

Приложение № 48
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Прием и размещение 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.

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.

ЗУН – Знания, Умения, Навыки.

VIP гость – Особо важный гость.

CIP гость – Коммерчески важный гость.

ТМЦ – Товарно-Материальные ценности.

Заселение гостя – процедура предоставления гостю номера для временного проживания в отеле, сопровождающаяся выдачей ключа и документальным оформлением.

Выселение гостя – процедура сдачи гостем номера по окончании его временного проживания в отеле, сопровождающаяся оформлением оплаты основных и дополнительных услуг отеля и документальным оформлением.

Check-in/Check-out procedures – Стандарты и процедуры заселения и выселения гостей в отеле.

ККМ – контрольно-кассовая машина.

POS-терминал – терминал по приему оплат платежными картами.

Ночной аудит – процедура перехода от одной календарной даты к последующей, сопровождающаяся ручным или автоматическим начислением ежедневно оказываемых услуг отелем и закрытием смен в ККМ и POS-терминалах всех точек продаж отеля.

Профиль и номенклатура отеля – перечень и названия основных и дополнительных услуг отеля, расположение и наименование точек и мест предоставления основных и дополнительных услуг отеля.

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:	Прием и размещение 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:	Прием и размещение гостей – это совокупность действий и услуг, оказываемых сотрудниками службы «Приема и размещения гостей» гостям отеля, направленные на максимизацию удовлетворенности гостей отеля и повышению эффективности использования номерного фонда отеля. Процесс приема и размещения гостей включает в себя: предварительный заказ номера и оформление брони, организация, планирование и контроль использования номерного фонда отеля, встреча гостей, размещение гостей, предоставление помощи с багажом, предоставление информации об основных и дополнительных услугах отеля, разрешение конфликтных ситуаций, координация работы служб отеля, оформление выезда и окончательный расчет гостей.

2. Карточки профессий

Перечень карточек профессий:	Начальник отдела (бронирования, приема и размещения, кадров, маркетинга и продаж)	6-й уровень ОРК.
	Менеджер отдела бронирования	6-й уровень ОРК.
	Менеджер по обслуживанию гостей	6-й уровень ОРК.
	Супервайзер	5-й уровень ОРК.
	Старший администратор	4-й уровень ОРК.
	Администратор	3-й уровень ОРК.
	Портъе	3-й уровень ОРК.
	Оператор по бронированию номеров	2-й уровень ОРК.
	Швейцар	1-й уровень ОРК.
	Помощник администратора	1-й уровень ОРК.
Носильщик	1-й уровень ОРК.	

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ОТДЕЛА БРОНИРОВАНИЯ»		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Менеджер отдела бронирования	
Другие возможные наименования профессии:	-	
Квалификационный уровень по ОРК:	6	
Основная цель деятельности:	Организация и координация работы отдела бронирования и регистрации гостей отеля.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планирование работы отдела бронирования и регистрации гостей 2. Организация работы отдела бронирования и регистрации 3. Координация работы отдела бронирования и регистрации гостей 4. Мотивация сотрудников отдела бронирования и регистрации гостей 5. Контроль работы отдела бронирования и регистрации гостей
Трудовая функция 1: Планирование работы отдела бронирования и регистрации гостей	Задача 1: Подбор персонала на подотчетные должности в отделе бронирования и регистрации гостей	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. Распознавать способности и потенциал в сотрудниках.
		Знания:
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК. 2. Методики поиска и подбора необходимых сотрудников.

		<ol style="list-style-type: none"> 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 (английского) 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 нормы 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 бронирования и регистрации гостей</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 связи, техники пожарной и производственной безопасности.

		<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. Нормы расхода ТМЦ. 4. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда,

		<p>владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих 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 отдела бронирования и регистрации</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-

		<p>правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 5. Текущего состояния отеля, состояние номерного фонда. 6. Информации о предоставляемых услугах, информации о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 8. Основ маркетинга и правил ценообразования на местном рынке гостиничных услуг. 9. Правил и норм 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,</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и

	<p>совершенствование стандартов отдела и следование им</p>	<p>необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Анализировать мировой и местный опыт ведения гостиничного бизнеса. 3. Составлять стандарты отдела и следовать им. 4. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов отдела. 5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 6. Осуществлять координацию между отделами отеля. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Государственного (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, целей и задач 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
--	---	--

		<p>акциях.</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Правил и норм делового и телефонного этикета, правил делового общения и переписки. 12. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 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. 15. Техники трудовой и пожарной безопасности. 16. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 17. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 3:</p> <p>Организация работы портье, администраторов, старших администраторов, агента по бронированию, менеджера по работе с гостями и ночных менеджеров</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. Бронировать номера. 8. Работать с системами бронирования номеров.

