

**ПРОЄКТ
ПРОФЕСІЙНИЙ СТАНДАРТ**

(дата внесення до Реєстру кваліфікацій)
МАЙСТЕР ГОТЕЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Розробником _____

**АСОЦІАЦІЯ ГОТЕЛЬНИХ ОБ'ЄДНАНЬ ТА ГОТЕЛІВ МІСТ
УКРАЇНИ**

Професійний стандарт розроблено та затверджено згідно з вимогами статті 42 Кодексу законів про працю України на підставі:

- висновку суб'єкта перевірки (СПО роботодавців/ Національного агентства кваліфікацій) від _____ про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. № 373

- висновку репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні від _____ щодо погодження проєкту професійного стандарту (у разі коли розробниками не є галузеві ради з питань розроблення професійних стандартів)

I. Назва професійного стандарту

Майстер готельного обслуговування.

II. Загальні відомості про професійний стандарт

1. Мета діяльності за професією

Організація надання послуг в засобах тимчасового розміщення.

2. Назва виду (видів) економічної діяльності, секції, розділу, групи, класу економічної діяльності та їх 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 (назви) професії (професій) та код (коди) підкласу (підкласів) (групи) професії згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 «Класифікатор професій»

Розділ 5	Підрозділ 51	Клас 512	Підклас 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 ресторанного господарства

4. Узагальнена назва професії

Працівник у сфері готельного сервісу.

5. Назви типових посад

Рецепшионіст (receptionist), супервайзер (supervisor), покоївка (housekeeper), носій багажу (bellboy), консьєрж (concierge), швейцар (doorman), агент з бронювання (reservation agent), нічний аудитор (night auditor), працівник з обслуговування (maintenance worker), агент з обслуговування рецепції (front desk agent).

6. Професійна (професійні) кваліфікація (кваліфікації), її (їх) рівень згідно Національною рамкою кваліфікацій

Майстер готельного обслуговування – 4 рівень НРК.

Кваліфікаційний рівень встановлюється в залежності від складності виконуваних робіт. Перелік трудових функцій (професійних компетентностей за трудовою дією або групою трудових дій, що входять до них) та їх умовні позначення зазначені у розділах V та VI цього Стандарту.

7. Назва (назви) документа (документів), що підтверджує (підтверджують) професійну кваліфікацію особи:

- диплом кваліфікованого робітника за професією «Майстер готельного обслуговування» з додатком до диплома кваліфікованого робітника;
- свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією «Майстер готельного обслуговування» з додатком до свідоцтва про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації: «Майстер готельного обслуговування»;
- сертифікат про присвоєння/підтвердження повної професійної або часткової професійної кваліфікації «Майстер готельного обслуговування»;
- сертифікат про визнання повної професійної або часткової професійної кваліфікації (щодо професійних кваліфікацій, здобутих у інших країнах): «Майстер готельного обслуговування»; інші документи, що підтверджують професійну та/або часткову професійну кваліфікацію.

III. Здобуття професійної кваліфікації та професійний розвиток

Професійні та/або часткові професійні кваліфікації присвоюються/присуджуються і визнаються (щодо професійних кваліфікацій, здобутих у інших країнах) у кваліфікаційних центрах, суб'єктами освітньої діяльності.

1. Здобуття професійної кваліфікації (назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації; суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання

професійних кваліфікацій)

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри	Суб'єкти освітньої діяльності
Майстер готельного обслуговування	<i>Первинна професійна підготовка:</i>	
	базова або повна загальна середня освіта, без вимог стажу роботи	професійна (професійно-технічна) освіта, базова або повна загальна середня освіта, без вимог стажу роботи
	<i>Перепідготовка:</i>	
	з технологічно-суміжних професій Адміністратор готелю (4222), Порт'є (5121), Оператор автоматизованого розрахунку у готелі (4211), Консьєрж готельного комплексу (5121), Покоївка (5142), Стюард (готелі та інші місця розміщення) (5121), Швейцар (9152) за професією "Майстер готельного обслуговування" з присвоєнням професійної кваліфікації "Майстра готельного обслуговування" без вимог до рівня освіти, не менше 1 року стажу роботи; з інших професій – без вимог до рівня освіти, стажу роботи	

IV. Абревіатури, скорочення

НРК	національна рамка кваліфікації
СПО	стандарт професійної освіти
Гість	відвідувач, споживач

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	А1
		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 тимчасового розміщення	А3
		Здатність здійснювати обслуговування в номерах (room-service)	А4
Б	Обслуговування гостей у	Здатність приймати та виселяти гостей, надавати під час їхнього проживання у засобі	Б1

