

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПРИКАЗ
от 12 марта 2012 г. N 220н**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ЕДИНОГО КВАЛИФИКАЦИОННОГО СПРАВОЧНИКА
ДОЛЖНОСТЕЙ РУКОВОДИТЕЛЕЙ, СПЕЦИАЛИСТОВ И СЛУЖАЩИХ, РАЗДЕЛ
"КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДОЛЖНОСТЕЙ РАБОТНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ ТУРИЗМА"**

[Постановление](#) Правительства РФ от 30.06.2004 N 321 утратило силу в связи с изданием [Постановления](#) Правительства РФ от 28.06.2012 N 655.

Постановлением Правительства РФ от 19.06.2012 N 610 утверждено [Положение](#) о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, [подпунктом 5.2.3](#) которого определены полномочия Министерства по утверждению Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих.

В соответствии с [подпунктом 5.2.52](#) Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. N 321 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, N 28, ст. 2898; 2005, N 2, ст. 162; 2006, N 19, ст. 2080; 2008, N 11 (ч. I), ст. 1036; N 15, ст. 1555; N 23, ст. 2713; N 42, ст. 4825; N 46, ст. 5337; N 48, ст. 5618; 2009, N 2, ст. 244; N 3, ст. 378; N 6, ст. 738; N 12, ст. 1427, 1434; N 33, ст. 4083, 4088; N 43, ст. 5064; N 45, ст. 5350; 2010, N 4, ст. 394; N 11, ст. 1225; N 25, ст. 3167; N 26, ст. 3350; N 31, ст. 4251; N 35, ст. 4574; N 52 (ч. I), ст. 7104; 2011, N 2, ст. 339; N 14, ст. 1935, 1944; N 16, ст. 2294; N 24, ст. 3494; N 34, ст. 4985; N 47, ст. 6659; N 51, ст. 7529), приказываю:

Утвердить Единый квалификационный [справочник](#) должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" согласно приложению.

Министр
Т.А.ГОЛИКОВА

Квалификационные характеристики работников, осуществляющих гостиничную деятельность

ДОЛЖНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ

Директор гостиницы

Должностные обязанности. Осуществляет планирование деятельности гостиницы, руководство производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью гостиницы. Организует работу и взаимодействие всех функциональных и обеспечивающих подразделений и служб, направляет их деятельность на развитие и совершенствование деятельности гостиницы с учетом социальных и рыночных приоритетов, повышение эффективности работы гостиницы, рост объемов реализации услуг, увеличение прибыли, улучшение качества и конкурентоспособности услуг, их соответствие мировым стандартам, удовлетворение потребностей туристов и других гостей в гостиничных услугах. Обеспечивает выполнение гостиницей обязательств перед федеральным, региональным и местным бюджетами, государственными внебюджетными фондами, поставщиками, заказчиками и кредиторами, включая организации банка, а также трудовых договоров и бизнес-планов. Организует производственно-экономическую деятельность гостиницы на основе использования новой техники и технологий обслуживания, прогрессивных форм управления и организации труда, научно обоснованных нормативов материальных, финансовых и трудовых затрат, изучения конъюнктуры рынка и передового опыта (отечественного и зарубежного) в целях повышения качества услуг, экономической эффективности, рационального использования, расходования всех видов ресурсов. Принимает меры по обеспечению гостиницы квалифицированными кадрами, рациональному использованию и развитию их профессиональных знаний и опыта, созданию безопасных и благоприятных для здоровья условий труда, соблюдению требований законодательства об охране окружающей среды. Обеспечивает правильное сочетание экономических, административных и социально-психологических методов управления, единоначалия и коллегиальности в обсуждении и решении вопросов, материальных и моральных стимулов повышения эффективности производства, применение принципа материальной заинтересованности и ответственности каждого работника за результаты работы всего коллектива. Совместно с трудовым коллективом обеспечивает на основе принципов социального партнерства разработку, заключение и выполнение коллективного договора, соблюдение трудовой и производственной дисциплины, способствует развитию трудовой мотивации, инициативы и активности рабочих и служащих гостиницы. Поручает ведение отдельных направлений деятельности другим должностным лицам - заместителям директора, руководителям подразделений и служб гостиницы. Обеспечивает соблюдение законности в деятельности гостиницы и осуществлении ее хозяйственно-экономических связей, использование правовых средств для финансового управления и функционирования в рыночных условиях, укрепления договорной и финансовой дисциплины, регулирования социально-трудовых отношений, обеспечения инвестиционной привлекательности гостиницы в целях поддержания и расширения масштабов предпринимательской деятельности. Защищает имущественные интересы гостиницы в суде, арбитраже, органах государственной власти и управления.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность, в том числе регистрацию и паспортно-визовый режим; правила содержания жилых и иных помещений гостиницы и организации безопасных условий проживания гостей; профиль, специализацию и особенности структуры гостиницы с учетом ее категории; перспективы технического, экономического и социального развития гостиничного хозяйства; производственные мощности и кадровые ресурсы гостиницы; технологию обслуживания гостей и организацию производства; налоговое и экологическое законодательство; порядок составления и согласования бизнес-планов производственно-хозяйственной и финансово-экономической деятельности гостиницы; рыночные методы хозяйствования и управления гостиницей; систему экономических индикаторов, позволяющих гостинице определять свое положение на рынке и разрабатывать программы

