

Приложение № 44
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Обслуживание гостей в номере»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

Room Service – предоставление возможности гостю дополнительно пользоваться расширенным набором услуг отеля, не выходя из номера по заказу еды и напитков.

Услуга - результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна.

Отель (Гостиница) - средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор гостиничных услуг.

Гостиничная услуга - это действия предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера для временного проживания в отеле, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием. Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, предоставляемых потребителю в соответствии с категорией гостиницы.

Гость – физическое лицо, получающее основные или дополнительные услуги в отеле в период своего временного пребывания на территории отеля

Основная гостиничная услуга – процесс предоставления гостям отеля временного проживания.

Дополнительная гостиничная услуга – любые услуги отеля, сопутствующие, и оказываемые в процессе предоставления основной услуги отеля.

Международная Гостиничная Сеть - это определённое количество гостиниц, пользующихся одним и тем же названием, и фирменным знаком, имеющих определённые общие потребительские особенности, внутрисетевые стандарты и проводящих совместную маркетинговую деятельность.

Должностная инструкция - это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий полномочия, ответственность и должностные обязанности работника на занимаемой должности.

VIP гость – Особо важный гость.

CIP гость – Коммерчески важный гость.

Стандарты и процедуры отеля – это совокупность процедур и каждодневных операций, четко выполняемых персоналом отеля и способствующих максимальному удовлетворению гостей.

1. Паспорт Профессионального стандарта

Название Профессионального стандарта:	Обслуживание гостей в номере
Номер Профессионального стандарта:	
Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса	I. Услуги по проживанию и питанию 55. Услуги по организации проживания 55.1. Предоставление услуг гостиницами

согласно ОКЭД:	55.10. Предоставление услуг гостиницами 55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами 55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов 55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий	
Краткое описание Профессионального стандарта:	Обслуживание гостей в номере – организованная система дополнительного обслуживания жилых номеров отеля, которая решает все проблемы с приемом заказов на подачу завтрака или блюд и напитков в течение дня.	
2. Карточки профессий		
Перечень карточек профессий:	Специалист по принятию заказов	5-й уровень ОРК.
	Официант Room-Service	3-й уровень ОРК.
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СПЕЦИАЛИСТ ПО ПРИНЯТИЮ ЗАКАЗОВ»		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Специалист по принятию заказов	
Другие возможные наименования профессии:	3349-0-001 Администратор 3349-0-002 Администратор гостиницы (дома отдыха)	
Квалификационный уровень по ОРК:	5	
Основная цель деятельности:	Круглосуточное осуществление подачи еды и напитков в номера по просьбе клиентов.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование работы по обслуживанию гостей в номере 2. Организация работы по обслуживанию гостей в номере 3. Координация работы Room Service
Трудовая функция 1: Планирование работы по обслуживанию гостей в номере	Задача 1: Координировать работу по качественному исполнению установленных в отеле нормативов	Умения:
		1. Прием заказа, помогать гостю в выборе блюд. 2. Записывание и повторение всех заказов гостям, во избежание ошибок. 3. Предупреждать гостя о времени необходимом для приготовления заказанных блюд. 4. Проявлять вежливость и учтивость во всех возможных негативных проявлениях со стороны гостя при отсутствии тех или иных блюд в меню.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Доскональное знание блюд меню. 3. Методики поиска и подбора необходимых сотрудников. 4. Должностных инструкций всех