		<ol style="list-style-type: none"> 9. Заселять и выселять гостей, формировать счета. 10. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 11. Выставлять счета на оплату. 12. Оказывать первую медицинскую помощь. 13. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 14. Составлять рабочий график заполнять таблицу учета рабочего времени. 15. Принимать быстрые и правильные решения. 16. Решать конфликтные ситуации и находить компромисс. 17. Проводить ночной аудит.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Внутреннего стандарта отеля. 4. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчетности в отделах размещения и продаж. 5. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 6. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 7. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных

		<p>гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Процедур поселения, выселения гостей (Check-in/Check-out procedures). 10. Порядка и процедуры бронирования номеров в отеле. 11. Основных мировых систем бронирования номеров, порядка и процедур работ с системами бронирования. 12. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля. 13. Профиля и номенклатуры отеля. 14. Правил проживания в отеле. 15. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 16. Правил и норм делового и телефонного этикета. 17. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 18. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 19. Процедур проведения ночного аудита. 20. Мировых платежных систем и особенности оплат той или иной платежной картой. 21. Процедур выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов. 22. Правил и порядка
--	--	--

		<p>составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени.</p> <p>23. Правил оказания первой медицинской помощи.</p> <p>24. Основ психологии.</p> <p>25. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций.</p> <p>26. Техники трудовой и пожарной безопасности.</p> <p>27. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>28. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
<p>Трудовая функция 3:</p> <p>Координация работы отдела бронирования и регистрации гостей</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 трудового законодательства РК. 2. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 3. Правил и норм делового и телефонного этикета. 4. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем

		<p>объёме.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Основ психологии. 6. Действующих стандартов отеля. 7. Правил внутреннего трудового распорядка отеля. 8. Правил проживания в отеле. 9. Правил и норм охраны труда и техники пожарной и производственной безопасности. 10. Порядка ведения документации и отчётности в отделе. 11. Состоянии отеля, состоянии номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СІР – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 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 персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 3. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 4. Проводить тренинги и корректно доносить информацию. 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 трудового законодательства РК.

		<ol style="list-style-type: none">2. Действующих стандартов и процедур отдела.3. Правил проживания в отеле.4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме.5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда.6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.7. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории.8. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.9. Правил и норм делового и телефонного этикета.10. Порядка ведения документации и отчётности в отделе бронирования и регистрации.11. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат.12. Процедуры проведения ночного аудита.13. Мировых платежных систем и особенности оплат той или иной платежной картой.14. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени.15. Правил оказания первой медицинской помощи.
--	--	---

		<p>16. Основ психологии.</p> <p>17. Техники трудовой и пожарной безопасности.</p> <p>18. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>19. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
	<p>Задача 3:</p> <p>Ежедневно докладывать руководству о текущем состоянии отеля</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. Осуществлять координацию между отделами отеля. 3. Составлять и читать отчеты, установленные внутренними стандартами и процедурами отеля. 4. Анализировать состояние отеля и составлять отчет по результатам. 5. Принимать быстрые и правильные решения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Действующих стандартов отеля. 3. Порядка ведения документации и отчетности во всех отделах отеля. 4. Правил проживания в отеле. 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 6. Финансовых показателей работы отдела за отчетные периоды. 7. Технического состояние

		<p>отеля и номерного фонда, о плановом или внеплановом ремонте в номерах отеля и зонах гостевого пользования отеля.</p> <p>8. Пожеланий, жалоб и просьб гостей отеля.</p> <p>9. Информации о возможных происшествиях или конфликтных ситуациях, произошедших за отчетный период.</p> <p>10. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</p> <p>11. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы.</p> <p>12. Техники трудовой и пожарной безопасности.</p> <p>13. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>14. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Мотивация сотрудников отдела бронирования и регистрации гостей</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Организация и проведение тренингов, курсов повышения квалификации</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. Организовывать и проводить тренинги и корректно доносить информацию. 4. 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 трудового законодательства РК. 2. Действующих стандартов и процедур отдела. 3. Требований и стандарт обслуживания,

		<p>предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 5. Правил и процедур организации и проведения тренингов. 6. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета. 8. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени. 9. Правил оказания первой медицинской помощи 10. Основ психологи. 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>Организация и проведение программ по премированию сотрудников 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. Распознавать сильные и слабые стороны сотрудника, его способности и потенциал. 4. Разрабатывать и внедрять программы по премированию сотрудников. 5. Работать с комментариями и отзывами гостей. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся

		<p>работы отеля и трудового законодательства РК.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Действующих стандартов и процедур отдела. 3. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 5. Методики, правил и процедуры организации программ по премированию сотрудников. 6. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 7. Пожеланий, жалоб и просьб и отзывов гостей отеля. 8. Информации о возможных происшествиях или конфликтных ситуациях, произошедших за отчетный период. 9. Правил и норм делового и телефонного этикета. 10. Личных данные сотрудников, их психологический и эмоциональный портрет. 11. Основ психологии. 12. Техники трудовой и пожарной безопасности. 13. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 14. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 5:</p> <p>Контроль работы отдела бронирования и регистрации гостей</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Ежедневный контроль соблюдения правил ношения униформы и внешнего вида, трудовой дисциплины отдела</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 отдела. 4. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся

		<p>ошибки у подчиненных сотрудников.</p> <p>5. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами.</p> <hr/> <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, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Стандартов внешнего вида и ношения униформы сотрудников отдела. 5. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчетности в отделах размещения и продаж. 6. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета. 8. Рабочего графика сотрудников отдела. 9. Основ психологии. 10. Правил и приема 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 отдела</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 отдела. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отдела. 5. Бронировать номера. 6. Работать с системами бронирования номеров. 7. Заселять и выселять гостей, формировать счета. 8. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся ошибки у подчиненных сотрудников. 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 трудового законодательства РК. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов и процедур отдела и отеля. 4. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчетности в отделах размещения и продаж. 5. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме.
--	---	---

		<ol style="list-style-type: none"> 6. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. Информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 8. Процедуры поселения, выселения гостей (Check-in/Check-out procedures). 9. Порядка и процедуры бронирования номеров в отеле. 10. Основных мировых систем бронирования номеров, порядка и процедуры работы с системами бронирования. 11. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля. 12. Профиля и номенклатуры отеля. 13. Правил проживания в отеле. 14. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СІР – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 15. Правил и нормы делового и телефонного этикета. 16. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 17. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 18. Процедуры проведения ночного аудита. 19. Мировых платежных систем и особенностей оплат той или иной платежной картой.
--	--	---

		<p>20. Процедуры выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов.</p> <p>21. Правил оказания первой медицинской помощи.</p> <p>22. Основ психологии.</p> <p>23. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций.</p> <p>24. Техники трудовой и пожарной безопасности.</p> <p>25. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>26. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
	<p>Задача 3:</p> <p>Ежедневный контроль броней, заездов и выездов</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. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов отдела. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Осуществлять координацию между отделами отеля. 6. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 7. Бронировать номера. 8. Работать с системами бронирования номеров. 9. Заселять и выселять гостей, формировать счета. 10. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 11. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 12. Принимать быстрые и правильные решения.

		<p>13. Проводить ночной аудит.</p> <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 категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 5. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 6. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 7. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Процедуры поселения, выселения гостей (Check-in/Check-out procedures). 10. Порядка и процедуры бронирования номеров в отеле. 11. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля. 12. Профиля и номенклатуры
--	--	---

		<p>отеля.</p> <ol style="list-style-type: none"> 13. Текущего состояния отеля, состояния номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 14. Правил и норм делового и телефонного этикета. 15. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 16. Мировых платежных систем и особенности оплат той или иной платежной картой. 17. Процедуры выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов. 18. Правил оказания первой медицинской помощи. 19. Основы психологии. 20. Техники трудовой и пожарной безопасности. 21. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 22. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 4:</p> <p>Ежедневный контроль доступности номеров и тарифов на открытых источниках продаж</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Работать с различными системами продаж, закрывать и открывать продажу номеров, загружать цены и другую информацию. 3. Следить за соблюдением паритета цен на открытых источниках продаж. 4. Работать с комментариями и отзывами гостей. 5. Анализировать мировой и местный опыт ведения гостиничного бизнеса. 6. Анализировать цены на отели на открытых

		<p>источниках продаж на местном рынке.</p> <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 категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Принципов ценообразования на местном рынке гостиничных услуг. 5. Количественного и качественного состава предприятий размещения на местном рынке. 6. Основ делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 7. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 8. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 9. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 10. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 11. Процедуры поселения, выселения гостей (Check-in/Check-out procedures).
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 12. Порядка и процедуры бронирования номеров в отеле. 13. Правил проживания в отеле. 14. Основных мировых систем бронирования номеров, порядок и процедуры работы с системами бронирования. 15. Профиля и номенклатура отеля. 16. Текущее состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 17. Правил и норм делового и телефонного этикета. 18. Техники трудовой и пожарной безопасности. 19. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 20. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 5:</p> <p>Ежедневный контроль начислений, коррекций и отмен</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. Осуществлять ежедневный контроль начислений, коррекций и отмен в автоматизированной системе управления отелем. 4. Читать и анализировать отчеты, установленные внутренними стандартами и процедурами отеля. 5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 6. Осуществлять координацию

		<p>между сотрудниками отдела.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся ошибки у подчиненных сотрудников. 8. Бронировать номера. 9. Заселять и выселять гостей, формировать счета. 10. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 11. Принимать быстрые и правильные решения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства. 2. Внутренних стандартов отеля. 3. Стандартов и процедур отдела. 4. Основ делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчетности в отделах размещения и продаж. 5. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 6. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 7. Информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Процедуры поселения, выселения гостей (Check-
--	--	--

		<p>in/Check-out procedures).</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Порядка и процедуры начисления и отмены услуг отеля. 11. Правил проживания в отеле. 12. Профиля и номенклатуры отеля. 13. Правил и норм делового и телефонного этикета. 14. Техник трудовой и пожарной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 6:</p> <p>Контроль доходов и расходов 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. Составлять, планировать и контролировать доходную часть бюджета отдела. 4. Составлять, планировать и контролировать расходную часть бюджета отдела. Формировать, корректировать и защищать бюджет отдела. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства. 2. Внутренних стандартов отеля. 3. Стандартов и процедур отдела. 4. Основ делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 5. Государственного (приравненного к государственному) и двух иностранных языков в