	засобах тимчасового розміщення	тимчасового розміщення інформацію з усього спектру питань готельного обслуговування	
		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 тимчасового 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 тимчасового розміщення	Здатність ведення облікових операцій в засобах тимчасового розміщення	В1
		Здатність проводити інвентаризацію матеріально-технічних цінностей	В2
		Здатність забезпечувати безпечні умови проживання, контролювати додержання працівниками правил і норм з надзвичайних ситуацій, умов воєнного стану, епідемічної ситуації, охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці та особистої гігієни	В3
		Здатність вирішення трудових конфліктів (спорів), розгляду скарг та пропозицій гостей	В4
Г	Здійснення заходів щодо підвищення ефективності діяльності засобу тимчасового розміщення	Здатність брати участь в управлінні персоналом, його доборі, стажуванні та навчанні на виробництві	Г1
		Здатність готувати пропозиції щодо удосконалення підвищення ефективності діяльності засобу тимчасового розміщення, форм та методів гостинності, організації надання готельних послуг різним категоріям населення, зокрема особам з інвалідністю	Г2
		Здатність готувати пропозиції щодо урахування зауважень та побажань гостей та підвищення ефективності діяльності засобів тимчасового 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>А. Проведення підготовчих та допоміжних робіт при наданні готельних послуг</p>	<p>А1. Здатність виконувати підготовчі дії щодо зустрічі, прийому, розміщення та виїзду гостей</p>	<p>А1.31. Закони, норми та основні положення чинного законодавства України щодо 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 у засобах тимчасового розміщення</p> <p>А1.34. Іноземну мову на рівні володіння А-2 (базові навички) для комунікації з іноземними гостями засобу тимчасового розміщення</p> <p>А1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах тимчасового розміщення</p> <p>А1.36. Процес бронювання основних та додаткових послуг в засобах тимчасового розміщення</p> <p>А1.37. Класифікацію засобів розміщення та типів номерів і їх</p>	<p>А1.У1. Вміти здійснювати бронювання основних і додаткових послуг та реєстрацію споживачів готельних послуг засобу тимчасового розміщення з урахуванням норм та правил чинного законодавства України</p> <p>А1.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 тимчасового розміщення, інформувати інших його працівників про будь-які зміни у роботі</p> <p>А1.У3. Дотримуватися розпорядку дня, правил та інструкцій з охорони праці, гігієни праці у засобі тимчасового розміщення</p> <p>А1.У4. Застосовувати для спілкування з іноземними гостями засобу тимчасового розміщення початковому рівні володіння (базові навички)</p> <p>А1.У5. Самостійно (у визначених випадках) планувати та розробляти графік завдань, які слід виконати за поточну зміну</p> <p>А1.У6. Оперувати інформацією щодо стану бронювання основних та додаткових послуг в засобах тимчасового розміщення</p> <p>А1.У7. Застосовувати класифікацію засобів тимчасового розміщення та</p>	<p>А1.К1. Комунікація з відповідальними особами засобу тимчасового розміщення, з дотриманням етичних норм і правил</p> <p>А1.К2. Використовувати засоби зв'язку</p> <p>А1.К3. Використовувати професійну термінологію</p> <p>А1.К4. Вести комунікацію із застосуванням іноземної мови</p>	<p>А1.В1. Виконання виробничих завдань самостійно і нести відповідальність за їх результат</p> <p>А1.В2. Оцінювати результати власної роботи та трудової діяльності</p> <p>А.1.В3. Самостійно організувати і нести відповідальність за підбір, використання та зберігання інвентарю для здійснення підготовчих робіт</p> <p>А1.В4. Оцінювати результати власної роботи та трудового внеску до загального підсумку діяльності засобу тимчасового розміщення за визначений термін (зміну, тиждень, місяць)</p>

		<p>використання у туристській 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>типів номерів при бронюванні основних та 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. Сформулювати комерційну пропозицію готельних послуг з дотриманням практики сталого розвитку засобу тимчасового розміщення</p>		
<p>A2. Здатність приймати замовлення на бронювання гостями номерів (місць), узгоджувати з ними терміни проживання/ перебування, умови заселення</p>		<p>A2.31. Закони, правила і норми професійної етики та етикету</p> <p>A2.32. Основи мережевих систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі; найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу тимчасового розміщення</p> <p>A2.33. Корпоративну, вітчизняну та міжнародні системи бронювання номерів засобів тимчасового розміщення, канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу тимчасового розміщення та їх типові особливості</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у засобах тимчасового розміщення</p>	<p>A2.У1. Забезпечувати безпеку особистих даних гостей, відповідно до чинного законодавства, 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 тимчасового 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 тимчасового розміщення</p>	<p>A.2.К1. Вести комунікацію зі споживачами</p> <p>A.2.К2. Застосовувати засоби зв'язку, системи та сервіси онлайн-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 та інших маломобільних груп населення</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 тимчасового 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>A2.35. Програму лояльності щодо надання послуг гостям в засобі тимчасового розміщення</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 тимчасового розміщення людей з інвалідністю</p> <p>A1.31. Закони, норми та основні положення чинного законодавства України щодо засобів тимчасового розміщення</p> <p>A1.34. Іноземну мову на рівні володіння А-2(базові навички) для комунікації з іноземними гостями засобу тимчасового 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>відповідно до міжнародних та вітчизняних стандартів</p> <p>A2.У5. Застосовувати в роботі з гостями засобу тимчасового розміщення програму лояльності, працювати над завданнями з обслуговування гостей</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 тимчасового розміщення безперешкодного доступу, технічних засобів, супроводження людей з інвалідністю у засобі тимчасового розміщення</p>		
--	--	---	---	--	--

