



МІНІСТЕРСТВО ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ
(Мінекономіки)

НАКАЗ

28 вересня 2021 року

№ 629-21

Київ

**Про затвердження професійного
стандарту “Майстер готельного обслуговування”**

Відповідно до пунктів 27, 28, 30 Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 року № 373 (зі змінами),

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити професійний стандарт “Майстер готельного обслуговування”, що додається.
2. Директорату зайнятості та трудової міграції забезпечити протягом п’яти робочих днів унесення професійного стандарту, затвердженого цим наказом, до Реєстру професійних стандартів.
3. Директорату зайнятості та трудової міграції разом з департаментом цифрового розвитку та електронних сервісів забезпечити оприлюднення інформації про професійний стандарт, затверджений цим наказом, на офіційному вебсайті Мінекономіки.

**Перший віце-прем’єр-міністр України –
Міністр**

Олексій ЛЮБЧЕНКО



ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства економіки України

28 вересня 2021 року № 629-21

**Професійний стандарт
„Майстер готельного обслуговування”**

1. Загальні відомості професійного стандарту

1.1. Основна мета професійної діяльності

Організація надання готельних послуг закладом готельного обслуговування.

1.2. 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 І | 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 |

1.3. 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 професії доглядачів будинків та працівників закладів ресторанного господарства |
|-------------------------------------|---|---|--|

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

5129 Майстер готельного обслуговування.

1.5. 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-А3, 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.

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

Робоче місце майстра готельного обслуговування розташоване у закладі готельного обслуговування, 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 дільниці, чи старшого майстра готельного обслуговування.

1.7. 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 місяця за умовами праці.



1.8. Засоби захисту

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

1.9. Умови допуску до роботи за професією

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.

1.10. 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).

2. 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.



2.1. Первинна професійна підготовка (назва кваліфікації)

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

2.2. 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.

2.3. 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.

2.4. 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.

3. 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”.

Постанова Кабінету Міністрів України від 29.07.2009 за № 803 „Про затвердження Порядку встановлення категорій готелям 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”.

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.

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



5. 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 дій) | Умовні позначення |
|-------------------|---|--|-------------------|
| А | Проведення підготовчих та допоміжних робіт при наданні готельних послуг | Здатність виконувати підготовчі дії щодо зустрічі, прийому, розміщення та виїзду клієнтів (гостей, відвідувачів) | А1 |
| | | Здатність приймати замовлення на бронювання клієнтами (гостями, відвідувачами) номерів (місць), узгоджувати з ними терміни проживання/перебування, умови заселення, проживання/перебування | 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 закладу готельного обслуговування | А3 |
| Б | Обслуговування клієнтів/ гостей у закладах готельного обслуговування | Здатність приймати та виселяти клієнтів (гостей, відвідувачів), надавати під час їхнього проживання у закладі готельного обслуговування інформацію з усього спектру питань готельного обслуговування | Б1 |
| | | Здатність працювати з автоматизованими системами управління, оформлювати необхідну документацію встановленого зразка при поселенні та виїзді гостей/клієнтів й роботі з багажем | Б2 |
| | | Здатність контролювати організацію готельного обслуговування гостей/клієнтів та роботу підпорядкованих працівників | Б3 |
| | | Здатність виставляти рахунки та розраховуватися з клієнтами різними платіжними засобами | Б4 |
| | | Здатність забезпечувати виконання правил перебування відвідувачів у закладі готельного обслуговування | Б5 |
| | | Здатність приймати участь в організації та проведенні на території закладу готельного обслуговування конференцій, бізнес-форумів та інших заходів | Б6 |
| В | Участь у господарсько-організаційній діяльності закладу готельного обслуговування | Здатність вести облікові операції в закладах готельного обслуговування | В1 |
| | | Здатність проводити інвентаризацію матеріально-технічних цінностей | В2 |
| | | Здатність забезпечувати гарантії безпеки проживання, контролювати додержання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці та | В3 |



| | | | |
|---|--|---|----|
| | | особистої гігієни | |
| | | Здатність вирішувати побутові та трудові конфлікти, розглядати скарги та пропозиції клієнтів (гостей, відвідувачів) | В4 |
| Г | Здійснення заходів щодо підвищення ефективності діяльності закладу готельного обслуговування | Здатність приймати участь у доборі персоналу, його стажуванні та навчанні на виробництві | Г1 |
| | | Здатність готувати пропозиції щодо удосконалення 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/клієнтів закладів готельного обслуговування | Г3 |
| | | Здатність реалізовувати заходи з метою підвищення іміджу закладу готельного обслуговування | Г4 |
| | | Здатність готувати пропозиції щодо підвищення ефективності діяльності закладу готельного обслуговування | Г5 |