		<p>рабочем объеме.</p> <p>6. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда.</p> <p>7. Информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.</p> <p>8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории.</p> <p>9. Процедуры поселения, выселения гостей (Check-in/Check-out procedures).</p> <p>10. Порядка и процедуры начисления и отмены услуг отеля.</p> <p>11. Правил проживания в отеле.</p> <p>12. Профиля и номенклатуры отеля.</p> <p>13. Правил и норм делового и телефонного этикета.</p> <p>14. Техник трудовой и пожарной безопасности.</p> <p>15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>	
Требования к личностным компетенциям	Обладать красноречием, внешним и внутренним обаянием, харизмой, организаторскими способностями и умением вести переговоры в интересах организации и четко формулировать мысли и идеи, умением анализировать, планировать и прогнозировать, вежливым, коммуникабельным, стрессоустойчивым, клиентоориентированным, толерантным, терпеливым, старательным, трудолюбивым		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	5	Супервайзер	
	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	Уровень образования:	Специальнос	Квалификация:

образования и квалификации	Высшее образование (5 уровень МСКО)	ть: Ресторанное дело и гостиничный бизнес	Бакалавр
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ГОСТЕЙ»			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер по обслуживанию гостей		
Другие возможные наименования профессии:	-		
Квалификационный уровень по ОРК:	б		
Основная цель деятельности:	Создание благоприятной атмосферы гостям отеля, обеспечение гостей всем необходимым для их комфортного и приятного пребывания в отеле.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Проверка номера, подготовленного для заезда гостей перед заездом 2. Принятие, координация и выполнение просьб, жалоб и пожеланий гостей 3. Предоставление гостям полной информацию об отеле, возможностях и услугах отеля 4. Контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей и соблюдения стандартов ношения униформы и внешнего вида персонала отеля 	
Трудовая функция 1: Проверка номера, подготовленного для заезда гостей перед заездом	Задача 1: Ознакомится со списком заезжающих гостей на текущую дату, выявить и определить физические или психологические потребности заезжающих гостей	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Готовить номера перед заездом постоянных гостей в соответствии с их пожеланиями, физическими или психологическими потребностями. 2. Заполнять и раскладывать в номера приветственные или поздравительные письма и возможные комплименты от отеля при заезде VIP или СIP гостей. 3. Работать с персональным 	

		<p>компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Работать с базой данных постоянных гостей отеля, выявлять физические и психологические потребности гостей. 5. Осуществлять ежедневный контроль всех броней, применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 6. Вести и координировать базу данных гостей с учетом их пожеланий, физических или психологических потребностей. 7. Составлять «портрет» гостя. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Требования и стандарты обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Порядок ведения документации и отчетности в отделах размещения и продаж. 4. Знать текущее состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP гостей. 5. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 6. Знать возможности отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 7. Правила эксплуатации
--	--	---

		<p>офисной техники, компьютерная грамотность.</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы. 9. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объеме. 10. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 11. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 12. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>В соответствии со списком заезжающих гостей и базой данных постоянных гостей, подготовить приветственные или поздравительные письма, возможные комплименты от отеля</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. Составлять приветственные или поздравительные письма, соблюдая нормы и правила делового общения и переписки. 3. Осуществлять координацию между отделами отеля. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Произвести качественный выбор возможных комплементов от отеля, в соответствии с физическими, психологическими и иными предрасположенностями гостей. 6. Вести и координировать базу данных гостей с учетом их пожеланий, физических или психологических потребностей.

		<p>7. Составлять «портрет» гостя.</p> <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 категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 4. Действующих стандартов и процедуры отеля. 5. Текущего состояния отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 10. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. 11. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языками (английским) в рабочем объёме.
--	--	--

		<p>12. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</p> <p>13. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>14. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
	<p>Задача 3:</p> <p>Осуществить проверку номеров перед заездом, разложить приветственные или поздравительные письма и возможные комплименты от отеля</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. Пользоваться системой замков и безопасности, установленной в отеле. 3. Осуществлять координацию между отделами отеля. 4. Проводить контроль качества уборки и технического состояния номеров, в соответствии с нормами и стандартами, установленными в отеле. 5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. <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, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 4. Действующих стандартов и процедур отеля.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 10. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. 11. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем объёме. 12. Стандартов уборки номеров и раскладки гостевых принадлежностей. 13. Стандартов и нормы технического состояния номера отеля. 14. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 2: Принятие,</p>	<p>Задача 1: Принимать просьбы, жалобы и пожелания гостей,</p>	<p>Умения: 1. Предоставлять информацию и помощь гостям на любые их вопросы и требования в</p>

<p>координация и выполнение просьб, жалоб и пожеланий гостей</p>	<p>координировать их выполнение, работать с отзывами гостей</p>	<p>пределах своей компетенции.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Работать с отзывами гостей. 3. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем. 4. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу. 5. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей. 6. Корректно вести себя в конфликтной ситуации. 7. Решать конфликтные ситуации и находить компромисс. 8. Точно и четко формулировать просьбы, жалобы, пожелания гостей. 9. Принимать быстрые и правильные решения. 10. Составлять «портрет» гостя. 11. Осуществлять координацию между отделами отеля. 12. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 13. Корректно отвечать на отзывы гостей. 14. Оказывать первую медицинскую помощь.
		<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, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 4. Действующих стандартов и

