|  |
| --- |
| Приложение № 48к приказу Заместителя Председателя Правления Национальной палаты предпринимателейРеспублики 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 окончанию 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 РОS-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 гостиницами55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов55.10.3 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 броней, 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. |
| Портье | 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:  | 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:**  |
| 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:** |
| 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.
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.
 |
| **Задача 2:** **Составление рабочего графика сотрудников отдела бронирования и регистрации гостей** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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.
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 CIP – 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.
 |
| **Задача 3:** **Составление заявок на закуп ТМЦ, необходимых для успешной работы отдела** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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, владеть информацией о заезде VIP или CIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.
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.
 |
| Трудовая функция 2:Организация работы отдела бронирования и регистрации | **Задача 1:** **Привлечение новых и удержание старых гостей и корпоративных клиентов** | **Умения:**  |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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. Основ делопроизводства, документооборот. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж.
4. Государственного (приравненному к государственному) и двумя иностранных языков в рабочем объёме.
5. Текущего состояние 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.
 |
| **Задача 2:** **Составление, внедрение, совершенствование стандартов отдела и следование им** | **Умения:** |
| 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.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 акциях.
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.
 |
| **Задача 3:** **Организация работы портье, администраторов, старших администраторов, агента по бронированию, менеджера по работе с гостями и ночных менеджеров** | **Умения:** |
| 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.
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 табель учета рабочего времени.
15. Принимать быстрые и правильные решения.
16. Решать конфликтные ситуации и находить компромисс.
17. Проводить ночной аудит.
 |
| **Знания:** |
| 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 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. 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 CIP – 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. Процедуры 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 составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени.
23. Правил оказания первой медицинской помощи.
24. Основ психологии.
25. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций.
26. Техники трудовой и пожарной безопасности.
27. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
28. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| Трудовая функция 3:Координация работы отдела бронирования и регистрации гостей | **Задача 1:****Распределение обязанностей между сотрудниками отдела**  | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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 объёме.
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 CIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.
12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| **Задача 2:****Обучение и введение в рабочий процесс новых сотрудников отдела** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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. 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 CIP – 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.
16. Основ психологии.
17. Техники трудовой и пожарной безопасности.
18. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
19. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| **Задача 3:** **Ежедневно докладывать руководству о текущем состоянии отеля** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.
2. Действующих стандартов отеля.
3. Порядка ведения документации и отчётности во всех отделах отеля.
4. Правил проживания в отеле.
5. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или CIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.
6. Финансовых показателей работы отдела за отчетные периоды.
7. Технического состояние отеля и номерного фонда, о плановом или внеплановом ремонте в номерах отеля и зонах гостевого пользования отеля.
8. Пожеланий, жалоб и просьб гостей отеля.
9. Информации о возможных происшествиях или конфликтных ситуациях, произошедших за отчетный период.
10. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.
11. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы.
12. Техники трудовой и пожарной безопасности.
13. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
14. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| Трудовая функция 4:Мотивация сотрудников отдела бронирования и регистрации гостей | **Задача 1:****Организация и проведение тренингов, курсов повышения квалификации** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых 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. 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.
 |
| **Задача 2:** **Организация и проведение программ по премированию сотрудников отдела** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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 стандартов обслуживания, предъявляемых к отелям соответствующей категории, принятых в международных гостиничных сетях.
4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме.
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.
 |
| Трудовая функция 5:Контроль работы отдела бронирования и регистрации гостей | **Задача 1:** **Ежедневный контроль соблюдения правил ношения униформы и внешнего вида, трудовой дисциплины отдела** | **Умения:** |
| 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 ошибки у подчиненных сотрудников.
5. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами.
 |
| **Знания:** |
| 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 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. 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.
 |
| **Задача 2:** **Ежедневный контроль соблюдения стандартов и процедур отдела** | **Умения:** |
| 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. |
| **Знания:** |
| 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 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.

Информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.1. Возможностей отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории.
2. Процедуры поселения, выселения гостей (Check-in/Check-out procedures).
3. Порядка и процедуры бронирования номеров в отеле.
4. Основных мировых систем бронирования номеров, порядка и процедуры работы с системами бронирования.
5. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля.
6. Профиля и номенклатуры отеля.
7. Правил проживания в отеле.
8. Текущего состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или CIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.
9. Правил и нормы делового и телефонного этикета.
10. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга.
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 особенностей оплат той или иной платежной картой.
14. Процедуры выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов.
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.
 |
| **Задача 3:** **Ежедневный контроль броней, заездов и выездов** | **Умения:** |
| 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.
13. Проводить ночной аудит.
 |
| **Знания:** |
| 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 отеля.
13. Текущего состояния отеля, состояния номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или CIP – 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.
 |
| **Задача 4:** **Ежедневный контроль доступности номеров и тарифов на открытых источниках продаж** | **Умения:** |
| 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 источниках продаж на местном рынке.
 |
| **Знания:** |
| 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).