6. Опис трудових функцій (трудова функція; предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструмент); професійні компетентності (за грудовою дією або групою трудових дій); знання, уміння та навички)

| Трудова функція | Предмети і засоби праці (обладнання, устаткування матеріали, інструменти) | Професійні компетентності (за грудовою дією або групою трудових дій) | Необхідні знання | Необхідні уміння і навички |
|--|---|---|--|--|
| <p>A. Проведення підготовчих та допоміжних робіт при наданні готельних послуг</p> | <p>Візки покійки двоярусні укомплектовані (чиста білізна, 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 календар, прасувальний пресборд, пральні машини, холодильники, мілі-</p> | <p>A1. Здатність виконувати підготовчі дії щодо зустрічі, прийому, розміщення та виїзду клієнтів (гостей, відвідувачів)</p> | <p>A1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних” A1.32. Англійську мову на рівні, достатньому для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування A1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг A1.36. Порядок реєстрації осіб, які проживають у готелі A1.37. Перелік готельних послуг та прейскуранти цін на них A1.38. Чинники, що впливають на асортимент готельних послуг і організацію їх надання A1.39. Правила використання та призначення у процесі обслуговування у готелях та туристичних комплексах виробничого інвентарю, інструменту, обладнання,</p> | <p>A1.У1. Розпочинати робочу зміну в уніформі (професійному одязі) згідно норм корпоративної етики A1.У2. Самостійно (у визначених випадках) планувати та розробляти графік завдань, які слід виконати за поточну зміну A1.У3. Ознайомлюватися зі станом бронювання та номерів та рухом клієнтів (гостей, відвідувачів), які реєструються або виселяються A1.У4. Здійснювати самостійно підготовку готельних номерів для клієнтів (гостей, відвідувачів), за необхідності A1.У5. Дотримуватися практики сталого розвитку закладу готельного обслуговування A1.У6. Дотримуватися правил та інструкцій з охорони праці, гігієни праці у закладі готельного обслуговування A1.У7. Використовувати в роботі найпоширеніші канали зворотного зв'язку A1.У8. Застосовувати для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного</p> |



| | | | |
|---|--|---|---|
| <p>бари в комплекті; мийні засоби (універсальні; для чищення підлоги (окремі для чищення мармуру, бетону, керамічної плитки); освіжувачі повітря; дезинфікуючі; для чищення металічних поверхонь; спирт (медичний для натирання металічних поверхонь та для надання їм блиску; спирт технічний для чищення і дезинфікування різних поверхонь, зокрема підлоги); поліроль для меблів, підлоги, для натирання мідних поверхонь; шампуні (для чищення килимових покриттів; для чищення холодильників; для чищення керамічної</p> | | <p>організаційної техніки, засобів зовнішнього та локального зв'язку</p> <p>A1.310. Класифікацію готелів та номерів</p> | <p>обслуговування англійську мову</p> <p>A1.У9. 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 закладу готельного обслуговування, інформувати інших його працівників про будь-які зміни у роботі</p> <p>A1.У10. Перевіряти під час бронювання та реєстрації клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування їх документи (паспорти, інші посвідчення) з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>A1.У11. Оцінювати результати власної роботи та трудового внеску до загального підсумку діяльності закладу готельного обслуговування за визначений термін (зміну, тиждень, місяць)</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</p> <p>найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування</p> <p>A2.33. Канали бронювання та зворотного</p> | <p>A2. Здатність приймати замовлення на бронювання клієнтами (гостями, відвідувачами) номерів (місць), узгоджувати з ними терміни проживання/лереб</p> | <p>A2.У1. Дотримуватися професійної етики, працювати на робочому місці у співпраці з іншими працівниками</p> <p>A2.У2. Працювати над завданнями з обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) закладів готельного обслуговування з різними діловими ідеями</p> <p>A2.У3. Орієнтувати клієнтів (гостей, відвідувачів) щодо замовлення місцевих туристичних послуг</p> |



| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>плитки; для чищення полістиленових виробів); витратні матеріали; фірмовий чи спеціальний одяг та взуття; швабри, щітки, ганчірки, серветки та рукавички; телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні комп'ютери та ноутбуки; POS-термінал</p> | <p>ування, умови заселення, проживання/леревування</p> | <p>зв'язку з клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування та їх типові особливості</p> <p>A2.34. Корпоративну, вітчизняну та міжнародні системи бронювання номерів закладів готельного обслуговування</p> <p>A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для осіб з обмеженими можливостями, технічних засобів для них, їх супроводження у закладі готельного обслуговування</p> <p>A1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>A1.32. Англійську мову на рівні, достатньому для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування</p> <p>A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування</p> <p>A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>A1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг</p> <p>A137. Перелік готельних послуг та прейскуранти цін на них</p> | <p>A2.У4. Використовувати найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування</p> <p>A2.У5. Застосовувати засоби зв'язку закладу готельного обслуговування</p> <p>A2.У6. Використовувати систему бронювання закладів готельного обслуговування, зокрема, самостійно входити до неї і підтвердити бронювання чи скасування номерів</p> <p>A2.У7. Консультувати (за необхідності) клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування щодо проведення онлайн-бронювання</p> <p>A2.У8. Застосовувати в роботі програму діяльності клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування</p> <p>A2.У9. Користуватися системою бронювання, оброблювати бронювання номерів за передплатою</p> <p>A2.У10. Застосовувати англійську мову під час приймання замовлень на бронювання іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) номерів закладу готельного обслуговування</p> <p>A2.У11. Інформувати клієнтів про підтвердження бронювання, пересилати/доставляти їм відповідні документи</p> <p>A2.У11. Інформувати (за потреби) про наявність у закладі готельного обслуговування безперешкодного доступу</p> |
|--|--|--|--|