		<p>процедур отеля.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 10. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. 11. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем объёме. 12. Стандартов уборки номеров и раскладки гостевых принадлежностей. 13. Стандартов и нормы технического состояния номера отеля. 14. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Предоставлять информацию</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и

	<p>и помощь гостям на любые их вопросы и требования в пределах своей компетенции</p>	<p>необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу. 3. Четко и сформулированно излагать и доносить информацию. 4. Корректно отказывать в некорректных требованиях гостя. 5. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей. 6. Корректно вести себя в конфликтной ситуации. 7. Составлять «портрет» гостя. 8. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 9. Принимать быстрые и правильные решения. 10. Оказывать первую медицинскую помощь. <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, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Порядка ведения документации и отчетности в отделах размещения и продаж. 4. Действующих стандартов и процедур отеля. 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о
--	---	---

		<p>стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 10. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. 11. Государственного (приравненного к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем объеме. 12. Стандартов уборки номеров и раскладки гостевых принадлежностей. 13. Стандартов и нормы технического состояния номера отеля. 14. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 3:</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

		<p>гостей.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 4. Действующих стандартов и процедур отеля. 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 9. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 10. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. 11. Государственного (приравненного к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем объёме. 12. Стандартов уборки номеров и раскладки гостевых принадлежностей. 13. Стандартов и нормы технического состояния номера отеля. 14. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 3:</p> <p>Предоставление гостям полной информацию об отеле, возможностях и услугах отеля</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Предоставлять гостям полную информацию об отеле, возможностях и услугах отеля</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить ознакомительный тур по отелю. 2. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем. 3. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу. 4. Излагать информацию в интересах организации. 5. Подчеркивать сильные стороны и сглаживать слабые стороны в описании отеля. 6. Красиво и интересно преподносить информацию.

		<p>7. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля.</p> <p>8. Оказывать первую медицинскую помощь.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.</p> <p>2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях.</p> <p>3. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж.</p> <p>4. Действующих стандартов и процедур отеля.</p> <p>5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля.</p> <p>6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.</p> <p>7. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</p> <p>8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории.</p> <p>9. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность.</p> <p>10. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы.</p> <p>11. Государственного</p>
--	--	---

		<p>(приравненному к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем объеме.</p> <p>12. Стандартов уборки номеров и раскладки гостевых принадлежностей.</p> <p>13. Стандартов и нормы технического состояния номера отеля.</p> <p>14. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</p> <p>15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
	<p>Задача 2:</p> <p>Проводить ознакомительный тур по отелю</p>	<p>Умения:</p> <p>1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем.</p> <p>2. Проводить информационный тур по отелю.</p> <p>3. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу.</p> <p>4. Излагать информацию в интересах организации.</p> <p>5. Подчеркивать сильные стороны и сглаживать слабые стороны в описании отеля.</p> <p>6. Красиво и интересно преподносить информацию.</p> <p>7. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля.</p> <p>8. Оказывать первую медицинскую помощь.</p> <p>Знания:</p> <p>1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся</p>

		<p>работы отеля.</p> <ol style="list-style-type: none">2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях.3. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж.4. Действующих стандартов и процедур отеля.5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля.6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.7. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.8. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории.9. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность.10. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы.11. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английского) в рабочем объёме.12. Стандартов и нормы технического состояния номера отеля.13. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.
--	--	--

		<p>14. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>15. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. Расположение и номенклатуру местных достопримечательностей и мест досуга.</p> <p>16. Историю отеля.</p> <p>17. Правила оказания первой медицинской помощи.</p> <p>18. Основы психологии.</p>
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей и соблюдения стандартов ношения униформы и внешнего вида персонала отеля</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Осуществлять контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей</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 отеля. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся ошибки у сотрудников отеля. 6. 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 трудового законодательства РК. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов и процедур всех отделов отеля. Стандартов уборки номеров, стандартов заселения/выселения гостей,

		<p>стандартов сервировки столов и подачи блюд в ресторане и др.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Должностных инструкций всех сотрудников отдела. 5. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчётности во всех отделах отеля. 6. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 7. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, время и детали проводимых мероприятиях в отеле. 8. Информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 9. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории, о возможностях ресторанов, конференц-залов и других точек продаж отеля. 10. Порядка и процедуры бронирования номеров в отеле. 11. Профиля и номенклатуры отеля. 12. Правил проживания в отеле. 13. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 14. Правил и норм делового и телефонного этикета.
--	--	---

		<ol style="list-style-type: none"> 15. Расположений и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 16. Правил и порядок работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 17. Процедуры проведения ночного аудита. 18. Мировых платежных системы и особенности оплат той или иной платежной картой. 19. Процедуры выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов. 20. Правил оказания первой медицинской помощи. 21. Основ психологии. 22. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 23. Техники трудовой и пожарной безопасности. 24. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 25. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Осуществлять контроль над соблюдением стандартов ношения униформы и внешнего вида персонала отеля</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 отеля. 4. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся ошибки у сотрудников отеля. 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