выхода на новые рынки сбыта; порядок заключения и исполнения хозяйственных и финансовых договоров; конъюнктуру рынка; передовой отечественный и зарубежный опыт организации гостиничного бизнеса и обслуживания; иностранный язык; международные правила этикета и делового общения; управление экономикой и финансами гостиницы; организацию производства и труда работников; порядок разработки и заключения отраслевых тарифных соглашений, коллективных договоров и регулирования социально-трудовых отношений; трудовое и гражданское законодательство; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (экономическое, техническое), дополнительное профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы на руководящих должностях в гостиничном хозяйстве не менее 5 лет.

Начальник службы гостиничного фонда

Должностные обязанности. Организует работу службы гостиничного фонда и осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы по обслуживанию гостей, подготовкой номеров, проведением замены номеров, стиркой и чисткой одежды гостей, уборкой помещений общего пользования и административных помещений. Организует работы по дезинсекции номеров. Планирует работу работников службы гостиничного фонда по проведению нестандартных процедур уборки помещений. Организует работу работников по оказанию первой помощи гостям и действию в чрезвычайной ситуации. Рассматривает жалобы и претензии гостей и принимает по ним решения. Осуществляет контроль за соблюдением работниками службы гостиничного фонда требований охраны труда на рабочих местах, за передачей дел при окончании смены. Проводит производственный инструктаж работников службы гостиничного фонда перед началом смены. Оказывает помощь подчиненным работникам в разрешении возникших в ходе работы проблем.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность; правила предоставления гостиничных услуг; правила содержания жилых и других помещений гостиницы; правила оказания бытовых и иных видов услуг; организационную структуру гостиницы; структуру службы гостиничного фонда; теорию межличностного общения; основы психологии; основы гостиничного менеджмента и менеджмента персонала; методы контроля качества обслуживания; методы технологии уборки; ассортимент и характеристики возобновляемых материалов для гостей; виды применяемого оборудования, приборов и материалов; характеристики химических веществ и инсектицидов; характеристики несчастных случаев и правила оказания первой помощи гостям; методы работы с жалобами гостей; основы научной организации труда; трудовое законодательство; правила внутреннего распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис" и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 3 лет.

