|  |
| --- |
| Приложение № 51к приказу Заместителя ПредседателяПравления Национальной палаты предпринимателейРеспублики Казахстан «Атамекен»от 26.12.2019г. №262 |
| **Профессиональный стандарт: «Управление отелем»** |
|  **Глоссарий**  В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения: **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. **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. **Должностная инструкция** - это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий полномочия, ответственность и должностные обязанности работника на занимаемой должности. **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:  | Управление отелем |
| 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:  | Управление отелем - руководство всеми подразделениями отеля: службами по бронированию мест, приему и размещению гостей, организации телефонной и информационной службы, сервисными подразделениями, рестораном, салонами красоты и т.д. Управляющий должен обеспечить постояльцам комфортные условия пребывания под крышей отеля и желание вернуться вновь, владельцу отеля - высокий доход, а служащим — удовольствие от работы под его началом. |
| **2. Карточки профессий** |
| Перечень карточек профессий:  | Менеджер (генеральный менеджер/генеральный директор/ директор гостиничного предприятия) | 8-й уровень ОРК. |
| Менеджер (заместитель генерального менеджера/генерального директора/ директора гостиничного предприятия) | 8-й уровень ОРК. |
| Исполнительный директор гостиничного учреждения | 7-й уровень ОРК. |
| **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ГОСТИНИЧНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ»** |
| Код: | 1411-0-011  |
| Код группы: | 1411-0 |
| Профессия: | Исполнительный директор гостиничного учреждения |
| Другие возможные наименования профессии:  | 1411-0-001 Директор (заведующий) гостиницы (отеля, кемпинга, пансионата)1411-0-002 Директор гостиницы (гостиничного учреждения)1411-0-003 Директор гостиничного комплекса1411-0-004 Директор отеля  |
| Квалификационный уровень по ОРК:  | 7 |
| Основная цель деятельности: | Руководство всеми подразделениями отеля, обеспечение удовлетворенности гостей, высокий и стабильный доход, стабильную и удовлетворенная команда сотрудников  |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции:  | 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса
2. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
3. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса
4. Стратегическое управление развитием сети гостиниц
 |
| Трудовая функция 1:  Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса | **Задача 1:** **Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения** | **Умения:**  |
| 1. Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.
2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.
3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения.
4. Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием.
5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.
7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.
8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).
9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.
2. Методик поиска и подбора необходимых сотрудников.
3. Должностных инструкции всех сотрудников отдела.
4. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.
5. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.
6. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.
7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.
8. Гостиничного маркетинга и технологии, и практику продаж.
9. Требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.
10. Специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы приема и размещения.
 |
| **Задача 2:** **Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания**  | **Умения:** |
| 1. Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.
2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.
3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания.
4. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей.
5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.
7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.
8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).
9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методические и другие материалы, касающихся работы отеля и трудовое законодательство РК.
2. Методик поиска и подбора необходимых сотрудников.
3. Основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов.
4. Технологии организации процесса питания.
5. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.
6. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.
7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.
8. Гостиничного маркетинга и технологии продаж.
9. Требований охраны труда на рабочем месте в службе питания.
10. Специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания.
11. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 |
| **Задача 3:** **Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда** | **Умения:** |
| 1. Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.
2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.
3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда.
4. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием.
5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.
6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.
7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности.
8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы).
9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.
2. Порядка ведения документации и отчётности.
3. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.
4. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.
5. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.
6. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы.
7. Гостиничного маркетинга и технологии продаж.
8. Требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения.
9. Специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы номерного фонда.
10. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
 |
| Трудовая функция 2:Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | **Задача 1:** **Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса** | **Умения:**  |
| 1. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале.
2. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
3. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
4. Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
5. Владеть навыками деловых и межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.
6. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.
2. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.
3. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.
4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.
5. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.
6. Специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах.
7. Основ финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.
 |
| **Задача 2:** **Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами** | **Умения:** |
| 1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
2. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.
3. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.
2. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.
3. Основ межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.
4. Методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.
5. Специализированных программ, используемых в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
 |
| **Задача 3:** **Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса** | **Умения:** |
| 1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения.
2. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем.
3. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
 |
| **Знания:** |
| 1. Принципов и методов создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса.
2. Способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.
3. Методов оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.
4. Методики оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.
 |
| Трудовая функция 3:Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса | **Задача 1:****Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса** | **Умения:** |
| 1. Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.
2. Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса.
3. Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте.
4. Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК.
2. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства.
3. Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.
4. Основ статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия.
 |
| **Задача 2:****Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса** | **Умения:** |
| 1. Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон.
2. Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий.
3. Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса.
4. Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса.
5. Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК.
2. Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса.
3. Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.
 |
| **Задача 3:** **Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе** | **Умения:** |
| 1. Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса.
2. Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса.
3. Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности.
4. Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса.
5. Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе.
6. Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива внедрению изменений.
7. Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых акты, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.
2. Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями.
3. Теории конфликтологии и психологии делового общения.
4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.
 |
| Трудовая функция 4:Стратегическое управление развитием сети гостиниц | **Задача 1:****Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц** | **Умения:** |
| 1. Владеть методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды.
2. Формулировать миссию и цели развития гостиничной сети, отражающие интересы собственников и других заинтересованных сторон.
3. Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий.
4. Выявлять стратегические проблемы развития гостиничной сети и своевременно реализовывать меры по их устранению.
5. Владеть методами организационного проектирования гостиничной сети.
6. Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничной сети.
7. Осуществлять стратегический контроль и оценку эффективности разработки концепции и стратегии развития гостиничной сети.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК.
2. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном сервисе.
3. Технологии маркетинговых исследований в гостиничном сервисе.
4. Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничной сети.
5. Основы стратегического менеджмента и маркетинга в гостиничной отрасли.
6. Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.
 |
| **Задача 2:** **Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу** | **Умения:** |
| 1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
2. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.
3. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК.
2. Основы организации деятельности гостиниц.
3. Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций.
4. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.
5. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно- телекоммуникационной сети "Интернет".
 |
| **Задача 3:** **Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц** | **Умения:** |
| 1. Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничной сети.
2. Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничной сети.
3. Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничной сети.
4. Владеть методиками внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности гостиничной сети.
5. Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничной сети.
6. Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива гостиничной сети внедрению изменений.
7. Принимать стратегические решения по развитию гостиничной сети в условиях неопределенности.
 |
| **Знания:** |
| 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК.
2. Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями.
3. Теория конфликтологии и психологии делового общения.
4. Системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности.
 |
| Требования к личностным компетенциям  | Внешним и внутренним обаянием, умением быстро мыслить, быть правильно воспитанным, честным, порядочным, вежливым, толерантным, коммуникабельным, стрессоустойчивым, терпеливым, старательным, трудолюбивым, знать основы этики и этикета. |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК  | 6 | Менеджер по связям с гостями |
| 6 | Начальник отдела (бронирования, приема и размещения, кадров, маркетинга и продаж) |
| 6 | Менеджер по продаже банкетов |
| 6 | Менеджер (начальник отдела) |
| 6 | Менеджер оздоровительного центра гостиницы |
| 7 | Менеджер (заместитель генерального менеджера/ генерального директора/ директора гостиничного предприятия) |
| 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 | Директор гостиницы  |
| Связь с системой образования и квалификации  | Уровень образования: Магистратура (7 уровень МСКО) | Специальность: Ресторанное дело и гостиничный бизнес | Квалификация: Магистр |
| **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 |