		<p>и других материалов, касающиеся работ отеля и трудового законодательства РК.</p> <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. Стандартов внешнего вида и ношения униформы всех сотрудников отеля. 5. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчётности во всех отделах отеля. 6. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 7. Правил и норм делового и телефонного этикета. 8. Рабочего графика всех сотрудников отеля. 9. Основ психологии. 10. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 11. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
Требования к личностным компетенциям	Обладать красноречием, внешним и внутренним обаянием, харизмой, организаторскими способностями, быть высокообразованным, сообразительным, смекалистым, правильно воспитанным, вежливым, толерантным, коммуникабельным, стрессоустойчивым, клиентоориентированным, терпеливым, старательным, трудолюбивым.	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	5	Супервайзер
	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: «ПОРТЬЕ»			
Код:	9629-9-013		
Код группы:	9629-9		
Профессия:	Портъе		
Другие возможные наименования профессии:	9629-9-002 Гардеробщик		
Квалификационный уровень по ОРК:	3		
Основная цель деятельности:	Оказание помощи гостям с багажом при заезде и выезде в отель, выполнение поручений гостей и администрации отеля в пределах своей компетенции.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Оказание помощи гостям с багажом при заселении в отель и выселении из отеля 2. Выполнение поручений гостей и информирование об услугах отеля и сопутствующих услугах 3. Выполнение поручений администрации отеля 4. Обеспечение сохранности и технического состояния вверенного имущества отеля 5. Принятие на хранение и ведение учета багажа, оставленного на временное хранение 	
Трудовая функция 1: Оказание помощи гостям с багажом при заселении в отель	Задача 1: Оказание помощи гостям по транспортировке багажа во время заселения и выселения	Умения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Приветствовать гостей при заселении и выселении. 2. Информировать гостей об основных и сопутствующих услугах отеля. 3. Управлять и обращаться с 	

и выселении из отеля		<p>тележкой для перевозки багажа.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Аккуратно носить багаж гостей. 5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 6. Оказывать первую медицинскую помощь.
		<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 категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Информации о времени и графике работы всех служб отеля. 8. Информации о возможностях и об особенностях предоставления услуг во всех службах отеля. 9. Профиля и номенклатуры отеля. 10. Правил проживания в отеле. 11. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.

		<ol style="list-style-type: none"> 12. Правил и норм делового и телефонного этикета. 13. Расположений и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 14. Истории отеля. 15. Правил оказания первой медицинской помощи. 16. Основ психологии. 17. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 18. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 19. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Информирование гостей о правилах использования оборудования, находящегося в номере при заселении в номер</p>	<p>Умения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Приветствовать гостей при заселении и выселении. 2. Информировать гостей об основных и сопутствующих услугах отеля. 3. Корректно информировать гостей о правилах пользования освещением, системой охлаждения и обогрева номера, телевизором и т.д. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Оказывать первую медицинскую помощь. <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 категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Государственного (приравненному к

		<p>государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме.</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Информации о времени и графике работы всех служб отеля. 8. Информации о возможностях и об особенностях предоставления услуг во всех службах отеля. 9. Профиля и номенклатуры отеля. 10. Правил проживания в отеле. 11. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или SIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 12. Правил и норм делового и телефонного этикета. 13. Расположений и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 14. Истории отеля. 15. Правил оказания первой медицинской помощи. 16. Основ психологии. 17. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 18. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 19. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 2: Выполнение поручений гостей</p>	<p>Задача 1: Информирование гостей об основных и сопутствующих услугах отеля</p>	<p>Умения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить информационный тур по отелю. 2. Вести грамотную и клиентоориентированную

и информирование об услугах отеля и сопутствующих услугах		<p>беседу.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Излагать информацию в интересах организации. 4. Подчеркивать сильные стороны и сглаживать слабые стороны в описании отеля. 5. Красиво и интересно преподносить информацию. 6. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 7. Оказывать первую медицинскую помощь.
		<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, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Государственным (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда. 6. Правил и приемов проведения информационного тура по отелю. 7. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 8. Владеть информацией о времени и графике работы всех служб отеля. 9. Владеть информацией о возможностях и об особенностях предоставления услуг во всех службах отеля. 10. Профиля и номенклатуры отеля.

		<ol style="list-style-type: none"> 11. Правил проживания в отеле. 12. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 13. Расположений и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 14. Истории отеля. 15. Правил оказания первой медицинской помощи. 16. Основ психологии. 17. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 18. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 19. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Выполнение поручений гостей в пределах своей компетенции</p>	<p>Умения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнять различные просьбы и поручения гостей отеля. 2. Четко и сформулировано излагать информацию. 3. Корректно отказывать в некорректных требованиях гостя. 4. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей. 5. Корректно вести себя в конфликтной ситуации. 6. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 7. Принимать быстрые и правильные решения. 8. Оказывать первую медицинскую помощь. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые

		<p>к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Государственных (приравненному к государственному) и двух иностранными языками в рабочем объеме. 5. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг. 6. Профиля и номенклатуры отеля. 7. Правил проживания в отеле. 8. Правил и норм делового и телефонного этикета. 9. Расположений и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 10. Приемов и правил поведения в конфликтной ситуации. 11. Правил оказания первой медицинской помощи. 12. Основ психологии. 13. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 14. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 3: Выполнение поручений</p>	<p>Задача 1: Выполнение различных поручений администрации отеля, в том числе</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выполнять различные просьбы и поручения администрации отеля, в пределах своей компетенции.