| | | | | |
|--|--|--|---|---|
| | | | <p>A1.38. Чинники, що впливають на асортимент готельних послуг і організацію їх надання</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>A1.310. Класифікацію готелів та номерів</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 номерів готелю до заселення, за кількістю та якістю, умови і терміни її зберігання та поповнення</p> <p>A3.33. Вимоги щодо оформлення супровідних документів</p> <p>A3.34. Правила складання товарних звітів та оформлення супровідних документів</p> <p>A3.35. Правила роботи та виведення звітів на ресстрагорах 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>для осіб з обмеженими можливостями, технічних засобів для них, їх супроводження у закладі готельного обслуговування</p> <p>A3.У1. Складати заявки на одержання необхідних для підготовки номерів готелю до заселення предметів, білизни, миючих та гігієнічних засобів, продуктів та напоїв для міні-бару тощо</p> <p>A3.У2. Контролювати своєчасне поповнення необхідної продукції та товарів</p> <p>A3.У3. Розміщувати продукцію та товари у місцях зберігання з урахуванням вимог товарного сусідства. Стежити за термінами реалізації та температурним режимом зберігання продуктів та напоїв для міні-бару</p> <p>A3.У5. Складати товарні та інші звіти за зміну/тиждень</p> <p>A3.У6. Працювати та виводити звіти на ресстрагорах розрахункових операцій</p> <p>A3.У7. Оформлювати супровідні документи</p> <p>A3.У8. Прибирати (за необхідності) та утримувати помешкання клієнтів (гостей, відвідувачів) відповідно до встановлених</p> |
|--|--|--|---|---|



| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>A1.33. Розпорядок дня та зміни режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування</p> <p>A1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг</p> <p>A1.36. Порядок реєстрації осіб, які проживають у готелі</p> <p>A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах</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>A1.310. Класифікацію готелів та номерів</p> | <p>норм, нормативів та регламентів (щоденне, поточне і генеральне прибирання тощо)</p> <p>A3.У9. Обирати та використовувати доречну та відповідну техніку, речовини та обладнання, необхідні для прибирання приміщень закладу готельного обслуговування</p> <p>A3.У10. Контролювати підтримування чистоти та порядку в своєму оточенні, їх дотримання підпорядкованими працівниками, зокрема стосовно формування/приймання, сортування та утилізації відходів</p> <p>A3.У11. Ураховувати під час прибирання приміщень закладу готельного обслуговування (коридори, холи, вестибюлі тощо) матеріали поверхонь, види текстилю, обирати методи та миючі засоби і пристосування для їх чищення</p> <p>A3.У12. Забезпечувати правильне використання номерів і місць, наглядати за своєчасною їх підготовкою для заселення та узгоджувати термін проживання</p> <p>A3.У13. Контролювати постійно своєчасність та якість прибирання номерів, службових приміщень та приміщень загального користування, справність електромережі, ліфтів, водопроводу, обладнання закладу готельного обслуговування</p> |
|--|--|--|--|



| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| <p>Б. Обслуговування клієнтів/ гостей у закладах готельного обслуговування</p> | <p>Телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні комп'ютери та ноутбуки; POS-термінал, електронні касові апарати, електронні термінали для розрахункових карток; модеми, роутери, камери відеоспостереження та інші електронні засоби безпеки; шафа для ключів; електронні ключі та замки з їх активації; подрібнювач паперу, багатофункціональний пристрій (копір, сканер тощо), ламінагор; сейфи чи сейфові кабінки у номерах; відеопроєктор, демонстраційні панелі, мікрофони, навушники, канцелярські товари тощо</p> | <p>Б1. Здатність приймати та висилати клієнтів (гостей, відвідувачів), надавати під час їхнього проживання у закладі готельного обслуговування інформацію з усього спектру питань готельного обслуговування</p> | <p>Б1.31. Правила обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) у номерах готелів Б1.32. Схему маршрутів, розташування ліфтів та поверховий план розміщення номерів готелю Б1.33. Правила і норми професійної етики під час надання інформації з усього спектру питань готельного обслуговування Б1.34. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги Б1.35. Основи управління персоналом А1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних” А1.32. Англійську мову на рівні, достатньому для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування А1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування А1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування А1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг А1.36. Порядок реєстрації осіб, які проживають у готелі А1.37. Перелік готельних послуг та прейскуранти цін на них А1.38. Чинники, що впливають на асортимент готельних послуг і організацію їх надання</p> | <p>Б1.У1. Зустрічати /приймати клієнтів (гостей, відвідувачів) доброзичливо, перевіряти бронювання кожного з них, дотримуючись інструкцій, реєструвати прибуття клієнта (гостя, відвідувача) або допомагати йому зареєструватися самостійно з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних” Б1.У2. Інформувати клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування про послуги, які входять/не входять у вартість проживання/туру/путівки (сніданок, WI-FI, користування фітнес-залом, басейном, сауною тощо) продавати і резервувати їх Б1.У3. Володіти інформацією про найважливіші послуги місцевого туризму, ознайомлювати з ними зацікавлених клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування Б1.У4. Дотримуватися професійної етики під час надання клієнтам (гостям, відвідувачам) закладу готельного обслуговування інформації з усього спектру питань готельного обслуговування Б1.У5. Вести облік клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування, здійснювати контроль за збільшенням номерів і місць Б1.У6. Складати відомості про завантаженість готелю за поточну</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>A1.310. Класифікацію готелів та номерів</p> <p>A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для осіб з обмеженими можливостями, технічних засобів для них, їх супроводження у закладі готельного обслуговування</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>B2.31. Правила користування засобами розрахунку з клієнтами за надані послуги закладом готельного обслуговування</p> <p>A1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>A1.32. Англійську мову на рівні, достатньому для спілкування з іноземними</p> | <p>B2. Здатність працювати з автоматизованими системами управління, оформлювати необхідну</p> | <p>зміну/добу</p> <p>B1.У7. Оформлювати переведення з одного номера в інший клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування на їх прохання</p> <p>B1.У8. Повідомляти на запит клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування номери телефонів інших закладів, швидкої медичної допомоги, відділення поліції та інших установ</p> <p>B1.У9. Наглядати за порядком у вестибюлі (холі, лобі)</p> <p>B1.У10. Забезпечувати особисто (контролювати) підпорядкованих працівників) безперешкодний доступ особам з обмеженими можливостями, надавати їм відповідні технічні засоби, супроводжувати їх (за необхідності) у закладі готельного обслуговування</p> <p>B1.У11. Забезпечувати збереження, видавання та одержання від клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування ключів від номерів</p> <p>A1.У8. Застосовувати для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) англійську мову</p> <p>B2.У1. Готувати електронні системи бронювання та програмне забезпечення до використання під час обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів)</p> <p>B2.У2. Аналізувати доступну актуальну інформацію, пов'язану з продажами та бронюванням готельних послуг</p> |
|--|---|---|--|--|



| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>документацію встановленого зразка при поселенні та виїзді клієнтів (гостей, відвідувачів) й роботі з багажем</p> | <p>клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування</p> <p>A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>A1.36. Порядок реєстрації осіб, які проживають у готелі</p> <p>A1.37. Перелік послуг та прейскуранти цін на них</p> <p>A2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузери, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі</p> <p>найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування</p> <p>A2.33. Канали бронювання та зворотного зв'язку з клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування та їх типові особливості</p> <p>A2.34. Корпоративну, вітчизняну та міжнародні системи бронювання номерів закладів готельного обслуговування</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>B1.34. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові</p> | <p>B2.У3. Застосовувати в роботі мережні системи, 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.У3. Застосовувати для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) англійську мову</p> <p>A1.У10. Перевіряти під час бронювання реєстрації клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування їх документи (паспорти, інші посвідчення) з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>A2.У6. Використовувати систему бронювання закладів готельного обслуговування, зокрема, самостійно входити до неї і підтверджувати бронювання чи скасування номерів</p> |
|--|---|--|--|



| | | | |
|--|---|--|---|
| | <p>Б3. Здатність контролювати організацію готельного обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) та роботи підпорядкованих працівників</p> <p>А1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>А1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування</p> <p>А1.34. Постанова, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>А1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг</p> <p>А137. Перелік послуг та прейскуранти цін на них</p> <p>А1.38. Чинники, що впливають на асортимент готельних послуг і організацію їх надання</p> <p>А1.39. 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>А2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузери, пошукові системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі</p> <p>А2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних</p> | <p>Б3.31. Правила і норми професійної етики стосовно організації готельного обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) та роботу підпорядкованих працівників</p> <p>А1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>А1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування</p> <p>А1.34. Постанова, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>А1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг</p> <p>А137. Перелік послуг та прейскуранти цін на них</p> <p>А1.38. Чинники, що впливають на асортимент готельних послуг і організацію їх надання</p> <p>А1.39. 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>А2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузери, пошукові системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі</p> <p>А2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних</p> | <p>Б3.У1. Дотримуватися професійної етики під час контролювання організації готельного обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) та роботи підпорядкованих працівників</p> <p>Б3.У2. Контролювати своєчасність оплати за проживання у готелі та за послуги, не допускаючи заборгованості</p> <p>Б3.У3. Передавати адресатам кореспонденцію, яка надходить до закладу готельного обслуговування</p> <p>Б4.У4. Контролювати організацію готельного обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) за кожним із її технологічних етапів/операцією</p> <p>Б4.У5. Контролювати виконання підпорядкованими працівниками обсягів та якості робіт, визначених змінним/добовим завданням та/чи посадовою/робочою інструкцією, за кожною їх трудовою дією/операцією</p> <p>Б4.У6. Контролювати підпорядкованих працівників стосовно надання додаткових безоплатних послуг особам з обмеженими можливостями, зокрема, супроводжувати їх у закладі готельного обслуговування</p> |
|--|---|--|---|



