

	<p>побажань гостей та підвищення ефективності діяльності засобів розміщення</p>	<p>Г3.32. Процес підготовки та етапи формування за визначений період інформації щодо пропозицій гостей з надання послуг</p> <p>Г3.33. Методи та способи аналізу відгуків гостей, попиту споживачів готельних послуг у населеному пункті, в районі розміщення засобу розміщення, пропозиції конкурентного середовища</p> <p>A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у засобі розміщення</p> <p>A2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі; найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу розміщення</p>	<p>Г3.У2. Готувати керівництву зведену інформацію за визначений період пропозицій гостей щодо надання послуг</p> <p>Г3.У3. Аналізувати відгуки гостей, попит споживачів готельних послуг у населеному пункті, в районі розміщення засобу розміщення, пропозиції конкурентного середовища щодо переліку, обсягів, якості та вартості різноманітних готельних послуг</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>	<p>та розпоряджень з основної діяльності.</p> <p>Г3.К2. Вчасно інформувати відповідальних осіб про відгуки та пропозиції споживачів.</p> <p>Г3.К3. Комунікувати з керівництвом, працівниками вищої кваліфікації, відповідними служб щодо прийняття управлінських рішень.</p>	<p>розпоряджень.</p> <p>Г3.В3. Відповідати за коректну комунікацію із споживачами, реакцію на відгуки та пропозиції.</p> <p>Г3.В4. Нести відповідальність за організацію та виконання виробничих завдань, з метою усунення та попередження зауважень від споживачів.</p>
	<p>Г4. Здатність реалізувати заходи з метою підвищення іміджу підприємства</p>	<p>Г4.31. Основи рекламної діяльності</p> <p>Г4.32. Етапи підготовки заходів з реклами послуг засобу розміщення</p> <p>Г4.33. Норми етики на корпоративній культурі на підприємстві</p> <p>Г4.34. Порядок розробки та демонстрації мультимедійних презентацій для підвищення ефективності та результативності</p>	<p>Г4.У1. Інформувати потенційних гостей про застосування у засобі розміщення системи лояльності гостей, її переваги та рекомендувати до використання на практиці</p> <p>Г4.У2. Брати участь у підготовці заходів з реклами послуг засобу розміщення та брати участь у їх реалізації</p> <p>Г4.У3. Дотримуватися етики та корпоративної культури засобу розміщення.</p> <p>Г4.У4. Створювати та демонструвати на різноманітних заходах мультимедійні презентації щодо підвищення ефективності та</p>	<p>Г4.К1. Комунікація з адміністрацією та службами засобу розміщення.</p> <p>Г4.К2. Вести ділову комунікацію з партнерами, фізичними та юридичними особами, з метою якісної організації та реалізації рекламної кампанії засобу розміщення.</p> <p>Г4.К3. Забезпечити належну комунікацію з іноземними споживачами.</p> <p>Г4.К4. Користуватися засобами зв'язку, у тому числі засобами корпоративного зв'язку.</p> <p>Г4.К5. Вести комунікацію через</p>	<p>Г4.В1. Вміти працювати самостійно та в команді</p> <p>Г4.В2. Нести відповідальність за результати комунікації зі споживачами та розміщення рекламної інформації про засіб розміщення</p> <p>Г4.В3. Відповідати за своєчасне, достовірне та у повному обсязі інформування споживачів про систему лояльності засобу розміщення</p> <p>Г4.В4. Відповідати за своєчасне, достовірне та у повному обсязі інформування іноземних споживачів</p> <p>Г4.В5. Нести відповідальність за</p>

		<p>діяльності засобу розміщення</p> <p>Г4.35. Іноземну мову на достатньому рівні володіння для спілкування з потенційними іноземними гостями</p> <p>A2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі; найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу розміщення</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p>	<p>результативності діяльності засобу розміщення</p> <p>Г4.У5. Застосовувати для спілкування з потенційними закордонними гостями іноземну мову на достатньому рівні</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг»</p>	<p>соціальні мережі засобу розміщення та здійснювати їх моніторинг.</p>	<p>дотримання корпоративної культури та збереження іміджу засобу розміщення підпорядкованими працівниками.</p>
<p>Предмети та засоби праці Телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні комп'ютери та ноутбуки; модеми, роутери; POS термінал, апарати РРО, подрібнювач паперу, багатофункціональний пристрій (копір, сканер тощо), ламінатор; відеопроєктор, демонстраційні панелі, мікрофони, навушники, канцелярські товари тощо</p>					

VI. Розподіл трудових функцій та компетентностей за професійними кваліфікаціями (за потреби)

Трудова функція (умовне позначення)	Загальна назва професійної(их) кваліфікації (й) у межах професійного стандарту: Майстер готельного обслуговування	
	Майстер готельного обслуговування	Старший майстер готельного обслуговування
А	+	+
Б	+	+
В	+	+
Г	-	+

VII. Відомості про розроблення та затвердження професійного стандарту

1. Повне найменування розробника професійного стандарту

Асоціація готельних об'єднань та готелів міст України

2. Назва та реквізити документа, яким затверджено професійний стандарт

3. Реквізити висновку суб'єкта перевірки про дотримання вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів під час підготовки проєкту професійного стандарту перевірки професійного стандарту

4. Реквізити висновку репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні про погодження проєкту професійного стандарту

VIII. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру

_____ 2025 року

IX. Рекомендована дата перегляду професійного стандарту

_____ 2030 року