администрации отеля	транспортировка документации между отделами отеля	<ol style="list-style-type: none"> 2. Четко и сформулировано излагать информацию. 3. В сохранности и своевременно разносить по отделам входящую корреспонденцию и внутренние документы отеля. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Оказывать первую медицинскую помощь.
Знания:		<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Внутренних стандартов отеля. 3. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 4. Правил и норм делового и телефонного этикета. 5. Расположений офисов и рабочих кабинетов всех сотрудников администрации отеля. 6. Графиков работы администрации отеля. 7. Правил оказания первой медицинской помощи. 8. Основ психологии. 9. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 10. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 11. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 12. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

	<p>Задача 2:</p> <p>Оказывать помощь по эвакуации гостей в случае возникновения чрезвычайной ситуации</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оказывать помощь гостям в случае возникновения чрезвычайной ситуации. 2. Четко и сформулировано излагать информацию. 3. Сохранять спокойствие и трезво мыслить в случае возникновения чрезвычайной ситуации. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Оказывать первую медицинскую помощь. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Внутренних стандартов отеля. 3. Государственного (приравненного к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 4. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 5. Расположение офисов и рабочих кабинетов всех сотрудников администрации отеля. 6. План и пути эвакуации и расположение пожарных выходов. 7. Правил и процедур поведения в случае возникновения чрезвычайной ситуации. 8. Процедур и стандартов эвакуации гостей и сотрудников отеля в случае возникновения чрезвычайной ситуации. 9. Правил оказания первой медицинской помощи. 10. Основ психологии.
--	---	---

		<p>11. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</p> <p>12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Обеспечение сохранности и технического состояния вверенного имущества отеля</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Содержать в отличном техническом и косметическом состоянии тележку для багажа, информационные стойки и другое вверенное имущество отеля</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Следить за техническим и косметическим состоянием тележки для багажа и другого вверенного имущества. 2. Пользоваться средствами по уходу за тележкой для багажа и другого вверенного имущества. 3. Выявлять неисправности или повреждения тележки для багажа и другого вверенного имущества. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внутренних стандартов отеля. 2. Нормы технического состояния тележки для багажа и другого вверенного имущества. 3. Правила и процедуры содержания хромированных изделий. 4. Периодичность смазки и проведения планового технического осмотра тележки для багажа и другого вверенного имущества. 5. Правила оказания первой медицинской помощи. 6. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Составление заявок на закуп</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планировать расход средств по уходу за тележкой для

	<p>средств по уходу за тележкой для багажа, инфо стойкам и др. или на замену вышедшего из строя оборудования</p>	<p>багажа, инфо стойкам и т.д.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Следить за сохранностью тележки для багажа и другого вверенного имущества. 3. Заполнять заявку на закуп средств по уходу или замене вышедшего из строя оборудования.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Внутренних стандартов отеля. 3. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объеме. 4. Нормы технического состояния тележки для багажа и другого вверенного имущества. 5. Правила и процедуры содержания хромированных изделий. 6. Нормы расхода средств по уходу за тележкой для багажа и другого вверенного имущества. 7. Периодичность смазки и проведения планового технического осмотра тележки для багажа и другого вверенного имущества. 8. Правила оказания первой медицинской помощи. 9. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 10. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 11. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
<p>Трудовая функция 5: Принятие на</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Принимать на временное хранение багаж выезжающих</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать на временное хранение багаж выезжающих гостей.

хранение и ведение учета багажа, оставленного на временное хранение	гостей	<ol style="list-style-type: none"> 2. Заполнять и выдавать талоны (бирки) на временное хранение багажа. 3. Вести учет талонов (бирок) выдаваемых в обмен на принятый на временное хранение багаж. 4. Пользоваться камерой хранения багажа и аккуратно сортировать и складировать багаж в камере хранения багажа.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Внутренние стандарты отеля. 3. Владеть государственным (приравненным к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме. 4. Правила приема и временного хранения багажа. 5. Правила и процедуры приема багажа на временное хранение. 6. Порядок заполнения и выдачи талонов (бирок) на временное хранение багажа. 7. Правила оказания первой медицинской помощи. 8. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Задача 2:	
	Вести учет оставленного на временное хранение багажа	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вести учет принятого на временное хранение багажа. 2. Передавать по смене журнал учета, оставленного на временное хранение багажа. 3. Пользоваться камерой хранения багажа и аккуратно

		<p>сортировать и складировать багаж в камере хранения багажа.</p> <p>4. Подавать менеджеру отдела списки не востребованного долгое время, багажа.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Внутренние стандарты отеля. 3. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 4. Правила приема и временного хранения багажа. 5. Правила и процедуры приема багажа на временное хранение. 6. Порядок заполнения и выдачи талонов (бирок) на временное хранение багажа. 7. Правила и процедуры заполнения и передачи журнала учета багажа, оставленного на временное хранение. 8. Порядок ведения документации и отчётности в отделе размещения гостей. 9. Правила оказания первой медицинской помощи. 10. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 11. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 12. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 3:</p> <p>Выдача, оставленного на временное хранение, багажа</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выдавать, оставленный на временное хранение, багаж. 2. Заполнять и выдавать талоны (бирки) на временное хранение багажа.