		<p>сотрудников отдела.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Государственного (приравненному к государственному) и иностранного языка (английского) в рабочем объеме. 6. Основ психологии. 7. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях отелей. 8. Правил внутреннего трудового распорядка отеля. 9. Правил и норм охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 10. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
	<p>Задача 2:</p> <p>Контроль за правильной сервировкой столов, подносов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владение исчерпывающими знаниями блюд меню и заранее владеть информацией по необходимому набору столовых принадлежностей к тем или иным блюдам. 2. При сервировке стола, разноса, убедиться в чистоте и соблюдении санитарных норм утвари, прилагаемой к блюду. 3. Правильно подать и понимать стандарт расположения столовых наборов на разносе или столе. 4. Своевременного сбора грязной посуды с этажей (если просьба гостя убрать посуду, необходимо это сделать в течении 10 мин). <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Международных и местных стандартов специального оборудования и предметов сервировки. 2. Информации о культурно-традиционных, религиозных предпочтениях при сервировке разноса или стола в номере во избежание конфликта с гостем. 3. Основ этикета обслуживания гостя при подаче и сбора предметов сервировки. 4. Требований охраны труда на рабочем месте. 5. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Организация работы по обслуживанию гостей в номере</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Выполнение работы по обслуживанию гостей в номера</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Помогать гостю в выборе блюд. 2. Записывать заказ и повторять гостям, во избежание ошибок. 3. Предупреждать гостя о времени необходимом для приготовления заказанных блюд. 4. Проявлять вежливость и учтивость во всех

		<p>возможных негативных проявлениях со стороны гостя при отсутствии тех или иных блюд в меню.</p> <p>5. Вовремя предоставить счет в отдел регистрации либо по желанию гостя принять оплату за наличный или безналичный расчет.</p> <p>6. Оставить благоприятное впечатление о работе всего отдела.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, регулирующее деятельность отдела еды и напитков. 2. Основ трудового законодательства Республики Казахстан. 3. Основ организации деятельности отдела еды и напитков. 4. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 5. Теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала. 6. Теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 7. Международных и местных стандартов специального оборудования и предметов сервировки. 8. Необходимо владеть информацией о культурно-традиционных, религиозных предпочтениях в выборе блюд, во избежание конфликта с гостем.
	<p>Задача 2:</p> <p>Проверка правильности формирования заказов по меню Room Service</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Исчерпывающие знания блюд меню. 2. Принимая заказ, специалисту необходимо помогать гостю в выборе блюд. 3. Все заказы необходимо записывать и повторять гостям, во избежание ошибок. 4. Предупреждать гостя о времени необходимом для приготовления заказанных блюд. 5. Предложить замену тех или иных ингредиентов в блюде при отсутствии или по просьбе самого гостя. 6. Предупреждать сотрудников кухни о каких-либо предпочтениях гостя. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, регулирующее деятельность отдела еды и напитков. 2. Основ организации деятельности отдела еды и напитков. 3. Теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.

		4. Исключений и предпочтений в приготовлении при приеме заказа тех или иных блюд.
Трудовая функция 3: Координация работы Room Service	Задача 3: Решение текущих проблемных ситуаций	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Исчерпывающие знания блюд меню. 2. Помогать гостю в выборе блюд. 3. Все заказы необходимо записывать и повторять гостям, во избежание ошибок. 4. Предупреждать гостя о времени необходимом для приготовления заказанных блюд. 5. Оказание первой медицинской помощи. 6. При возможном причиненном ущербе гостю обладать навыками исчерпать конфликт в основе зарождения и предложить какие-либо привилегии от отеля.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, регулирующее деятельность отдела еды и напитков. 2. Основ организации деятельности отдела еды и напитков. 3. Теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 4. Экстренных номеров в непредвиденных форс-мажорных обстоятельствах. 5. Списков привилегии от отеля.
		4. Исключений и предпочтений в приготовлении при приеме заказа тех или иных блюд.
Трудовая функция 3: Координация работы Room Service	Задача 1: Работа с командой официантов Room Service	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Координировать работу персонала Room Service. 2. Проводить вводный инструктаж на рабочем месте. 3. Налаживать атмосферу работы в отделе. 4. Составлять удобные графики работы сотрудников отдела, соблюдать нормы ночного, переработанного времени.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Должностных инструкций сотрудников отдела. 3. Правил и норм делового и телефонного этикета. 4. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем объеме. 5. Основ психологии. 6. Действующих стандартов отеля. 7. Правил внутреннего трудового распорядка

