|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Приложение № 51  к приказу Заместителя Председателя  Правления Национальной  палаты предпринимателей  Республики 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 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: | 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 комплекса  1411-0-004 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. – 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 | | |