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 CIP – 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.
 |
| **Задача 5:** **Ежедневный контроль начислений, коррекций и отмен** | **Умения:** |
| 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 между сотрудниками отдела.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме.
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-in/Check-out procedures).
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.
 |
| **Задача 6:** **Контроль доходов и расходов отдела**  | **Умения:** |
| 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. |
| **Знания:** |
| 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 (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме.
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-in/Check-out procedures).
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.
 |
| 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 образования и квалификации  | Уровень образования: Высшее образование (5 уровень МСКО) | Специальность: Ресторанное дело и гостиничный бизнес | Квалификация: Бакалавр |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ ГОСТЕЙ»** |
| Код: | - |
| Код группы: | - |
| Профессия: | Менеджер по обслуживанию гостей |
| Другие возможные наименования профессии:  | - |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 6 |
| 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:  | 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:**  |
| 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 CIP гостей.
3. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 отчётности 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 офисной техники, компьютерная грамотность.
8. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.
9. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объёме.
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.
 |
| **Задача 2:****В соответствии со списком заезжающих гостей и базой данных постоянных гостей, подготовить приветственные или поздравительные письма, возможные комплименты от отеля** | **Умения:** |
| 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.
7. Составлять «портрет» гостя.
 |
| **Знания:** |
| 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 состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или CIP – 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.
12. Правил и норм охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.
13. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
14. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
 |
| **Задача 3:****Осуществить проверку номеров перед заездом, разложить приветственные или поздравительные письма и возможные комплименты от отеля** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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 CIP – 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.
 |
| Трудовая функция 2:Принятие, координация и выполнение просьб, жалоб и пожеланий гостей  |  **Задача 1:****Принимать просьбы, жалобы и пожелания гостей, координировать их выполнение, работать с отзывами гостей** | **Умения:**  |
| 1. Предоставлять информацию и помощь гостям на любые их вопросы и требования в пределах своей компетенции.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 CIP – 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.
 |
| **Задача 2:****Предоставлять информацию и помощь гостям на любые их вопросы и требования в пределах своей компетенции** | **Умения:** |
| 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 CIP – 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.
 |
| **Задача 3:****Привлечение новых и удержание старых гостей и корпоративных клиентов**  | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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 CIP – 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.
 |
| Трудовая функция 3: Предоставление гостям полной информацию об отеле, возможностях и услугах отеля  | **Задача 1:****Предоставлять гостям полную информацию об отеле, возможностях и услугах отеля** | **Умения:** |
| 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.
7. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля.
8. Оказывать первую медицинскую помощь.
 |
| **Знания:** |
| 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 CIP – 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.
 |
| **Задача 2:****Проводить ознакомительный тур по отелю** | **Умения:** |
| 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами, в пределах своей компетенции, внутренней системой управления отелем.
2. Проводить информационный тур по отелю.
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.
7. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля.
8. Оказывать первую медицинскую помощь.
 |
| **Знания:** |
| 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 CIP – 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.
14. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
15. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. Расположение и номенклатуру местных достопримечательностей и мест досуга.
16. Историю отеля.
17. Правила оказания первой медицинской помощи.
18. Основы психологии.
 |
| Трудовая функция 4: Контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей и соблюдения стандартов ношения униформы и внешнего вида персонала отеля | **Задача 1:****Осуществлять контроль над соблюдением стандартов обслуживания гостей** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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, стандартов сервировки столов и подачи блюд в ресторане и др.
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 CIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей.
14. Правил и норм делового и телефонного этикета.
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.
 |
| **Задача 2:****Осуществлять контроль над соблюдением стандартов ношения униформы и внешнего вида персонала отеля** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работ отеля и трудового законодательства РК.
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: | Портье |
| 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: | 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 и выселении из отеля | **Задача 1:** **Оказание помощи гостям по транспортировке багажа во время заселения и выселения** | **Умения:** |
| 1. Приветствовать гостей при заселении и выселении.
2. Информировать гостей об основных и сопутствующих услугах отеля.
3. Управлять и обращаться с тележкой для перевозки багажа.
4. Аккуратно носить багаж гостей.
5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля.
6. Оказывать первую медицинскую помощь.
 |
| **Знания:** |
| 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 CIP – 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.
 |
| **Задача 2:****Информирование гостей о правилах использования оборудования, находящегося в номере при заселении в номер** | **Умения** |
| 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.
 |
| **Знания** |
| 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 CIP – 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.
 |
| Трудовая функция 2:Выполнение поручений гостей и информирование об услугах отеля и сопутствующих услугах | **Задача 1:****Информирование гостей об основных и сопутствующих услугах отеля** | **Умения** |
| 1. Проводить информационный тур по отелю.
2. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу.
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.
 |
| **Знания** |
| 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.