		отеля. 8. Форм статистической, финансовой и другой отчетности на предприятиях питания. 9. Технологий маркетинговых исследований на предприятиях питания. 10. Норм и стандартов премирования специалистов.	
Требования к личностным компетенциям	Коммуникабельность, стрессоустойчивость, лояльность, гибкость. Аналитические способности, техническая подкованность, склонность к обучению, повышению профессиональных навыков		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	3	Метрдотель	
	6	Менеджер (начальник отдела)	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	ЕТКС, выпуск 51	Официант	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность: Организация обслуживания гостиничных хозяйств	Квалификация: -
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ОФИЦИАНТ ROOM-SERVICE»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Официант Room-Service		
Другие возможные наименования профессии:	5130-3-001 Официант 5130-3-002 Официант в ресторане, занимающийся подачей вин 5130-3-003 Официантка, подающая напитки посетителям бара, сидящим за столиками		
Квалификационный уровень по ОРК:	3		
Основная цель деятельности:	Обслуживание гостей в номере едой и напитками по заказу гостя.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	1. Подготовка заказов 2. Доставка заказа еды и напитков гостям отеля в номера 3. Расчет гостя отеля за оказанную услугу Room Service	
Трудовая функция 1: Подготовка заказов	Задача 1: Выполнение инструкций и заданий по обслуживанию гостей	Умения: 1. Проверять комплектацию заказа, его внешний вид полученный с кухни. 2. Соблюдать стандарты чистоты. 3. Протирать, полировать столовую посуду и приборы, наполнять приборы со специями, накрывать тележку для Room Service скатертью. 4. Проводить сервировку тележки для Room	

		Service посудой, приборами, и блюдами по предварительным заказам.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Правил личной подготовки официанта к обслуживанию. 3. Правил подготовки тележек для Room Service, столового белья, посуды и приборов к работе. 4. Технологий предварительной сервировки столов посудой и приборами. 5. Характеристик столовой посуды, приборов и столового белья. 6. Правил накрытия тележек для Room Service по предварительным заказам ассортиментом блюд и напитков. 7. Правил и техники подачи алкогольных и безалкогольных напитков, способы подачи блюд. 8. Правил и техники уборки использованной посуды. 9. Правил, технологии и компьютерные программы, используемые для расчетов с потребителями на предприятиях питания. 10. Правил по охране труда, производственной санитарии и пожарной, антитеррористической безопасности на предприятиях питания.
	<p>Задача 2:</p> <p>Выполнение заданий бармена по приготовлению алкогольных и безалкогольных напитков, холодных, горячих блюд и закусок</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выбирать производственный инвентарь и технологическое оборудование и безопасно пользоваться им при приготовлении закусок и напитков. 2. Аккуратно и экономно обращаться с продуктами в процессе приготовления закусок и напитков. 3. Готовить чай, кофе, молочные коктейли и закуски, используя необходимые методы приготовления и оформления. 4. Эстетично и безопасно упаковывать готовые блюда, напитки и кулинарные изделия на вынос. 5. Выполнять санитарно-гигиенические требования и правила охраны труда. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовых актов Республики Казахстан, регулирующие деятельность предприятий питания. 2. Правил и последовательности подготовки

		<p>отдела Room Service к обслуживанию.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Правил нарезки, порционирования, взвешивания, укладки пищи в посуду и подачи блюд. 4. Технологии приготовления закусок, чая, кофе, молочных коктейлей. 5. Требований к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых и приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, условиям их хранения. 6. Правил пользования сборниками рецептур на приготовление закусок и напитков. 7. Правил по охране труда, производственной санитарии и пожарной безопасности на предприятиях питания.
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Доставка заказа еды и напитков гостям отеля в номера</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Быстрая и качественная доставка заказа в номер и подача готовых блюд и напитков</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдать правила гостиничного и ресторанного этикета при обслуживании потребителей в номерах. 2. Обращаться к гостю по имени. 3. Проводить презентацию заказа и озвучивать принесенные еду и напитки. 4. Контролировать своевременность приготовления и оформление блюд перед подачей на стол. 5. Подавать к столу, на тележке для Room Service заказанные блюда и напитки разными способами. 6. Использовать определенное оборудование и инвентарь. 7. Быстро и качественно обслужить гостя. 8. Собирать грязную посуду с этажей. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативно-правовых актов Республики Казахстан, регулирующих деятельность предприятий питания. 2. Правил и последовательности подготовки отдела Room Service к обслуживанию. 3. Правил нарезки, порционирования, взвешивания, укладки пищи в посуду и подачи блюд. 4. Технологий приготовления закусок, чая, кофе, молочных коктейлей. 5. Требований к качеству, безопасности пищевых продуктов, используемых и приготовлении закусок и напитков, кулинарных изделий, условиям их хранения. 6. Правил пользования сборниками рецептур на приготовление закусок и напитков. 7. Правил по охране труда, производственной