| | | |
|--|---|---|
| | <p>комплексних</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для осіб з обмеженими можливостями, технічних засобів для них, їх супроводження у закладі готельного обслуговування</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>B1.34. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p> <p>B1.35. Основи управління персоналом</p> | <p>B4.У1. Вести облік кожного клієнта (гостя, відвідувача) та виставляти йому рахунок-фактуру, за потреби допомагати йому при виселенні</p> <p>B4.У2. Користуватися системами оплати у закладах готельного обслуговування та платіжними терміналами</p> <p>B4.У3. Оброблювати уважно та правильно отримувану готівку за надані готельні послуги</p> <p>B4.У4. Отримувати, документувати та передавати керівництву будь-яку інформацію про пропозиції, зауваження, побажання, зворотній зв'язок, скарги тощо від клієнтів (гостей, відвідувачів) під час їх виписування</p> <p>B4.У5. Висловлювати бажання побачити</p> |
| <p>B4. Здатність виставляти рахунки та розраховуватися з клієнтами (гостями, відвідувачами) різними платіжними засобами</p> | <p>B4.31. Правила користування засобами розрахунку з клієнтами (гостями, відвідувачами) за надані послуги закладом готельного обслуговування</p> <p>B4.32. Соціологічні методи опитування (анкетування) клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування</p> <p>B4.33. Системи оплати за надані закладом готельного обслуговування послуги та платіжні засоби розрахунку</p> <p>B4.34. Методи оплати за надані послуги та виставляння рахунків</p> <p>B4.35. Документи, які видаються клієнтам (гостям, відвідувачам) при виселенні із закладу готельного обслуговування</p> <p>A1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних”</p> | <p>B4.У1. Вести облік кожного клієнта (гостя, відвідувача) та виставляти йому рахунок-фактуру, за потреби допомагати йому при виселенні</p> <p>B4.У2. Користуватися системами оплати у закладах готельного обслуговування та платіжними терміналами</p> <p>B4.У3. Оброблювати уважно та правильно отримувану готівку за надані готельні послуги</p> <p>B4.У4. Отримувати, документувати та передавати керівництву будь-яку інформацію про пропозиції, зауваження, побажання, зворотній зв'язок, скарги тощо від клієнтів (гостей, відвідувачів) під час їх виписування</p> <p>B4.У5. Висловлювати бажання побачити</p> |



| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>клієнтів (гостей, відвідувачів) знову</p> <p>Б4.У6. Проводити анкетування (опитування) клієнтів (гостей, відвідувачів), що виписуються, різними методами.</p> <p>Б4.У7. Виставляти рахунки за готельні послуги під час проведень на його території зустрічей, переговорів</p> <p>А1.У3. Застосовувати для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) англійську мову</p> |
| | | <p>А1.32. Англійську мову на рівні, достатньому для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування</p> <p>А1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>А1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг</p> <p>А1.37. Перелік послуг та прейскуранти цін на них</p> <p>А1.310. Класифікацію готелів та номерів</p> <p>А2.31. Правила і норми професійної етики</p> <p>А3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>Б1.34. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p> | | <p>Б5.У1. Дотримуватися професійної етики під час забезпечення виконання правил перебування клієнтів (гостей, відвідувачів) у закладі готельного обслуговування</p> <p>Б5.У2. Вести облік речей, забутих клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування, вживати заходів щодо їх збереження і повернення</p> <p>Б5.У3. Складати акти про пошкоджені або знищені клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування матеріальні цінності</p> |
| <p>Б5. Здатність забезпечувати виконання правил перебування клієнтів (гостей, відвідувачів) у закладі готельного обслуговування</p> | | <p>Б5.31. Правила перебування клієнтів (гостей, відвідувачів) у закладі готельного обслуговування</p> <p>А1.31. Норми та положення Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>А1.32. Англійську мову на рівні, достатньому для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування</p> <p>А1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування</p> <p>А1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються</p> | | |



| | | |
|---|---|--|
| | <p>сфери готельного обслуговування</p> <p>A1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг</p> <p>A2.31. Правила і норми професійної етики та етикету</p> <p>A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах</p> <p>A2.37. Основи психології</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для осіб з обмеженими можливостями, технічних засобів для них, їх супроводження у закладі готельного обслуговування</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>B5.У4. Контролювати стягнення з винних за збитки у порядку, встановленому чинним законодавством</p> <p>B5.У5. Наглядати за додержанням клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування чистоти та порядку в ньому</p> <p>A1.У3. Застосовувати для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) англійську мову</p> |
| <p>Б6. Здатність приймати участь в організації та проведенні на території закладу готельного обслуговування конференцій, бізнес-форумів та інших заходів</p> | <p>Б6.У1. Готувати та облаштовувати приміщення для проведення зустрічей та тестувати обладнання для проведення переговорів.</p> <p>Б6.У2. Контролювати дотримання підпорядкованими працівниками розкладу процесу обслуговування зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.У3. Зустрічатися та супроводжувати клієнтів до місця проведення зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.У4. Формувати, перевіряти інформацію про замовлення на проведення зустрічей, переговорів.</p> | |



