|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | Приложение № 53  к приказу Заместителя Председателя  Правления Национальной палаты  предпринимателей  Республики Казахстан «Атамекен»  от 26.12.2019г. №262 | | | | | **Профессиональный стандарт: «Организация отдыха и досуга 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.  **Оздоровительный центр в отеле –** это совокупность дополнительных услуг необходимые для отдыха и занятий спортом гостей отеля: бассейн, джакузи, сауна, солярий, тренажерный зал, бар, раздевалка, душевые, туалетные комнаты.  **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: | Организация отдыха и досуга 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: | Организация отдыха и досуга гостей – это совокупность действий и услуг, оказываемых сотрудниками отеля, направленные на релаксацию и оздоровление гостей. | | | | **2. Карточки профессий** | | | | | Перечень карточек профессий: | Менеджер оздоровительного центра гостиницы | 6-й уровень ОРК. | | | Сотрудник оздоровительного центра гостиницы | 5-й уровень ОРК. | | | **КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА ГОСТИНИЦЫ»** | | | | | Код: | - | | | | Код группы: | - | | | | Профессия: | Менеджер оздоровительного центра гостиницы | | | | 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  1411-0-011 Исполнительный директор гостиничного учреждения  1411-0-014 Председатель кооператива (в общественном питании и гостиничном обслуживании)  1411-0-015 Руководитель (управляющий) (в гостиничном обслуживании) | | | | Квалификационный уровень по ОРК: | 6 | | | | Основная цель деятельности: | Организация и координация работы оздоровительного центра гостиницы и качественное предоставление всех услуг центра. | | | | Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Планирование работы оздоровительного центра гостиницы 2. Организация работы оздоровительного центра гостиницы 3. Координация работы оздоровительного центра гостиницы 4. Мотивация сотрудников оздоровительного центра гостиницы 5. Контроль работы сотрудников оздоровительного центра гостиницы | | | Трудовая функция 1:    Планирование работы оздоровительного центра гостиницы | **Задача 1:**  **Подбор персонала на подотчетные должности в отделе** | **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. Уметь распознавать способности и потенциал в сотрудниках. | | | **Знания:** | | | 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство 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 (английским) 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 норм 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** | **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, технику 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. Норм расхода ТМЦ. 4. Текущего состояние отеля, состояние спортивно-оздоровительного центра, 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 оздоровительного центра гостиницы | **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, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Основ делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Текущего состояния гостиницы, состояние оздоровительного центра гостиницы. 6. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 7. Предложений по услугам оздоровительного центра гостиницы. 8. Основ маркетинга и правила ценообразования на местном рынке услуг оздоровительных центров гостиниц. 9. Правил и нормы 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 и услуг оздоровительных центров гостиниц. 3. Составлять стандарты отдела и следовать им. 4. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов центра. 5. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 6. Взаимодействовать с отделом приема и размещения гостей и хозяйственным отделом гостиницы. | | | **Знания:** | | | 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Государственных (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, цели и задачи 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, правила делового общения и переписки. 12. Возможностей центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур. 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 специалистов оздоровительного центра гостиницы, хостесов, администраторов, тренеров по фитнесу, тренеров по плаванию, массажистов, уборщиков** | **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. Работать с системами регистрации гостей. 8. Осуществлять общий контроль. 9. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 10. Выставлять счета на оплату. 11. Оказывать первую медицинскую помощь. 12. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 13. Составлять рабочий график заполнять табель учета рабочего времени. 14. Принимать быстрые и правильные решения. 15. Уметь решать конфликтные ситуации и находить компромисс. | | | **Знания:** | | | 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых акты, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов отеля. 4. Основ делопроизводства, документооборот. 5. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 6. Текущее состояние отеля, состояние номерного фонда. 7. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 8. Возможностей оздоровительного центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур. 9. Профиля и номенклатуры услуг оздоровительного центра гостиницы. 10. Правил поведения в оздоровительном центре, отеле. 11. Текущего состояния отеля, состояние в оздоровительного центра, владеть информацией о бронях VIP или CIP – гостей отеля. 12. Правил и норм делового и телефонного этикета. 13. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 14. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 15. Мировых платежных систем и особенности оплат той или иной платежной картой. 