<p>A3. 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 тимчасового розміщення</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 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</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 їх зберігання</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</p>	<p>A.3.K1. Комунікація із відповідними службами засобу розміщення</p> <p>A.3.K2. Вчасно інформувати відповідальних осіб про необхідність поповнення засобів та інвентарю для підтримання належного санітарного та технічного стану номерного фонду засобу тимчасового розміщення</p> <p>A.3.K3. Звітувати відповідальним особам про здійснені розрахункові операції та використані матеріальні ресурси</p> <p>A.3.K4. Вчасно заповнювати експлуатаційну документацію та інформувати відповідні служби засобу тимчасового розміщення щодо виявлених несправностей</p> <p>A.3.K5. Використовувати засоби зв'язку та вести комунікацію щодо надання додаткових послуг</p>	<p>A3.B1. Самостійно та в команді виконувати виробничі завдання з підтримання номерного фонду у належному санітарному та технічному станах</p> <p>A3.B2. Самостійно та в команді здійснювати контроль за дотриманням правил проживання, термінів поселення і виселення</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 тимчасового розміщення та стандартів якості</p> <p>A3.B7. Виконувати роботу згідно з інструкціями та дотримання критеріїв якості готельних послуг</p>
--	---	--	---	--

	<p>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 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 тимчасового розміщення</p>	<p>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 у своєму оточенні, їх дотримання 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 тимчасового 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 тимчасового розміщення</p>		
<p>A4. Здатність здійснювати обслуговування в номерах (room-service)</p>	<p>A4.31. Правила і процес обслуговування у номерах та спеціалізованих приміщеннях або інших приміщеннях засобу тимчасового розміщення</p> <p>A4.32. Правила сервірування столу в номері</p> <p>A4.33. Етичні правила спілкування та культура обслуговування гостей в засобі тимчасового розміщення</p> <p>A4.34. Види розрахунків та способи оплати за надані послуги</p>	<p>A4.У1. Виконувати замовлення відповідно до правил обслуговування у номерах та спеціалізованих приміщеннях або інших приміщеннях засобу тимчасового розміщення</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</p>	<p>A.4.К1. Комунікувати із споживачами та відповідними підрозділами та/або службами засобу тимчасового 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>

		гостям в засобі тимчасового розміщення	послуги гостям в засобі тимчасового розміщення		
Предмети та засоби праці					
Візки покоївки двоярусні укомплектовані (чиста білизна, інвентар, який необхідно замінити чи поновити у номерах, засоби та інвентар, який використовується у процесі роботи); пілососи (пілосмоки) 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 PPO					
Б. Обслуговування гостей у засобах тимчасового розміщення	Б1. Здатність приймати та виселяти гостей у засобі тимчасового розміщення, інформувати щодо питань готельного обслуговування	Б1.31. Правила прийому, обслуговування гостей у номерах засобу тимчасового розміщення Б1.32. Перелік основних та додаткових послуг засобу тимчасового розміщення Б1.33. Знати постачальників туристичних послуг регіону, місця відпочинку, дозвілля та розваг за межами засобу тимчасового розміщення Б1.34. Правила і норми професійної етики під час надання інформації з усього спектру питань готельного обслуговування Б1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги Б1.36. Основи управління персоналом Б1.37. Правила надання основних та додаткових послуг гостям	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” Б1.У2. Інформувати гостей засобів тимчасового 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 Б1.У3. Володіти інформацією про найважливіші послуги місцевого туризму, ознайомлювати з ними зацікавлених гостей засобу тимчасового розміщення Б1.У4. Дотримуватися професійної етики під час надання гостям засобу тимчасового розміщення інформації з усього спектру питань готельного обслуговування Б1.У5. Вести облік наданих послуг гостям у засобі тимчасового розміщення Б1.У6. Складати відомості про завантаженість готелю за поточну зміну/добу Б1.У7. Оформлювати переведення з одного номера в інший гостей	Б1.К1. Спілкуватися із споживачами під час прибуття Б1.К2. Комунікувати з гостями щодо послуг, які входять у вартість проживання/туру/ путівки Б1.К3. Комунікувати з гостями щодо послуг місцевого туризму Б1.К4. Спілкуватися з гостями дотримуючись професійної етики Б1.К5. Комунікувати відповідними підрозділами та/або службами засобу тимчасового розміщення Б1.К6. Інформувати гостей щодо основних та додаткових послуг Б1.К7. Інформувати гостей щодо номерів телефонів довідкових служб, інших установ, таксі Б1.К8. Інформувати гостей щодо Правил та норм поведінки в місцях загального користування Б1.К9. Інформувати підпорядкованих працівників щодо роботи з людьми з інвалідністю Б1.К10. Інформувати гостей щодо користування ключами від номерів Б1.К11. Інформувати гостей	Б1.В1. Застосовувати інструкції щодо реєстрації гостей Б1.В2. Відповідально надавати інформацію щодо послуг, які входять у вартість проживання/туру/ путівки Б1.В3. Самостійно вміти підбирати послуги місцевого туризму Б1.В4. Відповідально дотримуватися правил і норм професійної етики Б1.В5. Здійснювати контроль за звільненням номерів і місць Б1.В6. Відповідально надавати основні та додаткові послуги Б1.В7. Самостійно здійснювати пошук телефонів довідкових служб, інших установ, таксі Б1.В8. Контролювати дотримання Правил та норм поведінки в місцях загального користування Б1.В9. Контролювати підпорядкованих працівників при роботі з людьми з інвалідністю Б1.В10. Відповідально контролювати видачу/здачу ключів від номерів Б1.В11. Допомогати орієнтуватися гостям у схемах маршрутів, розташуванні ліфтів та поверховому плані номерів