| | | | | |
|--|---|---|--|--|
| | | | <p>асортимент готельних послуг і організацію їх надання</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>A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для осіб з обмеженими можливостями, технічних засобів для них, їх супроводження у закладі готельного обслуговування</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> | <p>повідомляти усіх задіяних працівників про зміну розкладу процесу їх обслуговування</p> <p>B6.У5. Надавати кваліфіковано вказівки щодо використання обладнання та послуг для проведення зустрічей, переговорів</p> <p>B6.У6. Контролювати подання напоїв та продуктів на зустрічах, переговорах відповідно до узгодженого графіку</p> <p>B6.У7. Контролювати прибирання, провітрювання та дезінфекцію приміщень до, під час та після проведення зустрічей, переговорів</p> <p>B6.У8. Забезпечувати відповідно до інструкції закладу готельного обслуговування потреби та запити клієнтів під час зустрічей, переговорів</p> <p>A1.У3. Застосовувати для спілкування з іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) англійську мову</p> |
| <p>В. Участь у господарсько-організаційній діяльності закладу готельного обслуговування</p> | <p>Телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні комп'ютери та ноутбуки; POS-термінал, електронні касові апарати, електронні термінали для розрахункових карток; модеми, роутери, подрібнювач паперу,</p> | <p>В1. Здатність ведення облікових операцій в закладах готельного обслуговування</p> | <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 прихідних і видаткових касових ордерів</p> <p>В1.34. Правила складання товарних звітів</p> <p>A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію</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 товарні звіти</p> <p>В1.У3. Оформлювати супровідні документи та вести товарно-касову книгу. Знімати показання лічильників електронних контрольно-касових апаратів, забезпечувати правильне ведення касового журналу</p> <p>В1.У4. Видавати офіційні бланки рахунків, ресєстрів</p> |



| | | | |
|---|--|---|---|
| багатофункціональний пристрій (копір, сканер тощо), ламінатор; канцелярські товари тощо | В2. Здатність проводити інвентаризацію матеріально-технічних цінностей | відповідного спрямування | <p>В1.У5. Перевіряти правильне заповнення реєстрів, ведення касового журналу, складання та своєчасне подання звітів</p> <p>В2.У1. Брати участь або проводити інвентаризацію товарно-матеріальних цінностей</p> <p>В2.У2. Оформлювати недостачі і лишки, виявлені під час інвентаризації</p> <p>В2.У3. Оформлювати в межах своїх повноважень відповідну документацію</p> <p>В2.У4. Ураховувати під час інвентаризації попередньо складені акти про пошкоджені або знищені клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування матеріальні цінності, стягнені з винних коштів за нанесені збитки тощо</p> |
| | <p>В2.31. Оформлення інвентаризаційних описів та актів, недостач і лишків</p> <p>В2.32. Правила підготовки і проведення інвентаризації</p> <p>В2.33. Правила оформлення недостач і лишків, виявлених під час інвентаризації</p> <p>А1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>А1.35. Правила користування готелем та його майном, надання готельних послуг</p> <p>А3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>А2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>А3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> | | <p>В3.У1. Організувати 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>В3.У2. Дотримуватися правил безпеки праці під час усіх технологічних процесів з надання готельних послуг</p> |
| | <p>В3. Здатність забезпечувати гарантії безпеки проживання, контролювати додержання працівниками правил і норм з охорони праці, протипожежного захисту, гігієни</p> | <p>В3.31. Правила та вимоги охорони та безпеки праці до організації робочого місця і під час надання послуг закладу готельного обслуговування</p> <p>В3.32. Правила експлуатації, відповідних видів обладнання та устаткування, способи їх раціонального використання із урахуванням енергоефективності</p> <p>В3.33. Правила поведінки та дій при виникненні пожежі та в надзвичайних ситуаціях</p> | |



| | | | |
|--|----------------------------|--|--|
| | праці та особистої гігієни | <p>В3.34. Шляхи евакуації та місце знаходження плану евакуації</p> <p>В3.35. Правила надання домедичної допомоги</p> <p>В3.36. Засоби пожежогашіння та правила користування ними</p> <p>В3.37. Причини нещасних випадків на підприємстві та план ліквідації аварійних ситуацій та їх наслідків</p> <p>В3.38. Види інструктажів з охорони праці, терміни їх проведення та порядок оформлення</p> <p>В3.39. Правила допуску до роботи певних категорій працівників</p> <p>В3.310. Основи гігієни праці та вимоги до особистої гігієни працівників</p> <p>В3.311. Гігієнічні вимоги до обладнання та устаткування, інвентарю. Санітарні вимоги до зберігання продуктів та напоїв у міні-барі</p> <p>В3.312. Наслідки недотримання правил гігієни та санітарії на робочому місці</p> <p>В3.313. Правила проходження медичних оглядів працівників закладу готельного обслуговування</p> <p>В3.314. Вимоги до особистої гігієни під час підготовки</p> <p>A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>A2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> | <p>В3.У3. Дотримуватися основних правил і норм електробезпеки та протипожежного захисту</p> <p>В3.У4. Визначати необхідні засоби індивідуального та колективного захисту та їх справність. Користуватися засобами протипожежного захисту та пожежогашіння</p> <p>В3.У5. Дотримуватися правил експлуатації електричного та механічного обладнання під час виконання покладених на нього завдань та обов'язків</p> <p>В3.У6. Здійснювати експлуатацію відповідних видів устаткування та обладнання, раціонально їх використовувати із урахуванням енергоефективності</p> <p>В3.У7. Дотримуватися інструкцій закладу готельного обслуговування щодо пересування між зонами робочих місць/технологічного процесу з надання готельних послуг та контролювати їх дотримання підпорядкованими працівниками</p> <p>В3.У8. Надавати собі, клієнтам (гостям, відвідувачам), та працівникам (у разі необхідності) первинну медичну допомогу</p> <p>В3.У9. Проводити у визначені терміни та їх періодичністю інструктажі з охорони праці з підпорядкованими працівниками</p> <p>В3.У10. Підтримувати устаткування та обладнання, інвентар та інші засоби праці</p> |
|--|----------------------------|--|--|



