

Приложение № 53
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Организация отдыха и досуга гостей»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

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.

Оздоровительный центр в отеле – это совокупность дополнительных услуг необходимые для отдыха и занятий спортом гостей отеля: бассейн, джакузи, сауна, солярий, тренажерный зал, бар, раздевалка, душевые, туалетные комнаты.

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:	Организация отдыха и досуга гостей
Номер Профессионального стандарта:	
Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:	I. Услуги по проживанию и питанию 55. Услуги по организации проживания 55.1. Предоставление услуг гостиницами 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:	Организация отдыха и досуга гостей – это совокупность действий и услуг, оказываемых сотрудниками отеля, направленные на релаксацию и оздоровление гостей.
2. Карточки профессий	
Перечень карточек	Менеджер 6-й уровень ОРК.

профессий:	оздоровительного центра гостиницы	
	Сотрудник оздоровительного центра гостиницы	5-й уровень ОРК.
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА ГОСТИНИЦЫ»		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Менеджер оздоровительного центра гостиницы	
Другие возможные наименования профессии:	1411-0-001 Директор (заведующий) гостиницы (отеля, кемпинга, пансионата) 1411-0-002 Директор гостиницы (гостиничного учреждения) 1411-0-003 Директор гостиничного комплекса 1411-0-004 Директор отеля 1411-0-011 Исполнительный директор гостиничного учреждения 1411-0-014 Председатель кооператива (в общественном питании и гостиничном обслуживании) 1411-0-015 Руководитель (управляющий) (в гостиничном обслуживании)	
Квалификационный уровень по ОРК:	6	
Основная цель деятельности:	Организация и координация работы оздоровительного центра гостиницы и качественное предоставление всех услуг центра.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование работы оздоровительного центра гостиницы 2. Организация работы оздоровительного центра гостиницы 3. Координация работы оздоровительного центра гостиницы 4. Мотивация сотрудников оздоровительного центра гостиницы 5. Контроль работы сотрудников оздоровительного центра гостиницы
Трудовая функция 1: Планирование работы оздоровительного центра гостиницы	Задача 1: Подбор персонала на подотчетные должности в отделе	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом и Электронной почтой. 2. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 3. Анализировать резюме и другую информацию о кандидатах. 4. Проводить собеседование. 5. Уметь распознавать способности и потенциал в сотрудниках.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Методики поиска и подбора необходимых сотрудников. 3. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 4. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 5. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английским) в рабочем объёме. 6. Основ психологии. 7. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 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. 11. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Составление рабочего графика сотрудников отдела</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 3. Составлять рабочий график. 4. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Основ законодательства о труде Республики Казахстан. 3. Правил и норм охраны труда и

		<p>связи, технику пожарной и производственной безопасности.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Правил внутреннего трудового распорядка. 6. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 7. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 8. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 9. Техники трудовой и пожарной безопасности. 10. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 11. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 3:</p> <p>Составление заявок на закуп ТМЦ, необходимых для успешной работы отдела</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 3. Планировать расход канцелярских принадлежностей. 4. Следить за сохранностью ТМЦ отдела. 5. Заполнять заявку на закуп ТМЦ. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и закупа товаров. 3. Норм расхода ТМЦ. 4. Текущего состояние отеля, состояние спортивно-оздоровительного центра, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих

		<p>групповых заездах или выездах гостей.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 6. Правил эксплуатации офисной техники. 7. Правил внутреннего трудового распорядка отеля. 8. Техники трудовой и пожарной безопасности. 9. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 10. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Организация работы оздоровительного центра гостиницы</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Привлечение новых и удержание старых гостей и корпоративных клиентов</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом, Электронной почтой, автоматизированной системой управления отелем. 2. Работать с базой данных постоянных гостей и корпоративных клиентов отеля, выявлять физические и психологические потребности гостей. 3. Вести широкую клиентскую работу с целью привлечения новых и удержания старых клиентских групп. 4. Проводить маркетинговые исследования рынка с целью определения прямых конкурентов и принимать своевременно меры к повышению конкурентоспособности отеля. 5. Грамотно проводить переговоры. 6. Принимать быстрые и правильные решения. 7. Заключать договора на корпоративное обслуживание. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей

		<p>категории, принятые в международных гостиничных сетях.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Основ делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчетности в отделах размещения и продаж. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 5. Текущего состояния гостиницы, состояние оздоровительного центра гостиницы. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Предложений по услугам оздоровительного центра гостиницы. 8. Основ маркетинга и правила ценообразования на местном рынке услуг оздоровительных центров гостиниц. 9. Правил и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 10. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 11. Техники трудовой и пожарной безопасности. 12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Составление, внедрение, совершенствование стандартов отдела и следование им</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем. 2. Анализировать мировой и местный опыт ведения гостиничного бизнеса и услуг оздоровительных центров гостиниц. 3. Составлять стандарты отдела и следовать им.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов центра. 5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 6. Взаимодействовать с отделом приема и размещения гостей и хозяйственным отделом гостиницы.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Государственных (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 3. Информации о состоянии гостиничного бизнеса в мире и на местном рынке. 4. Действующих стандартов отеля. 5. Методики составления стандартов отдела, цели и задачи стандартов отдела. 6. Правил внутреннего трудового распорядка. 7. Правил проживания в отеле. 8. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 9. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 10. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 11. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 12. Возможностей центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур. 13. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 14. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.

		<p>15. Техники трудовой и пожарной безопасности.</p> <p>16. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>17. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
	<p>Задача 3:</p> <p>Организация работы специалистов оздоровительного центра гостиницы, хостесов, администраторов, тренеров по фитнесу, тренеров по плаванию, массажистов, уборщиков</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем. 2. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 3. Анализировать мировой и местный опыт ведения гостиничного бизнеса. 4. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов отдела. 5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 6. Осуществлять координацию между отделами отеля. 7. Работать с системами регистрации гостей. 8. Осуществлять общий контроль. 9. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 10. Выставлять счета на оплату. 11. Оказывать первую медицинскую помощь. 12. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 13. Составлять рабочий график заполнять таблицу учета рабочего времени. 14. Принимать быстрые и правильные решения. 15. Уметь решать конфликтные ситуации и находить компромисс. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых акты, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.

		<ol style="list-style-type: none">2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях.3. Внутренних стандартов отеля.4. Основ делопроизводства, документооборот.5. Государственного (приравненного к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме.6. Текущее состояние отеля, состояние номерного фонда.7. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.8. Возможностей оздоровительного центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур.9. Профиля и номенклатуры услуг оздоровительного центра гостиницы.10. Правил поведения в оздоровительном центре, отеле.11. Текущего состояния отеля, состояние в оздоровительного центра, владеть информацией о бронях VIP или SIP – гостей отеля.12. Правил и норм делового и телефонного этикета.13. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга.14. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат.15. Мировых платежных систем и особенности оплат той или иной платежной картой.16. Процедур выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов.17. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени.18. Правил оказания первой медицинской помощи.
--	--	---

		<p>19. Основ психологии.</p> <p>20. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций.</p> <p>21. Техники трудовой и пожарной безопасности.</p> <p>22. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>23. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
<p>Трудовая функция 3:</p> <p>Координация работы оздоровительного центра гостиницы</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Распределение обязанностей между сотрудниками отдела</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 3. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 4. Справедливо и грамотно распределять обязанности. 5. Распознавать способности и потенциал в сотрудниках. 6. Грамотно разъяснять должностные обязанности сотрудникам. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 3. Правил и норм делового и телефонного этикета. 4. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английским) в рабочем объеме. 5. Основ психологии. 6. Действующих стандартов отеля. 7. Правил внутреннего трудового распорядка отеля. 8. Правил поведения в оздоровительном центре гостиницы. 9. Правил и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 10. Порядка ведения документации и отчетности в отделе.

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Текущего состояния отеля, состояние в оздоровительном центре гостиницы, владеть информацией о бронях VIP или СIP – гостей отеля. 12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Обучение и введение в рабочий процесс новых сотрудников отдела</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 3. Проводить тренинги и корректно доносить информацию. 4. Грамотно разъяснять должностные обязанности сотрудникам. 5. Распознавать способности и потенциал в сотрудниках. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Действующих стандартов и процедуры отдела. 3. Правил поведения в оздоровительном центре гостиницы. 4. Методики организации и проведения обучающих тренингов.
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Мотивация сотрудников оздоровительного центра гостиницы</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Организация и проведение тренингов, курсов повышения квалификации</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить оценку сотрудников для того, чтобы оценить их деятельность в целом, обсудить прошлую, настоящую и будущую деятельность в отношении произошедших или возможных улучшений. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 3. Организовывать и проводить тренинги и корректно доносить информацию. 4. Уметь распознавать сильные и слабые стороны сотрудника, его способности и потенциал.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Действующих стандартов и процедур центра. 3. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к оздоровительным центрам и отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Правил и процедур организации и проведения тренингов. 6. Правил и норм делового и телефонного этикета. 7. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени. 8. Правил оказания первой медицинской помощи. 9. Основы психологи. 10. Техники трудовой и пожарной безопасности. 11. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 12. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Организация и проведение программ по премированию сотрудников оздоровительного центра</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выявлять и оценивать способности каждого сотрудника оздоровительного центра. 2. Работать с комментариями и отзывами гостей. 3. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 4. Придумывать и внедрять программы по премированию сотрудников. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других