Начальник службы приема и размещения

Должностные обязанности. Осуществляет контроль за подготовкой и организацией работы службы приема и размещения. Контролирует работу службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению. Организует работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения. Осуществляет организацию и контроль за работой по срочным заказам, обеспечивает необходимый уровень взаимодействия с другими службами и руководством. Контролирует организацию хранения ценностей. Осуществляет контроль за работой с жалобами

гостей. Организует работу по оказанию первой помощи гостям и осуществлению действия в экстремальной ситуации, требующей незамедлительного принятия решений. Осуществляет контроль за организацией работы по проведению расчетов с гостями и процедурой отъезда гостей. Контролирует соблюдение работниками службы приема и размещения мер по охране труда на рабочем месте, осуществляет контроль за процедурами передачи работниками дел при окончании смены. Планирует потребности в материальных ресурсах и персонале подразделений службы приема и размещения. Осуществляет анализ сложностей в работе службы приема и размещения, проводит изменения в работе службы. Оказывает помощь работникам службы в разрешении возникающих в ходе работы проблем. Осуществляет распределение обязанностей работников службы. Проводит производственный инструктаж работников службы. Создает систему мотивации и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения, осуществляет контроль за функционированием системы стимулирования, анализирует ее эффективность и осуществляет ее совершенствование. Управляет конфликтными ситуациями.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регулирующие экономическую и хозяйственную деятельность гостиниц; правила предоставления гостиничных услуг; организацию деятельности службы приема и размещения и других служб гостиницы; порядок процедуры расчета при выезде гостей и технологию организации выезда гостей; технологию взаимодействия с другими гостиницами, в том числе передачи брони; планировку помещений гостиницы; психологию продаж; методы продвижения гостиничных услуг; теорию межличностного общения; правила ведения файловой системы, текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере; перечень услуг, предоставляемых гостиницей; организацию системы безопасности гостиницы; системы охранной сигнализации и правила работы с ними; правила сейфового хранения ценностей гостей; основы конфликтологии; стандарты работы с жалобами гостей; правила оказания первой помощи гостям; порядок действий в чрезвычайных ситуациях; основы физиологии и фармакологии; правила оплаты гостиничных услуг; основы научной организации труда; методы планирования труда работников службы приема и размещения; иностранный язык; трудовое законодательство; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 1 года или среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис" и стаж работы в гостиничном хозяйстве не менее 3 лет.

ДОЛЖНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ

Дежурный по этажу

Должностные обязанности. Осуществляет прием и размещение гостей. Осуществляет контроль за уборкой помещений общего пользования и административных помещений, расположенных на этаже. Осуществляет работу по оказанию первой помощи гостям в чрезвычайной ситуации. Анализирует жалобы и претензии гостей и принимает оперативные решения по их устранению. Осуществляет контроль за соблюдением работниками правил по охране труда на рабочем месте. Осуществляет контроль за передачей дел работниками по окончании смены.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы, регулирующие сферу обслуживания; правила предоставления гостиничных услуг и правила содержания жилых и других помещений гостиницы; теорию межличностного общения; основы психологии; основы гостиничного менеджмента; методы контроля качества обслуживания; методы технологии уборки; санитарно-гигиенические нормы и правила содержания помещений гостиницы; иностранный язык; основы трудового

законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис" без предъявления требований к стажу работы.

Менеджер службы приема и размещения

Должностные обязанности. Осуществляет подготовку рабочих мест и организацию работы службы приема и размещения. Координирует работу работников службы по встрече, регистрации и размещению гостей в гостинице. Координирует работу по хранению и извлечению информации из файловой системы. Осуществляет контроль за работой по выдаче и хранению ключей от номеров. Координирует работу по сопровождению гостей к их номерам. Организует работу по передаче информации для гостей. Координирует работу по хранению ценностей гостей. Работает с жалобами и претензиями гостей, принимает по ним решения. Оказывает первую помощь гостям в экстремальной ситуации. Координирует работу работников службы по проведению расчетов с гостями при выезде. Осуществляет передачу дел по окончании смены.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; правила предоставления гостиничных услуг; иностранный язык; теорию межличностного общения; системы служб приема и размещения; планировку помещений службы приема и размещения; основы научной организации труда; правила пользования оргтехникой; методы продвижения гостиничных услуг; принципы ведения файловой системы, текстовые редакторы и электронные таблицы для работы на персональном компьютере; организацию работы службы приема и размещения; правила и порядок функционирования других гостиничных служб; перечень услуг, предоставляемых гостиницей; системы безопасности и сейфовое хранение ценностей гостей; типы депозитарных ячеек; методы работы с жалобами клиентов; теорию оказания первой помощи; порядок действий в чрезвычайных ситуациях; основы физиологии и фармакологии; правила и порядок расчета с гостями при их отъезде; технологию взаимодействия с другими гостиницами, в том числе по передаче брони; системы охранной сигнализации и правила работы с ними; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное образование (гостиничное дело, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства) без предъявлений требований к стажу работы или среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис" и стаж работы не менее 2 лет.