| | | | | | |
|---------------------------------------|---|--|--|--|---|
| Г. Здійснення заходів щодо підвищення | Телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні | Г1. Здатність приймати участь в управлінні | Г1.31. Умови та порядок застосування у трудовій діяльності норм дисциплінарної і матеріальної відповідальності | | <p>Б1.35. Основи управління персоналом</p> <p>в належному санітарному стані на всіх етапах надання послуг закладу готельного обслуговування</p> <p>В3.У11. Дотримуватися норм особистої гігієни, інструкцій закладу готельного обслуговування щодо самоконтролю та санітарної гігієни</p> <p>В3.У12. Перевіряти постійно санітарний стан одягу підпорядкованих працівників, їх робочих місць та своєчасно усувати виявлені недоліки</p> <p>В3.У13. Проводити (за необхідності) моніторинг чистоти органістично та за зразками чистоти поверхні меблів, столів, ліжок та інших предметів у номерах, коридорах та інших приміщеннях готелю</p> <p>В3.У14. Користуватися миючими та дезінфікуючими засобами під час прибирання приміщень готелю</p> <p>В4.У1. Приймати участь у вирішенні трудових конфліктів (спорів) на виробництві</p> <p>В4.У2. Приймати участь у розгляді скарг та претензій клієнтів (гостей, відвідувачів), наданні відповідей щодо прийнятих рішень, у підготовці керівництву щодо усунення визначених/визнаних недоліків та зауважень</p> <p>Г1.У1. Брати участь у добірї персоналу</p> <p>Г1.У2. Контролювати процес обслуговування клієнтів (гостей,</p> |
| | | <p>В4. Здатність вирішення трудових конфліктів (спорів), розгляду скарг та пропозицій клієнтів (гостей, відвідувачів)</p> <p>В4.31. Порядок вирішення трудових конфліктів (спорів)</p> <p>А1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>А2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>А2.37. Основи психології</p> <p>Б1.35. Основи управління персоналом</p> | | | |



| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| ефективності діяльності закладу готельного обслуговування | комп'ютери та ноутбуки; модеми, роутери; подібнювач палеру, багатифункціональний пристрій (копір, сканер тощо), ламінатор; відеопроєктор, демонстраційні панелі, мікрофони, навушники, канцелярські товари тощо | персоналу, його добори, стажуванні та навчання на виробництві | <p>Г1.32. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору, підстави його припинення</p> <p>Г1.33. Положення, зміст та строки укладання колективного договору закладу готельного обслуговування</p> <p>Г1.34. Кваліфікаційні вимоги до професій підпорядкованих працівників та до майстра ресторанного обслуговування</p> <p>А1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування</p> <p>А1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування</p> <p>А2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах</p> <p>Б1.35. Основи управління персоналом</p> | <p>відвідувачів) на всіх етапах надання послуг готельного обслуговування підпорядкованими працівниками</p> <p>Г1.У3. Готувати керівництву пропозиції щодо заохочення, притягнення до дисциплінарної і матеріальної відповідальності підпорядкованих працівників</p> <p>Г1.У4. Виконувати функції наставника для нових робітників структурного підрозділу та працівників/учнів, що проходять навчання на виробництві</p> <p>Г1.У5. Брати участь у навчанні та перевірці знань підпорядкованих працівників стосовно допущення їх до технологічних процесів з надання готельних послуг</p> |
| <p>Г2. Здатність готувати пропозиції щодо удосконалення підвищення ефективності діяльності закладу готельного обслуговування, форм та методів гостинності, організації надання готельних</p> | <p>Г2.31. Класифікацію та характеристики діяльності закладів готельного обслуговування</p> <p>Г2.32. Ключові показники діяльності закладу готельного обслуговування, його штатний розпис та організаційну структуру</p> <p>Г2.33. Організацію, нормування і оплату праці, тарифну систему та її елементи, що застосовуються у закладі готельного обслуговування</p> <p>Г2.34. Основи менеджменту, тайм-менеджменту, маркетингу та дизайну в сфері надання готельних послуг</p> | <p>Г2.У1. Здійснювати пошук необхідної інформації в мережі Інтернет. Аналізувати доступну актуальну інформацію, пов'язану з продажами та бронюванням готельних послуг</p> <p>Г2.У2. Брати участь в аналізі-ризиків загроз і небезпек на відповідних робочих місцях та виробничій дільниці, та у закладі готельного обслуговування в цілому, розробленні та здійсненні заходів щодо усунення причин нещасних випадків, запровадженні організаційних і технічних заходів з метою поліпшення</p> | | |