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Вести учет талонов (бирок) выдаваемых в обмен на принятый на временное хранение багаж. 4. Пользоваться камерой хранения багажа и аккуратно сортировать и складировать багаж в камере хранения багажа.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Внутренние стандарты отеля. 3. Владеть государственным (приравненным к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме. 4. Правила приема и выдачи багажа на временное хранение. 5. Правила и процедуры выдачи багажа, оставленного на временное хранение. 6. Порядок заполнения и выдачи талонов (бирок) на временное хранение багажа. 7. Правила оказания первой медицинской помощи. 8. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
Требования к личностным компетенциям	Для успешной работы на этой позиции кандидат должен обладать крепким здоровьем, внешним и внутренним обаянием, умением быстро мыслить, быть правильно воспитанным, честным, порядочным, вежливым, толерантным, коммуникабельным, стрессоустойчивым, клиентоориентированным, терпеливым, старательным, трудолюбивым.	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	2	Оператор по бронированию номеров
	4	Старший администратор

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: -
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ШВЕЙЦАР»			
Код:	9629-6-001		
Код группы:	9629		
Профессия:	Швейцар		
Другие возможные наименования профессии:	9629-6-001 Швейцар		
Квалификационный уровень по ОРК:	1		
*Описание профессиональной карточки «Швейцар» находится в профессиональном стандарте «Гостиничное хозяйство»			
Основная цель деятельности:	Встреча и проводы гостей, открытие дверей перед ними, дача справок по различным вопросам, направление автомобилей, чтобы они не скапливались перед входом и не преграждали друг другу выезд, вызов и усадка гостей в такси, помощь в донесении багажа и выполнение иных функций по указанию менеджера в гостинице.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции	См карточку профессии «Швейцар» ПС «Гостиничное хозяйство»	
	Дополнительные трудовые функции:	1. Обеспечение сохранности и технического состояния вверенного имущества отеля	
Дополнительная трудовая функция 1: Обеспечение сохранности и технического состояния вверенного имущества отеля	Задача 1: Следить за сохранностью и техническим состоянием вверенного имущества отеля	Умения:	
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Следить за техническим и косметическим состоянием входной группы отеля и иного имущества отеля, расположенного при входе в отель. 2. Выявлять неисправности или повреждения входной группы отеля и иного имущества отеля, расположенного при входе в отель. 	

		<p>3. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Внутренние стандарты отеля. 3. Владеть государственным (приравненным к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 4. Нормы технического состояния входной группы отеля и иного имущества отеля, расположенного при входе в отель. 5. Правила оказания первой медицинской помощи. 6. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	<p>Задача 2:</p> <p>Своевременно информировать руководство отеля о ненадлежащем техническом состоянии имущества отеля</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Выявлять неисправности или повреждения входной группы отеля и иного имущества отеля, расположенного при входе в отель. 2. Грамотно и корректно излагать информацию. 3. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательство Республики Казахстан,

		<p>нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Внутренние стандарты отеля. 3. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме. 4. Нормы технического состояния входной группы отеля и иного имущества отеля, расположенного при входе в отель. 5. Владеть информацией о времени и графике работы всех служб отеля. 6. Правила и нормы делового этикета. 7. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 8. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 9. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. 	
Требования к личностным компетенциям	Для успешной работы на этой позиции кандидат должен обладать крепким здоровьем, внешним и внутренним обаянием, умением быстро мыслить, быть правильно воспитанным, честным, порядочным, вежливым, толерантным, коммуникабельным, стрессоустойчивым, терпеливым, старательным, трудолюбивым, знать основы этики и этикета, владеть государственным (приравненному к государственному) и одним и более иностранными языками в рабочем объеме.		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	1	Носильщик	
	1	Помощник администратора	
	2	Оператор по бронированию	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	ЕТКС, выпуск 1	Швейцар	
Связь с системой образования и	Уровень образования:	Специальность:	Квалификация:

квалификации	Начальное образование и практический опыт и/или краткосрочное обучение (инструктаж) на рабочем месте и/или краткосрочные курсы	-	-
3. Технические данные Профессионального стандарта			
Разработано:	<p>Организация: Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»</p> <p>Исполнитель/ руководитель проекта: Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик</p> <p>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 ,</p>		

	<p>8 (7182) 650405 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 12. Организация: Отель «Жумбактас» Эксперт: Жаксылыкова С.У. Контактные данные: sales@jumbaktas.kz , 8(717) 2570510 13. Организация: Гостиница «Жамбыл» Эксперт: Абилпатта М. Контактные данные: hotel-zhambyl@bk.ru , 8(7262) 452551</p>
<p>Номер версии и год выпуска:</p>	<p>Версия 1, 2019 год</p>
<p>Дата ориентировочно о пересмотра:</p>	<p>2022 год</p>