



НАЦИОНАЛЬНЫЙ СОВЕТ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ



СОВЕТ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ КВАЛИФИКАЦИЯМ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

**Актуализация профессиональных стандартов
в сфере гостеприимства с учетом цифровых технологий**

Актуализация профессиональных стандартов в 2020 году

Повар

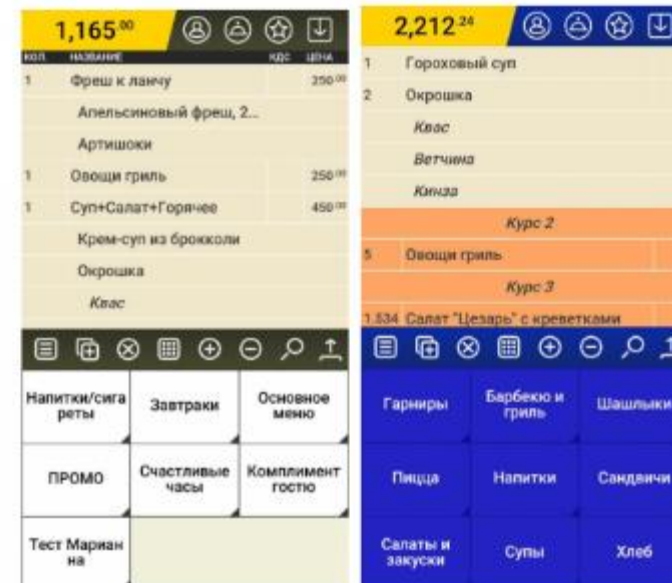
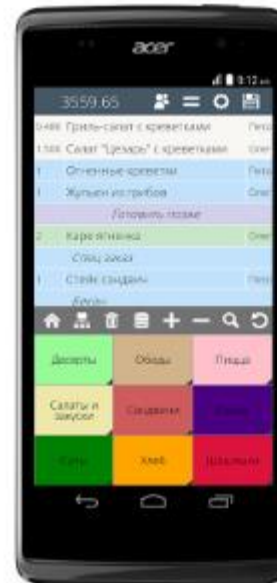
Приказ от 8 сентября 2015 г. N 610н

Официант/бармен

Приказ от «01» декабря 2015 г. № 910н

Экскурсовод (гид)

Приказ от «04» августа 2014г. № 539н



Актуализация профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

Современные вызовы к профессиональной деятельности

Постоянно изменяющиеся тренды в международной индустрии путешествий

ТРЕНД #1 LOCAL GUIDE

показывает гостям город глазами местного жителя

ТРЕНД #2 ВПЕЧАТЛЕНИЯ

«нестандартные» активности и новый взгляд на изучения страны

Новые технологии

блог
сайт
паблики



онлайн издания и
доски объявлений



мессенджеры



социальные
сети и форумы



платформы-
агрегаторы



дополненная
реальность
и
виртуальная
реальность



Информация об учете цифровых технологий в профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)»

Код	Обобщенная трудовая функция (код и наименование)	Необходимые умения, обеспечивающие \определяющие использование цифровых технологий	Необходимые знания, обеспечивающие \определяющие использование цифровых технологий	Примеры цифровых технологий, используемых в профессиональной деятельности
А	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	Осуществлять прием заказов через веб-ресурсы, онлайн-системы	Технологии обработки заказов Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии	Использование мессенджеров, чат-ботов для приема заказов, первичного консультирования. Использование ERP-систем, CRM-систем.
		Осуществлять первичное консультирование в онлайн-среде	Содержание и правила проведения экскурсий	
В	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	Анализировать состояние экскурсионного рынка	Методы и формы проведения исследований	Использование данных в источниках сети Интернет. Проведение опросов с использованием он-лайн решений (google forms, mailchimp и др.)
		Разрабатывать новые формы и методы проведения экскурсий	Формы и методы проведения экскурсий.	Использование веб-картографии. Подготовка технических устройств для использования дополненной реальности, виртуальной реальности.
		Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий	Правила обслуживания на экскурсионных маршрутах	Использование систем навигации (GPS, Глонасс) для отслеживания перемещения экскурсионной группы с отображением в режиме реального времени
С	Проведение экскурсий	Разрабатывать экскурсионные программы Определять технику ведения экскурсии	Туристские ресурсы территории Принципы организации и методики проведения экскурсий	Использование технологий дополненной и виртуальной реальностей при проведении экскурсий