| | | | |
|--|--|---|---|
| | <p>послуг різним категоріям населення, зокрема особам з особливими потребами</p> | <p>Г2.35. Систему автоматизованого керування закладом готельного обслуговування Г2.36. Локальні нормативні акти роботодавця стосовно управління структурним підрозділом Г2.37. Раціональні методи та прийоми праці під час обслуговування клієнтів (гостей, відвідувачів) Г2.38. Нормативно-правові акти та документи з державного стимулювання функціонування закладів готельного обслуговування A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування A2.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошуківі системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> | <p>безпеки праці, з використанням нормативної бази, сучасних методів та методик Г2.У3. Готувати пропозиції щодо запровадження у закладі готельного обслуговування нових підходів в організації праці та виробництва, впровадження конкурентоспроможних видів послуг відповідно до потреб клієнтів (гостей, відвідувачів) Г2.У4. Приймати участь у розробленні та/чи самостійно пропонувати ідеї щодо запровадження нових готельних послуг та/чи модернізації наявних Г2.У5. Використовувати у рекламній діяльності ресестр клієнтів (гостей, відвідувачів) та CRM-систему, оновлюють дані клієнтів (гостей, відвідувачів) з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних”</p> |
| <p>Г3. Здатність готувати пропозиції щодо урахування зауважень та побажань гостей/клієнтів закладів</p> | <p>A1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у закладі готельного обслуговування A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних</p> | <p>Г3.У1. Аналізувати відгуки клієнтів (гостей, відвідувачів), попит споживачів готельних послуг у населеному пункті, в районі розміщення закладу готельного обслуговування, пропозиції конкурентного середовища щодо переліку, обсягів, якості та вартості різноманітних готельних послуг</p> | |



| | | | | |
|--|--|----------------------------------|--|---|
| | | <p>готельного обслуговування</p> | <p>комплексах A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг A6.36. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі</p> | <p>Г3.У2. Готувати керівництву зведену інформації за визначений період щодо пропозиції гостей/клієнтів закладу готельного обслуговування</p> |
|--|--|----------------------------------|--|---|



| | | | |
|--|--|--|--|
| | <p>Г4. Здатність реалізовувати заходи з метою підвищення іміджу закладу</p> | <p>Г4.31. Організацію рекламної діяльності Г4.32. Основи мережних систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи. локальні, корпоративні і глобальні мережі Г4.33. Англійську мову на рівні, достатньому для спілкування з потенційними іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) закладу готельного обслуговування A1.34. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативні документи, які стосуються сфери готельного обслуговування A2.35. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у готелях та туристичних комплексах A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг Б4.32. Соціологічні методи опитування (анкетування) клієнтів (гостей, відвідувачів) закладу готельного обслуговування</p> | <p>Г4.У1. Створювати та демонструвати на різноманітних заходах мультимедійні презентації щодо підвищення ефективності та результативності діяльності закладу готельного обслуговування Г4.У2. Готувати заходи з реклами послуг закладу готельного обслуговування та приймати участь у їх реалізації Г4.У3. Інформувати потенційних клієнтів про застосування у закладі готельного обслуговування системи лояльності клієнтів, її переваги та рекомендувати до використання на практиці Г4.У4. Застосовувати для спілкування з потенційними іноземними клієнтами (гостями, відвідувачами) англійську мову Г2.У5. Використовувати у рекламній діяльності ресестр клієнтів (гостей, відвідувачів) та CRM-систему, оновлюють дані клієнтів (гостей, відвідувачів) з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних” Г2.У6. Проводити аналіз результатів анкетування (опитування) клієнтів (гостей, відвідувачів), що виписуються та подавати його керівництву</p> |
|--|--|--|--|



7. Дані щодо розроблення та затвердження професійного стандарту:

7.1. Розробники проєкту професійного стандарту

Асоціація готельних об'єднань та готелів міст України

Авторський колектив

Опанащук Юрій – Голова робочої групи, Голова правління асоціації готельних об'єднань та готелів міст України;

Бойко Іванна – уповноважена трудового колективу ПАТ „Тернопіль-Готель”, м. Тернопіль;

Бойко Маргарита – генеральний директор ТОВ „Фірма „Надія” м. Івано-Франківськ;

Ванат Максим – генеральний директор ВАТ „Інтурист-Запоріжжя”, м. Запоріжжя;

Головко Святослав – Голова правління ПАТ „Тернопіль-Готель”, м. Тернопіль;

Грицак Лев – Голова правління готель „Карпати”, м. Трускавець;

Дудка Леонід – генеральний директор „Готель Мир”, м. Київ;

Кияшко Катерина – заступник директора навчальної-виробничої лабораторії готель „Гостинність” Київського державного коледжу туризму та готельного господарства, член профспілкового комітету профспілкової організації закладу;

Кривешко Інна – Голова Вінницької асоціації гостинності „ХлібСіль”;

Палагнюк Ірина – заступник директора з навчально-виробничої роботи ПТУ №8, м. Чернівці;

Ревенко Тетяна – Голова циклової комісії готельно-ресторанного господарства Київського Державного коледжу туризму та готельного господарства;

Секісова Валерія – лідер напрямку навчання та розвитку кваліфікації, уповноважений представник Асоціації готелів та курортів України в Торгово-промисловій палаті України;

Стецький Роман, директор – ВПУ №29, м. Львів;

Тимошенко Тетяна, Голова Ради Всеукраїнської федерації роботодавців в сфері туризму України;

Чебаненко Олександр – Голова правління АТ „Санаторно-Готельний комплекс „Дніпро-Бескид”, м. Трускавець;

Щенюгорець Валерій – Голова правління АТ „Готель „Харків”, м. Харків.

7.2. Суб'єкт перевірки професійного стандарту

Науково-дослідний інститут праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і Національної академії наук України.



7.3. Дата затвердження професійного стандарту
28 вересня 2021 року.

7.4. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру професійних стандартів
30 вересня 2021 року.

7.5. Рекомендована дата наступного перегляду професійного стандарту
Вересень 2026 року.