		<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 тимчасового розміщення</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>А1.31. Закони, норми та основні положення чинного законодавства України щодо 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 у засобах тимчасового розміщення</p> <p>А1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах тимчасового розміщення</p>	<p>засобу тимчасового розміщення на їх прохання</p> <p>Б1.У8. Повідомляти на запит гостей засобу тимчасового 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.У10. Забезпечувати особисто безперешкодний доступ людей з інвалідністю, надавати їм відповідні технічні засоби, супроводжувати їх (за необхідності) у засобі тимчасового розміщення</p> <p>Б1.У11. Забезпечувати збереження, видавання та одержання від гостей засобу тимчасового розміщення ключів від номерів</p> <p>Б1.У12. Орієнтуватися у схемі маршрутів, розташуванні ліфтів та поверховому плані розміщення номерів</p> <p>А1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</p>	<p>щодо схем маршрутів, розташуванні ліфтів та поверховому плані розміщення номерів, планів евакуації</p>	
--	--	---	--	---	--

		<p>A1.36. Процес бронювання основних та додаткових послуг в засобах тимчасового розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів тимчасового 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 за вітчизняні стандарти обслуговування у засобах тимчасового 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 засобах тимчасового 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</p>	<p>B2.31. Правила користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги</p> <p>B2.32. Способи та види бронювань та методи продаж</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</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,</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</p>

	<p>встановленого зразка при поселенні та виїзді гостей й роботі з багажем</p>	<p>готельних послуг</p> <p>Б2.33. Правила користування локальними, глобальними та корпоративними мережами, принципи роботи з браузерерами та електронною поштою</p> <p>Б2.34. Засоби для управління технологічними процесами в сфері гостинності</p> <p>A1.31. Закони, норми та основні положення чинного законодавства України щодо 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>A1.36. Процес бронювання основних та додаткових послуг в засобах тимчасового розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів тимчасового розміщення та типів номерів і їх використання у туристській діяльності</p> <p>A2.32. Основи мережевих систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузерери, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі, найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу тимчасового розміщення</p> <p>A2.33. Корпоративну, вітчизняну та міжнародні системи бронювання номерів засобів тимчасового розміщення, канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями та їх типові особливості</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні</p>	<p>бронюванням та продажами готельних послуг</p> <p>Б2.У3. Застосовувати в роботі мережеві системи бронювання, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузерери, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі</p> <p>Б2.У4. Працювати з автоматизованими системами управління</p> <p>A1.У4. Застосовувати для спілкування з іноземними гостями засобу тимчасового розміщення початковому рівні володіння (базові навички)</p> <p>A1.У10. Сформулювати комерційну пропозицію готельних послуг з дотриманням практики сталого розвитку засобу тимчасового 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 тимчасового розміщення</p>	<p>локальних мережах</p> <p>Б2.К4. Інформувати персонал щодо управління технологічними процесами</p>	<p>щодо дотримання щодо Правил користування локальними, глобальними та корпоративними мережами</p> <p>Б2.В4. Самостійно брати участь у технологічних процесах управління</p>
--	---	---	--	---	---