		санитарии и пожарной безопасности на предприятиях питания.	
Трудовая функция 3: Расчет гостя отеля за оказанную услугу Room Service	Задача 1: Предварительная подготовка счета и предоставление гостю его гостю на оплату	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Самостоятельно подготавливать счет на оплату. 2. Проводить сверку выставленного счета с заказом. 3. Принимать оплату по кредитной карте. 4. Вовремя предоставить счет в отдел регистрации либо по желанию гостя принять оплату за наличный или безналичный расчет. 	
		Знания:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Автоматизированную гостиничную систему. 3. Порядка выставления счетов и работы с кассовым аппаратом. 4. Требований и стандарты обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 5. Правил и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 6. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 	
Требования к личностным компетенциям	Коммуникабельность, стрессоустойчивость, лояльность, гибкость. Аналитические способности, техническая подкованность, склонность к обучению, повышению профессиональных навыков.		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	1	Помощник официанта	
	3	Метрдотель	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	ЕТКС, выпуск 51	Официант	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (3 уровень МСКО)	Специальность: Организация питания	Квалификация: 050804 2 - Официант
3. Технические данные Профессионального стандарта			
Разработано:	Организация: Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» Исполнитель/ руководитель проекта:		

	<p>Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик Контактные данные исполнителя: kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70</p>
<p>Экспертиза предоставлена:</p>	<p>1. Организация: Отель «Grand Sapphire Hotel» Эксперт: Тулепбергенова Б.Е. Контактные данные: info@grandsapphire.kz , 8(727)349 35 60</p> <p>2. Организация: Отель «Royal Tulip Almaty» Эксперт: Ситникова Е.В. Контактные данные: fnb@royaltulipalmaty.com , 8(727) 300 01 00</p> <p>3. Организация: Отель «Wyndham Garden Astana» Эксперт: Елубаев Р. Контактные данные: info@wyndhamgardenastana.com , 8(7172) 79 00 00</p> <p>4. Организация: Отель «Hotel Dostyq - 17» Эксперт: Ахметов А.А. Контактные данные: dostyk-ab@mail.ru , 8(7252)548498</p> <p>5. Организация: Гостиничный комплекс «Медеу» Эксперт: Бектасова Г.С. Контактные данные: info@medeuhotel.kz , 8(7172) 545845</p> <p>6. Организация: Отель «WorldHotel Saltanat Almaty» Эксперт: Абдибеков А.З. Контактные данные: reservations@medeuhotel.kz , 8(727) 2590935</p> <p>7. Организация: Отель «Rahat Palace» Эксперт: Алиева М.К. Контактные данные: almaty.regency@hyatt.com , 8(727) 2501234</p> <p>8. Организация: Отель «Grand Aiser» Эксперт: Атабаев К.У. Контактные данные: info@grandaiserhotel.kz , 8 (727) 396 99 99</p> <p>9. Организация: Отель «Ramada by Wyndham Almaty» Эксперт: Абдыкеримова А. Контактные данные: hr@ramadaalmaty.com , 8 (727) 344 9999</p> <p>10. Организация: Гостиничный комплекс «Иртыш» Эксперт: Марко Петрович Контактные данные: reception@irtysh-hotel.kz , 8 (7182) 650405</p> <p>11. Организация: Отель «Ritz-Carlton Astana» (ТОО «Astana Hotel Management») Эксперт: Ковени Э.С. Контактные данные: Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com , 8 (7172) 73 40 00</p> <p>12. Организация: Отель «Жумбактас» Эксперт: Жаксылыкова С.У. Контактные данные: sales@jumbaktas.kz , 8(717) 2570510</p> <p>13. Организация: Гостиница «Жамбыл»</p>

	Эксперт: Абилпатта М. Контактные данные: hotel-zhambyl@bk.ru , 8(7262) 452551
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022 год