		<p>материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Действующих стандартов и процедуры отдела. 3. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Методики, правил и процедур организации программ по премированию сотрудников. 6. Пожеланий, жалоб и просьб и отзывов гостей отеля. 7. Информации о возможных происшествиях или конфликтных ситуациях, произошедших за отчетный период. 8. Правил и норм делового и телефонного этикета. 9. Личных данных сотрудников, их психологический и эмоциональный портрет. 10. Основ психологии. 11. Техники трудовой и пожарной безопасности. 12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 5:</p> <p>Контроль работы сотрудников оздоровительного центра гостиницы</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Ежедневный контроль соблюдения правил ношения униформы и внешнего вида, трудовой дисциплины</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 2. Соблюдать дисциплину и корректно делать замечания. 3. Следить за внешним видом сотрудников центра. 4. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся ошибки у подчиненных сотрудников. 5. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. <p>Знания:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к оздоровительным центрам, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов оздоровительного центра и отеля. 4. Стандартов внешнего вида и ношения униформы сотрудников центра. 5. Основ делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 6. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета. 8. Контролировать рабочий график сотрудников центра. 9. Основ психологии. 10. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 11. Техники трудовой и пожарной безопасности. 12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Ежедневный контроль соблюдения стандартов и процедур оздоровительного центра гостиницы</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 2. Соблюдать дисциплину и корректно делать замечания. 3. Следить за соблюдением стандартов и процедур оздоровительного центра. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами оздоровительного центра.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Регистрировать гостей. 6. Работать с системами регистрации гостей. 7. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся ошибки у подчиненных сотрудников. 8. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к оздоровительным центрам, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов и процедур оздоровительного центра и отеля. 4. Основ делопроизводства, документооборот. 5. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 6. Текущего состояния оздоровительного центра, отеля. 7. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 8. Возможностей оздоровительного центра по качественному и количественному предоставлению услуг. 9. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля. 10. Правил поведения в оздоровительном центре. 11. Текущего состояние отеля, состояние спортивно-оздоровительного центра, владеть информацией о заезде VIP или SIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.

		<ol style="list-style-type: none"> 12. Правил и норм делового и телефонного этикета. 13. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 14. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 15. Правил оказания первой медицинской помощи. 16. Основ психологии. 17. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 18. Техники трудовой и пожарной безопасности. 19. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 20. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Контроль доходов и расходов оздоровительного центра гостиницы</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками оздоровительного центра. 3. Составлять, планировать и контролировать доходную часть бюджета центра. 4. Составлять, планировать и контролировать расходную часть бюджета центра. 5. Формировать, корректировать и защищать бюджет оздоровительного центра перед руководством гостиницы. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Основ составления бюджета. 2. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 3. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к оздоровительным центрам, принятые в международных гостиничных сетях.

		<ol style="list-style-type: none"> 4. Внутренних стандартов и процедуры оздоровительного центра и отеля. 5. Основ делопроизводства, документооборот. 6. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 7. Текущего состояние оздоровительного центра, отеля. 8. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 9. Возможностей оздоровительного центра по качественному и количественному предоставлению услуг. 10. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля. 11. Правил поведения в оздоровительном центре. 12. Текущего состояние отеля, состояние спортивно-оздоровительного центра, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 13. Правил и норм делового и телефонного этикета. 14. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 15. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 16. Правил оказания первой медицинской помощи. 17. Основ психологии. 18. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 19. Техники трудовой и пожарной безопасности. 20. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 21. Правил антитеррористической
--	--	--

		безопасности и безопасности гостей.	
Требования к личностным компетенциям	Способность быть лидером, идти на необходимый риск, постоянный личностный рост, эффективное решение проблем, изобретательность и способность к инновациям, высокая способность влиять на окружающих, способность руководить, умение обучать, развивать и мотивировать подчиненных, способность формировать и развивать эффективные рабочие группы.		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	5	Сотрудник оздоровительного центра гостиницы	
	7	Исполнительный директор гостиничного учреждения	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м		Менеджер
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Высшее образование (5 уровень МСКО)	Специальность: Ресторанное дело и гостиничный бизнес	Квалификация: Бакалавр
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «СОТРУДНИК ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА ГОСТИНИЦЫ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Сотрудник оздоровительного центра гостиницы		
Другие возможные наименования профессии:	-		
Квалификационный уровень по ОРК:	5		
Основная цель деятельности:	Обеспечение максимальной удовлетворенности гостей приходящих в оздоровительный центр, достижение максимального объема продаж услуг и продукции спортивно-оздоровительного центра.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Эффективное и культурное обслуживание гостей 2. Правильное ведение отчетности 3. Соблюдение стандартов оздоровительного центра гостиницы 4. Контроль за выполнением обязанностей уборщиков, инструкторов, массажистов 	
Трудовая функция 1: Эффективное и культурное обслуживание гостей	Задача 1: Информирование и обслуживание гостей	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать большой объем информации. 2. Способность ориентироваться в нестандартных ситуациях. 3. Эффективно взаимодействовать на любом организационном уровне. 	