	<p>стандарти обслуговування у засобах тимчасового 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>B1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p>			
<p>БЗ. Здатність контролювати організацію готельного обслуговування гостей та роботу підпорядкованих працівників</p>	<p>БЗ.31. Правила і норми професійної етики стосовно організації готельного обслуговування гостей та роботи підпорядкованих працівників</p> <p>БЗ.32. Терміни оплати за основні та додаткові послуги засобу тимчасового розміщення</p> <p>БЗ.33. Правила та норми прийому, передачі та вручення кореспонденції проживаючим в засобі тимчасового розміщення</p> <p>БЗ.34. Технологічні етапи/операції організації готельного обслуговування гостей.</p> <p>БЗ.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>БЗ.36. Правила, технологія підпорядкованих працівників щодо надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю</p>	<p>БЗ.У1. Дотримуватися професійної етики під час контролювання організації готельного обслуговування гостей та роботи підпорядкованих працівників</p> <p>БЗ.У2. Забезпечити своєчасність оплати за проживання у готелі та за послуги, не допускаючи заборгованості</p> <p>БЗ.У3. Передавати адресатам кореспонденцію, яка надходить до засобу тимчасового розміщення</p> <p>БЗ.У4. Забезпечувати організацію готельного обслуговування гостей за кожним із її технологічних етапів/операцією</p> <p>БЗ.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>БЗ.У6. Нести відповідальність за підпорядкованих працівників стосовно надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю, зокрема</p>	<p>БЗ.К1. Спілкуватися з гостями згідно Правил і норм професійної етики стосовно організації готельного обслуговування</p> <p>БЗ.К2. Інформувати гостей щодо Правил та норм прийому, передачі та вручення кореспонденції</p> <p>БЗ.К3. Висловлювати бажання побачити гостей знову</p> <p>БЗ.К4. Інформувати підпорядкованих працівників щодо Правил, технології надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю</p>	<p>БЗ.В1. Відповідально ставитися до дотримання Правил і норм професійної етики стосовно організації готельного обслуговування гостей</p> <p>БЗ.В2. Контролювати своєчасність оплати за проживання у готелі та за послуги, не допускаючи заборгованості</p> <p>БЗ.В3. Відповідально ставитися до дотримання Правил та норм прийому, передачі та вручення кореспонденції</p> <p>БЗ.В4. Відповідально забезпечувати надання додаткових безоплатних послуг людям з інвалідністю</p>

		<p>A1.31. Закони, норми та основні положення чинного законодавства України щодо 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>A1.35. 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 мережевих 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>супроводжувати їх у засобі тимчасового розміщення</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</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 основні та додаткові послуги</p> <p>Б1.36. Основи управління персоналом</p>			
<p>Б4. Здатність ведення рахунків та розрахунків з споживачами різними платіжними засобами</p>		<p>Б4.31. Правила користування засобами розрахунку з гостями за надані послуги</p> <p>Б4.32. Системи оплати за надані засобом тимчасового 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 тимчасового розміщення</p> <p>Б4.35. Робота з пропозиціями, зауваженнями та скаргами гостей в засобі тимчасового розміщення</p> <p>Б4.36. Правила і методи опитування (анкетування) гостей засобу тимчасового розміщення</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 тимчасового 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>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>

		<p>A1.31. Закони, норми та основні положення чинного законодавства України щодо 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>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах тимчасового розміщення</p> <p>A1.37. Класифікацію засобів тимчасового розміщення та типів номерів і їх використання у туристській діяльності</p> <p>A2.31. Правила і норми професійної етики та етикету</p> <p>A3.37. Категорії і види стандартів, іншу нормативно-технічну документацію щодо сертифікації якості готельних послуг</p> <p>B1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p>	<p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</p> <p>B1.У5. Вести облік наданих послуг гостям у засобі тимчасового розміщення</p>		
<p>B5. Здатність забезпечувати виконання правил перебування гостей у засобі тимчасового розміщення</p>	<p>B5.31. Правила перебування гостей у засобі тимчасового розміщення</p> <p>B5.32. Правила та норми ведення документації щодо забутих речей гостей, умови повернення та зберігання</p> <p>B5.33. Технологія ведення документації щодо пошкоджених чи знищених матеріальних цінностей гостями засобу тимчасового розміщення</p> <p>B5.34. Процеси та процедури відшкодування завданих збитків гостями засобу тимчасового розміщення згідно з чинним законодавством</p>	<p>B5.У1. Дотримуватися професійної етики під час забезпечення виконання правил перебування гостей, у засобі тимчасового розміщення</p> <p>B5.У2. Вести облік речей, забутих гостями засобу тимчасового розміщення, вживати заходів щодо їх збереження і повернення</p> <p>B5.У3. Складати акти про пошкоджені або знищені гостями засобу тимчасового розміщення матеріальні цінності</p> <p>B5.У4. Забезпечувати стягнення з винних за збитки у порядку, встановленому чинним законодавством</p>	<p>B5.К1. Інформувати гостей щодо правил перебування у засобі тимчасового розміщення</p> <p>B5.К2. Вчасно виявляти забуті гостями речі, узгоджувати умови повернення</p> <p>B5.К3. Інформувати гостей щодо відповідальності за пошкоджені речі, узгоджувати умови відшкодування</p>		<p>B5.В1. Відповідально ставитися до процесів та процедур відшкодування завданих гостями збитків</p> <p>B5. В2. Самостійно вести документацію щодо пошкоджених чи знищених матеріальних цінностей</p> <p>B5. В3. Контролювати стягнення з винних за збитки у порядку, встановленому чинним законодавством</p>

