|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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 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 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 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. – Эксперт  Мухамеджанова 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](mailto:info@grandsapphire.kz) , 8(727)349 35 60  **2. Организация:** Отель «Royal Tulip Almaty»  **Эксперт:** Ситникова Е.В.  **Контактные данные:** [fnb@royaltulipalmaty.com](mailto:fnb@royaltulipalmaty.com) ,  8(727) 300 01 00  **3. Организация:** Отель «Wyndham Garden Astana»  **Эксперт:** Елубаев Р.  **Контактные данные:** [info@wyndhamgardenastana.com](mailto:info@wyndhamgardenastana.com) ,  8(7172) 79 00 00  **4. Организация:** Отель «Hotel Dostyq - 17»  **Эксперт:** Ахметов А.А.  **Контактные данные:** [dostyk-ab@mail.ru](mailto:dostyk-ab@mail.ru) , 8(7252)548498  **5. Организация:** Гостиничный комплекс «Медеу»  **Эксперт:** Бектасова Г.С.  **Контактные данные:** [info@medeuhotel.kz](mailto:info@medeuhotel.kz) , 8(7172) 545845  **6. Организация:** Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»  **Эксперт:** Абдибеков А.З.  **Контактные данные:** [reservations@medeuhotel.kz](mailto:reservations@medeuhotel.kz) ,  8(727) 2590935  **7. Организация:** Отель «Rahat Palace»  **Эксперт:** Алиева М.К.  **Контактные данные:** [almaty.regency@hyatt.com](mailto:almaty.regency@hyatt.com) ,  8(727) 2501234  **8. Организация:** Отель «Grand Aiser»  **Эксперт:** Атабаев К.У.  **Контактные данные:** [info@grandaiserhotel.kz](mailto:info@grandaiserhotel.kz) ,  8 (727) 396 99 99  **9. Организация:** Отель «Ramada by Wyndham Almaty»  **Эксперт:** Абдыкеримова А.  **Контактные данные:** [hr@ramadaalmaty.com](mailto:hr@ramadaalmaty.com) , 8 (727) 344 9999  **10. Организация:** Гостиничный комплекс «Иртыш»  **Эксперт:** Марко Петрович  **Контактные данные:** [reception@irtysh-hotel.kz](mailto: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](mailto:Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com) , 8 (7172) 73 40 00  **12. Организация:** Отель «Жумбактас»  **Эксперт:** Жаксылыкова С.У.  **Контактные данные:** [sales@jumbaktas.kz](mailto:sales@jumbaktas.kz) , 8(717) 2570510  **13. Организация:** Гостиница «Жамбыл»  **Эксперт:** Абилпатта М.  **Контактные данные:** [hotel-zhambyl@bk.ru](mailto:hotel-zhambyl@bk.ru) , 8(7262) 452551 | | |
| Номер версии и год выпуска: | Версия 1, 2019 год | | |
| Дата ориентировочного пересмотра: | 2022 год | | |