Актуализация профессионального стандарта «Официант / бармен»

Мобильные приложения для гостей ресторанов: бронирование, доставка, чаевые

Мобильные приложения для официантов и барменов

Цифровые платформы заказов

Порядок включения системы, вход в систему, аутентификация работника, регистрация персонала

Создание заказа, указание стола и количества гостей. Выбор стола по плану зала. Выбор блюд, комбо блюд и модификаторов. Блюдо с открытой ценой.

Редактирование заказа, изменение количества порций. Изменение характеристик блюда.

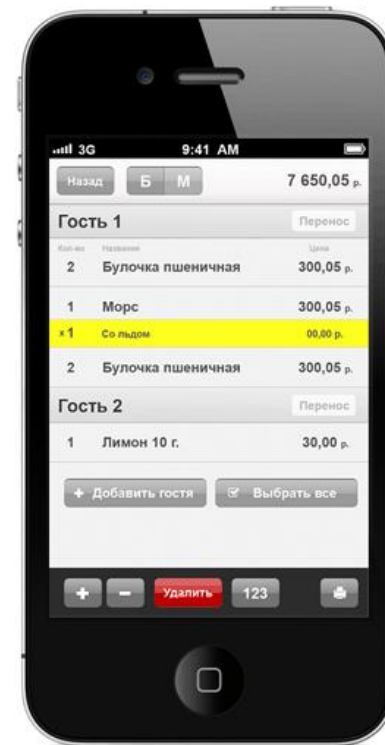
Выбор типа гостей

Распределение блюд по местам, по заказам, по пакетам, объединение столов. Расчет и прचेки

Применение ручных скидок и наценок. Скидки с установленным и с изменяемым значением.

Скидки на заказ, на блюдо, на место. Удаление скидок и наценок.

Просмотр и печать кассовых отчетов. Отчеты по балансу, отчеты по выручке, отчеты по расходу, специальные отчеты, функции фискального регистратора.



Информация об учете цифровых технологий в профессиональном стандарте «Официант / бармен»

Код	Обобщенная трудовая функция (код и наименование)	Необходимые умения, обеспечивающие \определяющие использование цифровых технологий	Необходимые знания, обеспечивающие \определяющие использование цифровых технологий	Примеры цифровых технологий, используемых в профессиональной деятельности
B	Обслуживание потребителей организаций питания блюдами и напитками	Принимать заказ посредством электронного меню	Прием, оформление и уточнение заказа потребителей	Использование специализированных приложений. Интерактивный стол. Интерактивный бар
		Размещать заказ потребителя с использованием приложений	Правила оформления и передачи заказов на кухню, в бар	Использование мобильных терминалов
		Проводить расчет с потребителями	Порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями организации питания	POS-решения для планшетов и смартфонов
B	Обслуживание потребителей организаций питания напитками и закуской за барной стойкой	Осуществлять проверку алкоголя по акцизной марке	Нормативно-правовые акты Российской Федерации по реализации алкоголя	Использование сервиса ЕГАИС
C	Руководство деятельностью бригады официантов / барменов	Разрабатывать планы работ	Технологии обслуживания в организациях питания Методы организации труда	Использование мобильных терминалов и специализированных приложений. ERP системы
D	Управление процессами обслуживания потребителей организации питания	Выявлять изменения потребительских предпочтений Оценивать организацию процессов обслуживания потребителей	Современные технологии обслуживания в организациях питания	Мобильные терминалы. ERP системы.