	<p>Б5.35. Норми та правила дотримання чистоти гостями в засобі тимчасового розміщення</p> <p>A1.31. Закони, норми та основні положення чинного законодавства України щодо 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 тимчасового розміщення</p> <p>A1.34. Іноземну мову на рівні володіння А-2(базові навички) для комунікації з іноземними гостями засобу тимчасового розміщення</p> <p>A1.35. Правила та технологію надання готельних послуг в засобах тимчасового розміщення</p> <p>A2.31. Правила і норми професійної етики та етикету</p> <p>A2.34. Міжнародні та вітчизняні стандарти обслуговування у засобах тимчасового 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 тимчасового 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>Б5.У5. Наглядати за додержанням гостями засобу тимчасового розміщення чистоти та порядку в ньому</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</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 тимчасового 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</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. Зустрічати та супроводжувати гостей до місця проведення зустрічей, переговорів</p> <p>Б6.У4. Надавати кваліфіковано вказівки щодо використання обладнання та послуг для 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. 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>Б6.К1. Інформувати гостей щодо Правил проведення у засобі тимчасового 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.В2. Контролювати подання напоїв та продуктів на зустрічах, переговорах відповідно до узгодженого графіку</p> <p>Б6.В3. Контролювати прибирання, провітрювання та дезінфекцію приміщень до, під час та після проведення зустрічей, переговорів</p>
--	--	--	--	---	---

		<p>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 засобах розміщення</p> <p>A2.38. Інформацію про наявність безперешкодного доступу для людей з інвалідністю, технічних засобів для них, їх супроводження у засобі розміщення</p> <p>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p>			
<p>Предмети та засоби праці</p> <p>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>					
<p>В. Участь у господарсько-організаційній діяльності засобу тимчасового розміщення</p>	<p>В1. Здатність ведення облікових операцій в засобах тимчасового розміщення</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 прибуткових і видаткових касових ордерів</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</p>	<p>В1.К1. Користуватися засобами зв'язку та інформаційно-комп'ютерними технологіями</p> <p>В1.К2. Своєчасно доносити інформацію про виконані роботи</p> <p>В1.К3. Взаємодіяти з посадовими особами</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>

		<p>B1.34. Правила складання товарних звітів</p> <p>B1.35. 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>A3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p>	<p>касового журналу.</p> <p>B1.У4. Заповнювати офіційні бланки та вести рахунки, звіти</p> <p>B1.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>		
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 тимчасового 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</p>	<p>B2.У1. Брати 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. Організувати 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>	