		<p>4. Управлять конфликтами, осуществлять контроль над кризисными ситуациями в коллективе, нейтрализовать и улаживать возникшие конфликты.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Перечня услуг гостиницы. 2. Плана гостиницы и прилегающей территории. 3. Стандартов гостиницы. 4. Иностранного языка (английский язык и др.). 5. Основ эстетики, этики, психологии и обслуживания гостей. 6. Правил и методов организации процесса обслуживания гостей. 7. Правил внутреннего распорядка гостиницы. 8. Правил и норм охраны труда.
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Правильное ведение отчетности</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Ведение отчетности</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать за компьютером, орг. техникой, Интернетом, Электронной почтой, автоматизированной системой управления отелем. 2. Работать с базой данных постоянных гостей и корпоративных клиентов отеля, выявлять физические и психологические потребности гостей. 3. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 4. Вести клиентскую работу. 5. Работать с системами регистрации гостей. 6. Вести отчетность посещений оздоровительного центра гостями. 7. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 8. Выставлять счета на оплату. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правил и норм охраны труда и техники безопасности труда. 2. Правил внутреннего трудового распорядка. 3. Мер ликвидации недостатков в обслуживании гостей. 4. Проведения организационно-технических мероприятий конфликтных ситуаций. 5. Действующих стандартов и процедуры отдела. 6. Правил поведения в

		<p>оздоровительном центре гостиницы.</p> <p>7. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме.</p> <p>8. Текущего состояния оздоровительного центра гостиницы.</p> <p>9. Информации о предоставляемых услугах.</p>
<p>Трудовая функция 3:</p> <p>Соблюдение стандартов оздоровительного центра гостиницы</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Выполнение трудовых функций</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов центра. 3. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 4. Осуществлять координацию между отделами отеля. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 2. Информации о состоянии гостиничного бизнеса на местном рынке. 3. Действующих стандартов отеля. 4. Методики составления стандартов отдела, цели и задачи стандартов отдела. 5. Правил внутреннего трудового распорядка. 6. Правил проживания в отеле. 7. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 8. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 9. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 10. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 11. Возможностей оздоровительного

		<p>центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур.</p> <ol style="list-style-type: none"> 12. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 13. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 14. Техники трудовой и пожарной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Контроль за выполнением обязанностей уборщиков, инструкторов, массажистов</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Организовывать и координировать работу специалистов по фитнесу, тренеров по плаванию, массажистов, уборщиков</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 3. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов оздоровительного центра гостиницы. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Осуществлять координацию между отделами отеля. 6. Работать с системами регистрации гостей. 7. Осуществлять контроль. 8. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 9. Выставлять счета на оплату. 10. Оказывать первую медицинскую помощь. 11. Осуществлять координацию между сотрудниками оздоровительного центра гостиницы. 12. Составлять рабочий график заполнять таблицу учета рабочего времени. 13. Принимать быстрые и правильные решения. 14. Уметь решать конфликтные ситуации и находить компромисс.

		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории 2. Внутренних стандартов отеля. 3. Основ делопроизводства, документооборот. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 5. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 6. Возможностей центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур. 7. Профиля и номенклатуры оздоровительного центра гостиницы. 8. Правил поведения в оздоровительном центре и гостинице. 9. Правил и норм делового и телефонного этикета. 10. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 11. Процедур выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов. 12. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени. 13. Правил оказания первой медицинской помощи. 14. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 15. Техники трудовой и пожарной безопасности. 16. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 17. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
Требования к личностным компетенциям	Хорошие коммуникативные навыки, внимательность к деталям, сообразительным, вежливым, стрессоустойчивым, клиентоориентированным, толерантным, терпеливым, старательным,	

	трудолюбивым.		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Менеджер оздоровительного центра гостиницы	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность: Организация обслуживания гостиничных хозяйств	Квалификация: -
3. Технические данные Профессионального стандарта			
Разработано:	<p>Организация: Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» Исполнитель/ руководитель проекта: 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>		
Экспертиза предоставлена:	<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» Эксперт: Абилпатта М. Контактные данные: hotel-zhambyl@bk.ru , 8(7262) 452551</p>
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022 год