16. Процедур выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов. 17. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени. 18. Правил оказания первой медицинской помощи. 19. Основ психологии. 20. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 21. Техники трудовой и пожарной безопасности. 22. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 23. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. | | | Трудовая функция 3:  Координация работы оздоровительного центра гостиницы | **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 трудовое законодательство РК. 2. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 3. Правил и норм делового и телефонного этикета. 4. Государственного (приравненному к государственному) и иностранных языков (английским) в рабочем объёме. 5. Основ психологии. 6. Действующих стандартов отеля. 7. Правил внутреннего трудового распорядка отеля. 8. Правил поведения в оздоровительном центре гостиницы. 9. Правил и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 10. Порядка ведения документации и отчётности в отделе. 11. Текущего состояния отеля, состояние в оздоровительном центре гостиницы, владеть информацией о бронях VIP или CIP – гостей отеля. 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 подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 3. Проводить тренинги и корректно доносить информацию. 4. 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 трудовое законодательство РК. 2. Действующих стандартов и процедуры отдела. 3. Правил поведения в оздоровительном центре гостиницы. 4. Методики организации и проведения обучающих тренингов. | | | Трудовая функция 4:  Мотивация сотрудников оздоровительного центра гостиницы | **Задача 1:**  **Организация и проведение тренингов, курсов повышения квалификации** | **Умения:** | | | 1. Проводить оценку сотрудников для того, чтобы оценить их деятельность в целом, обсудить прошлую, настоящую и будущую деятельность в отношении произошедших или возможных улучшений. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 3. Организовывать и проводить тренинги и корректно доносить информацию. 4. Уметь 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 трудовое законодательство РК. 2. Действующих стандартов и процедур центра. 3. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к оздоровительным центрам и отелям соответствующей категории, принятые 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. Правил и норм делового и телефонного этикета. 7. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени. 8. Правил оказания первой медицинской помощи. 9. Основы психологи. 10. Техники трудовой и пожарной безопасности. 11. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 12. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. | | | **Задача 2:**  **Организация и проведение программ по премированию сотрудников оздоровительного центра** | **Умения:** | | | 1. Выявлять и оценивать способности каждого сотрудника оздоровительного центра. 2. Работать с комментариями и отзывами гостей. 3. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 4. Придумывать и внедрять программы по премированию сотрудников. | | | **Знания:** | | | 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Действующих стандартов и процедуры отдела. 3. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Методики, правил и процедур организации программ по премированию сотрудников. 6. Пожеланий, жалоб и просьб и отзывов гостей отеля. 7. Информации о возможных происшествиях или конфликтных ситуациях, произошедших за отчетный период. 8. Правил и норм делового и телефонного этикета. 9. Личных данных сотрудников, их психологический и эмоциональный портрет. 10. Основ психологии. 11. Техники трудовой и пожарной безопасности. 12. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. | | | Трудовая функция 5:  Контроль работы сотрудников оздоровительного центра гостиницы | **Задача 1:**  **Ежедневный контроль соблюдения правил ношения униформы и внешнего вида, трудовой дисциплины** | **Умения:** | | | 1. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 2. Соблюдать дисциплину и корректно делать замечания. 3. Следить за внешним видом сотрудников центра. 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, предъявляемые к оздоровительным центрам, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов оздоровительного центра и отеля. 4. Стандартов внешнего вида и ношения униформы сотрудников центра. 5. Основ делопроизводства, документооборот. Порядок 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. Контролировать рабочий график сотрудников центра. 9. Основ психологии. 10. Правил и приемов 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 оздоровительного центра гостиницы** | **Умения:** | | | 1. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 2. Соблюдать дисциплину и корректно делать замечания. 3. Следить за соблюдением стандартов и процедур оздоровительного центра. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами оздоровительного центра. 5. Регистрировать гостей. 6. Работать с системами регистрации гостей. 7. Выявлять и предотвращать часто повторяющиеся ошибки у подчиненных сотрудников. 8. 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, предъявляемые к оздоровительным центрам, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренних стандартов и процедур оздоровительного центра и отеля. 4. Основ делопроизводства, документооборот. 5. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 6. Текущего состояния оздоровительного центра, отеля. 7. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 8. Возможностей оздоровительного центра по качественному и количественному предоставлению услуг. 9. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля. 10. Правил поведения в оздоровительном центре. 