	документацію відповідного спрямування			
В3. Здатність забезпечувати безпечні умови проживання, контролювати додержання працівниками правил і норм з надзвичайних ситуацій, умов воєнного стану, епідемічної ситуації, охорони праці, протипожежного захисту, гігієни праці та особистої гігієни	<p>В3.31. Правила та вимоги охорони та безпеки праці, в тому числі за умов воєнного стану, до організації робочого місця і під час надання послуг засобу тимчасового розміщення</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 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.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.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 тимчасового розміщення, своєчасно усувати виявлені</p>	<p>В3.К1. Дотримуватися правил та вимог охорони та безпеки праці в професійній діяльності</p> <p>В3.К2. Застосовувати способи раціонального використання та енергоефективності відповідних видів обладнання та устаткування</p> <p>В3.К3. Взаємодіяти з робочим персоналом та учасниками проживання</p> <p>В3.К4. Чітко доносити інформацію під час евакуації</p> <p>В3.К5. Взаємодіяти з робочим персоналом та посадовими особами</p> <p>В3.К6. Усувати виявлені недоліки</p>	<p>В3.В1. Стежити за дотриманням правил та вимог охорони та безпеки праці робочим персоналом</p> <p>В3.В2. Стежити за експлуатацією відповідних видів обладнання та устаткування</p> <p>В3.В3. Контролювати справність засобів колективного захисту</p> <p>В3.В4. Забезпечувати безпечні умови проживання</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 тимчасового розміщення, своєчасно усувати виявлені недоліки</p> <p>В3.В9. Стежити за належним зберіганням продукції і напоїв в міні барі.</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>А1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>А2.36. Основи діловодства і документознавства</p> <p>А3.38. Експлуатаційну документацію відповідного спрямування</p> <p>Б1.35. Порядок оформлення і форми розрахунків за надані основні та додаткові послуги</p>	<p>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 тимчасового розміщення</p> <p>В3.У10. Проводити моніторинг щодо зберігання продукції та напоїв в міні барі відповідно до вимог</p> <p>А1.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>А1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</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>А1.У8. Організовувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг.</p>	<p>В4.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>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>Предмети та засоби праці Телефони, факси та інші засоби зв'язку; персональні комп'ютери та ноутбуки; POS термінал , апарати PPO, 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 діяльності засобу тимчасового розміщення</p>	<p>Г1. Здатність брати участь в управлінні персоналом, його доборі, стажуванні та навчанні на виробництві</p>	<p>Г1.31. Умови та порядок застосування у трудовій діяльності норм дисциплінарної і матеріальної 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 тимчасового розміщення</p> <p>Г1.35. Порядок обслуговування гостей а всіх етапах надання послуг підпорядкованими працівниками засобу тимчасового розміщення</p> <p>Г1.36. Енергозберігаючі технології, системи роздільного збору та утилізації відходів</p>	<p>Г1.У1. Організувати трудову діяльність, виконувати функції наставника для нових робітників структурного підрозділу та 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 тимчасового розміщення</p> <p>Г1.У6. Здатність до впровадження і застосування енергозберігаючих технологій, систем роздільного збору</p>	<p>Г1.К1. Вести комунікацію з адміністрацією щодо вирішення кадрових питань</p> <p>Г1.К2. Вчасно інформувати про необхідність добору, заміни персоналу</p> <p>Г1.К3. Спілкування з потенційними працівниками, проведення стажування та навчання, в тому числі тренінгів з енергоефективності</p> <p>Г1.К4. Виявляти, вирішувати та повідомляти про виявлені недоліки у процесі обслуговування</p> <p>Г1.К5. Отримувати інформацію щодо професійних знань та умінь потенційного працівника та оперувати нею під час прийняття рішення щодо працевлаштування</p> <p>Г1.К6. Ініціювати проведення тренінгів для персоналу з питань енергозбереження, роздільного збору та утилізації відходів</p>	<p>Г1.В1. Самостійно здійснювати контроль за дотримання трудової дисципліни підлеглих працівників</p> <p>Г1.В2. Нести відповідальність за комплектування штату підрозділу для якісного та ефективного виконання виробничих завдань</p> <p>Г1.В3. Консультуватися з адміністрацією щодо необхідності притягнення до дисциплінарної відповідальності</p> <p>Г1.В4. Консультуватися з адміністрацією щодо необхідності заохочення працівників</p>

		Б1.36. Основи управління персоналом	та утилізації відходів.		
Г2. Здатність готувати пропозиції щодо удосконалення підвищення ефективності діяльності засобу розміщення, форм та методів гостинності, організації надання готельних послуг різним категоріям населення, зокрема особам з інвалідністю	<p>Г2.31. Класифікацію та характеристику діяльності засобів тимчасового розміщення</p> <p>Г2.32. Ключові показники діяльності засобу тимчасового розміщення, його штатний розпис та організаційну структуру</p> <p>Г2.33. Організацію, нормування і оплату праці, тарифну систему та її елементи, що застосовуються у засобах розміщення</p> <p>Г2.34. Основи менеджменту, тайм- менеджменту, маркетингу та дизайну в сфері надання готельних послуг</p> <p>Г2.35. Систему автоматизованого керування засобом розміщення</p> <p>Г2.36. Локальні нормативні акти роботодавця стосовно управління структурним підрозділом</p>	<p>Г2.У1. Здійснювати пошук необхідної інформації в мережі Інтернет, аналізувати доступну актуальну інформацію, пов'язану з реалізацією основних та додаткових послуг засобу тимчасового розміщення</p> <p>Г2.У2. Брати участь в аналізі діяльності засобу тимчасового розміщення, оцінці ризиків загроз і небезпек на відповідних робочих місцях та виробничій дільниці засобу розміщення в цілому з використанням нормативної бази, сучасних методів і методик</p> <p>Г2.У3. Готувати пропозиції щодо запровадження у засобі тимчасового розміщення нових підходів нормування і оплати праці</p> <p>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 тимчасового розміщення та готельних послуг</p> <p>Г2.У5. Вміти працювати у CRM-системі, оновлювати дані гостей з урахуванням норм та положень Закону України „Про захист персональних даних”</p> <p>Г2.У6. Організувати 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</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 тимчасового розміщення</p> <p>Г2.К3. Вчасно виявляти недоліки роботи CRM-системи та повідомляти відповідні служби.</p> <p>Г2.К4. Узгоджувати обрані методи обслуговування з працівниками вищої кваліфікації</p> <p>Г2.К5. Інформувати споживачів про Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</p> <p>Г2.К6. Вести ділову комунікацію з партнерами, рекламними агентствами щодо реалізації маркетингової стратегії засобу тимчасового розміщення за дорученням посадових осіб, яким підпорядковуються</p>	<p>Г2.В1. Самостійно та в команді виконувати виробничі завдання.</p> <p>Г2.В2. Нести відповідальність за результати власної професійної діяльності</p> <p>Г2.В3. Нести відповідальність за коректне виконання виробничих завдань підпорядкованих працівників та служб</p> <p>Г2.В4. Відповідальність за вчасне та коректне формулювання та подання інформації щодо нормування та оплати праці.</p> <p>Г2.В5. Відповідати за якісне обслуговування споживачів</p> <p>Г2.В6. Відповідати за етичну комунікацію, попередження та вирішення конфліктних ситуацій</p>	