Консьерж

Должностные обязанности. Обеспечивает гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы. Содействует достижению поддержания высокого уровня обслуживания гостей. Ежедневно контролирует список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечивает данной информацией заинтересованные службы. Обеспечивает проверку номеров, предназначенных для гостей категории VIP, встречает гостей во время заезда, сопровождает их в номер, информирует их об услугах, предоставляемых в гостинице. Принимает и исполняет заказы гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов. Получает почту, проверяет ее, сортирует и организует доставку гостям в номер. Принимает сообщения, обеспечивая точную передачу информации по назначению. Принимает заказы от гостей на аренду автомобиля, вызов такси, оформляет наряды и путевые листы водителей. Принимает и исполняет заказы гостей, желающих посетить театры, цирки и т.д. Оказывает помощь в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений. По просьбе гостей оказывает им факсимильные услуги. Предоставляет подробную информацию о достопримечательностях, музеях

выставках и т.д. Выполняет поручения гостя. Выполняет кассовые операции, обеспечивая правильное ведение финансовых отчетных документов.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; **правила** предоставления гостиничных услуг; планировку помещений гостиницы; организацию работы гостиницы, службы приема и размещения; правила и процедуры бронирования номеров гостиницы, приема, регистрации, размещения и отъезда гостей; стандарты обслуживания; правила пользования оргтехникой; меры безопасности; системы охранной сигнализации и правила работы с ними; иностранный язык; основные нормы международного этикета; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис" без предъявления требований к стажу работы.

Портье

Должностные обязанности. Встречает и приветствует гостей. Осуществляет регистрацию и размещение гостей. Вводит данные о размещении гостя в систему управления гостиницей. Контактует с гостями на иностранном языке по тематике своей службы. Осуществляет работу по выдаче ключей от номеров. Оформляет гостям разрешение на размещение в номере по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность. Осуществляет контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей, организует хранение ценностей гостей. Осуществляет подключение междугородней и международной связи в номер и организует оказание других платных услуг, предоставляемых гостиницей. Отслеживает баланс по депозиту за телефонную связь и другие платные услуги гостиницы. Рассматривает жалобы гостей и принимает меры по их устранению. Производит расчет с гостями при их отъезде. Организует отъезд и проводы гостей. Оказывает первую помощь в экстремальной ситуации. Получает почту и сообщения. Принимает и вручает корреспонденцию гостям. Информировывает гостей о предоставляемых гостиницей дополнительных платных услугах. Ведет журнал и книгу сдачи дежурства.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы и инструкции, касающиеся выполняемой работы; иностранный язык (словарный запас по тематике службы приема и размещения); правила приема и обслуживания гостей; правила регистрации и паспортно-визового режима в гостиницах; расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц; порядок бронирования номеров гостиницы; **правила** эксплуатации контрольно-кассовых машин; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера; правила использования файловой системы (хранение, извлечение информации и др.); типы и системы ключей; правила расчета с гостями при их отъезде; технологию передачи брони в другие гостиницы; планировку помещений гостиницы; организацию деятельности служб гостиниц; систему охранной сигнализации и правила работы с ней; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации. Среднее профессиональное образование по специальности "Гостиничный сервис", без предъявления требований к стажу работы.