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.
 |
| **Задача 2:****Выполнение поручений гостей в пределах своей компетенции**  | **Умения** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и другие материалы, касающиеся работы отеля.
2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях.
3. Внутренних стандартов отеля.
4. Государственных (приравненному к государственному) и двух иностранными языками в рабочем объёме.
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.
 |
| Трудовая функция 3:Выполнение поручений администрации отеля  | **Задача 1:****Выполнение различных поручений администрации отеля, в том числе транспортировка документации между отделами отеля**  | **Умения:** |
| 1. Выполнять различные просьбы и поручения администрации отеля, в пределах своей компетенции.
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:** |
| 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 объёме.
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.
 |
| **Задача 2:****Оказывать помощь по эвакуации гостей в случае возникновения чрезвычайной ситуации** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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 объёме.
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.
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.
 |
| Трудовая функция 4:Обеспечение сохранности и технического состояния вверенного имущества отеля | **Задача 1:****Содержать в отличном техническом и косметическом состоянии тележку для багажа, информационные стойки и другое вверенное имущество отеля** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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.
 |
| **Задача 2:** **Составление заявок на закуп средств по уходу за тележкой для багажа, инфо стойкам и др. или на замену вышедшего из строя оборудования** | **Умения:** |
| 1. Планировать расход средств по уходу за тележкой для багажа, инфо стойкам и т.д.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 объёме.
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.
 |
| Трудовая функция 5: Принятие на хранение и ведение учета багажа, оставленного на временное хранение | **Задача 1:** **Принимать на временное хранение багаж выезжающих гостей** | **Умения:** |
| 1. Принимать на временное хранение багаж выезжающих гостей.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 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** | **Умения:** |
| 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 сортировать и складировать багаж в камере хранения багажа.
4. Подавать менеджеру отдела списки не востребованного долгое время, багажа.
 |
| **Знания:** |
| 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.
 |
| **Задача 3:** **Выдача, оставленного на временное хранение, багажа** | **Умения:** |
| 1. Выдавать, оставленный на временное хранение, багаж.
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.
 |
| **Знания:** |
| 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 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:** |
| 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.
3. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля.
 |
| **Знания:** |
| 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. 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.
 |
| **Задача 2:** **Своевременно информировать руководство отеля о ненадлежащем техническом состоянии имущества отеля** | **Умения:** |
| 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.
 |
| **Знания:** |
| 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. 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 иностранным языками в рабочем объёме. |
| 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 квалификации  | Уровень образования: Начальное образование и практический опыт и/или краткосрочное обучение (инструктаж) на рабочем месте и/или краткосрочные курсы  | Специальность: - | Квалификация: - |
| **3.Технические данные Профессионального стандарта** |
| Разработано: | **Организация:** Объединения юридических лиц«Казахстанская туристская ассоциация»**Исполнитель/ руководитель проекта:** Шайкенова Р.Р.,Мамутова К.Р. – Координатор проекта,Ходоровская Т.Г. – ЭкспертМухамеджанова Ж.К. - Разработчик**Контактные данные исполнителя:** kta@kaztour-association.com+7 727 293 83 70 |
| Экспертиза предоставлена: | **1. Организация:** Отель «Grand Sapphire Hotel»**Эксперт:** Тулепбергенова Б.Е.**Контактные данные:** info@grandsapphire.kz , 8(727)349 35 60**2. Организация:** Отель «Royal Tulip Almaty»**Эксперт:** Ситникова Е.В.**Контактные данные:** fnb@royaltulipalmaty.com , 8(727) 300 01 00**3. Организация:** Отель «Wyndham Garden Astana»**Эксперт:** Елубаев Р.**Контактные данные:** info@wyndhamgardenastana.com , 8(7172) 79 00 00**4. Организация:** Отель «Hotel Dostyq - 17»**Эксперт:** Ахметов А.А.**Контактные данные:** dostyk-ab@mail.ru , 8(7252)548498**5. Организация:** Гостиничный комплекс «Медеу»**Эксперт:** Бектасова Г.С.**Контактные данные:** info@medeuhotel.kz , 8(7172) 545845**6. Организация:** Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»**Эксперт:** Абдибеков А.З.**Контактные данные:** reservations@medeuhotel.kz ,8(727) 2590935**7. Организация:** Отель «Rahat Palace»**Эксперт:** Алиева М.К.**Контактные данные:** almaty.regency@hyatt.com , 8(727) 2501234**8. Организация:** Отель «Grand Aiser»**Эксперт:** Атабаев К.У.**Контактные данные:** info@grandaiserhotel.kz , 8 (727) 396 99 99**9. Организация:** Отель «Ramada by Wyndham Almaty»**Эксперт:** Абдыкеримова А.**Контактные данные:** hr@ramadaalmaty.com , 8 (727) 344 9999**10. Организация:** Гостиничный комплекс «Иртыш»**Эксперт:** Марко Петрович**Контактные данные:** reception@irtysh-hotel.kz , 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 |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год |