		<p>Г2.37. Раціональні методи та прийоми праці під час обслуговування гостей</p>	<p>тимчасового розміщення в цілому.</p> <p>Г2.У7. Застосовувати раціональні методи під час обслуговування</p> <p>А1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</p>		
<p>Г3. Здатність готувати пропозиції щодо урахування зауважень та побажань гостей та підвищення ефективності діяльності засобів тимчасового розміщення</p>	<p>Г3.31. Внутрішні нормативно-правові документи щодо діяльності засобу 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 тимчасового розміщення, пропозиції конкурентного середовища</p> <p>А1.33. Розпорядок дня та змінні режими праці, що застосовуються у засобі тимчасового розміщення</p> <p>А2.32. Основи мережевих систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі; найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу тимчасового розміщення</p>	<p>Г3.У1. Складати алгоритм виконання виробничих завдань відповідно до наказів, розпоряджень та нормативних документів</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 тимчасового розміщення, пропозиції конкурентного середовища щодо переліку, обсягів, якості та вартості різноманітних готельних послуг</p> <p>А1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</p>	<p>Г3.К1. Комунікувати з адміністрацією та підпорядкованими працівниками і службами щодо прийняття та виконання наказів 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>Г3.В1. Працювати самостійно та в команді</p> <p>Г3.В2. Нести персональну відповідальність за своєчасне виконання наказів та 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 тимчасового розміщення</p> <p>Г4.33. Норми етики та корпоративної культури на підприємстві</p> <p>Г4.34. Порядок розробки та демонстрації мультимедійних презентацій для підвищення ефективності та результативності діяльності засобу тимчасового розміщення</p> <p>A1.32. Постанови, розпорядження, накази та інші нормативно-правові документи, які стосуються сфери готельного обслуговування та галузі туризму</p> <p>A1.34. Іноземну мову на рівні володіння А-2 (базові навички) для комунікації з іноземними гостями засобу тимчасового розміщення</p> <p>A2.32. Основи мережевих систем, електронну пошту, основні мережі сервісу, браузері, пошукові системи, локальні, корпоративні і глобальні мережі; найпоширеніші канали бронювання та зворотного зв'язку з гостями засобу тимчасового розміщення</p>	<p>Г4.У1. Інформувати потенційних гостей про застосування у засобі тимчасового 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 тимчасового розміщення та брати участь у їх реалізації</p> <p>Г4.У3. Дотримуватися етики та корпоративної культури засобу тимчасового розміщення</p> <p>Г4.У4. Створювати та демонструвати на різноманітних заходах мультимедійні презентації щодо підвищення ефективності та результативності діяльності засобу тимчасового розміщення</p> <p>A1.У8. Організувати професійну діяльність відповідно до Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг</p>	<p>Г4.К1. Комунікація з адміністрацією та службами засобу тимчасового розміщення</p> <p>Г4.К2. Вести ділову комунікацію з партнерами, фізичними та юридичними особами, з метою якісної організації та реалізації рекламної кампанії засобу тимчасового 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 соціальні мережі засобу тимчасового розміщення та здійснювати їх моніторинг</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 тимчасового розміщення</p> <p>Г4.В3. Відповідати за своєчасне, достовірне та у повному обсязі інформування споживачів про систему лояльності засобу тимчасового розміщення</p> <p>Г4.В4. Відповідати за своєчасне, достовірне та у повному обсязі інформування іноземних споживачів</p> <p>Г4.В5. Нести відповідальність за дотримання корпоративної культури та збереження іміджу засобу тимчасового 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
А (А1- А4)	+
Б (Б1- Б6)	+
В (В1- В4)	+
Г (Г1- Г4)	+

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 (рішення (може оформлюватися протоколом), наказ, розпорядження)

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

Висновок суб'єкта перевірки (СПО роботодавців/ Національного агентства кваліфікацій) від _____ про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту «___» вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31.05.2017 р. № 373).

4. Реквізити висновку репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні про погодження проєкту професійного стандарту, у разі коли розробниками не є галузеві ради з питань розроблення професійних стандартів Висновок репрезентативних всеукраїнських об'єднань професійних спілок на галузевому рівні від _____ щодо погодження проєкту професійного стандарту «___».

VIII. Дата внесення професійного стандарту до Реєстру

_____ 2025 року

IX. Рекомендована дата перегляду професійного стандарту

_____ 2030 року