11. Текущего состояние отеля, состояние спортивно-оздоровительного центра, 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. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 14. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 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 2:**    **Контроль доходов и расходов оздоровительного центра гостиницы** | **Умения:** | | | 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками оздоровительного центра. 3. Составлять, планировать и контролировать доходную часть бюджета центра. 4. Составлять, планировать и контролировать расходную часть бюджета центра. 5. Формировать, корректировать и защищать бюджет оздоровительного центра перед руководством гостиницы. | | | **Знания:** | | | 1. Основ составления бюджета. 2. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 3. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к оздоровительным центрам, принятые в международных гостиничных сетях. 4. Внутренних стандартов и процедуры оздоровительного центра и отеля. 5. Основ делопроизводства, документооборот. 6. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 7. Текущего состояние оздоровительного центра, отеля. 8. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 9. Возможностей оздоровительного центра по качественному и количественному предоставлению услуг. 10. Порядка оформления и выписки счетов в автоматизированной системе управления отеля. 11. Правил поведения в оздоровительном центре. 12. Текущего состояние отеля, состояние спортивно-оздоровительного центра, владеть информацией о заезде VIP или CIP – гостей отеля, о предстоящих групповых заездах или выездах гостей. 13. Правил и норм делового и телефонного этикета. 14. Расположения и номенклатуры местных достопримечательностей и мест досуга. 15. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 16. Правил оказания первой медицинской помощи. 17. Основ психологии. 18. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 19. Техники трудовой и пожарной безопасности. 20. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 21. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. | | | Требования к личностным компетенциям | Способность быть лидером, идти на необходимый риск, постоянный личностный рост, эффективное решение проблем, изобретательность и способность к инновациям, высокая способность влиять на окружающих, способность руководить, умение обучать, развивать и мотивировать подчиненных, способность формировать и развивать эффективные рабочие группы. | | | | Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 5 | Сотрудник оздоровительного центра гостиницы | | | 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: «СОТРУДНИК ОЗДОРОВИТЕЛЬНОГО ЦЕНТРА ГОСТИНИЦЫ»** | | | | | Код: | - | | | | Код группы: | - | | | | Профессия: | Сотрудник оздоровительного центра гостиницы | | | | Другие возможные наименования профессии: | - | | | | Квалификационный уровень по ОРК: | 5 | | | | Основная цель деятельности: | Обеспечение максимальной удовлетворенности гостей приходящих в оздоровительный центр, достижение максимального объема продаж услуг и продукции спортивно-оздоровительного центра. | | | | Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | 1. Эффективное и культурное обслуживание гостей 2. Правильное ведение отчетности 3. Соблюдение стандартов оздоровительного центра гостиницы 4. Контроль за выполнением обязанностей уборщиков, инструкторов, массажистов | | | Трудовая функция 1:    Эффективное и культурное обслуживание гостей | **Задача 1:**  **Информирование и обслуживание гостей** | **Умения:** | | | 1. Анализировать большой объем информации. 2. Способность ориентироваться в нестандартных ситуациях. 3. Эффективно взаимодействовать на любом организационном уровне. 4. Управлять конфликтами, осуществлять контроль над кризисными ситуациями в коллективе, нейтрализовать и улаживать возникшие конфликты. | | | **Знания:** | | | 1. Перечня услуг гостиницы. 2. Плана гостиницы и прилегающей территории. 3. Стандартов гостиницы. 4. Иностранного языка (английский язык и др.). 5. Основ эстетики, этики, психологии и обслуживания гостей. 6. Правил и методов организации процесса обслуживания гостей. 7. Правил внутреннего распорядка гостиницы. 8. Правил и норм охраны труда. | | | Трудовая функция 2:  Правильное ведение отчетности | **Задача 1:**  **Ведение отчетности** | **Умения:** | | | 1. Работать за 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. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 4. Вести клиентскую работу. 5. Работать с системами регистрации гостей. 6. Вести отчетность посещений оздоровительного центра гостями. 7. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 8. Выставлять счета на оплату. | | | **Знания:** | | | 1. Правил и норм охраны труда и техники безопасности труда. 2. Правил внутреннего трудового распорядка. 3. Мер ликвидации недостатков в обслуживании гостей. 4. Проведения организационно-технических мероприятий конфликтных ситуаций. 5. Действующих стандартов и процедуры отдела. 6. Правил поведения в оздоровительном центре гостиницы. 7. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 8. Текущего состояния оздоровительного центра гостиницы. 9. Информации о предоставляемых услугах. | | | Трудовая функция 3:  Соблюдение стандартов оздоровительного центра гостиницы | **Задача 1:**  **Выполнение трудовых функций** | **Умения:** | | | 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов центра. 3. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 4. Осуществлять координацию между отделами отеля. | | | **Знания:** | | | 1. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 2. Информации о состоянии гостиничного бизнеса на местном рынке. 3. Действующих стандартов отеля. 4. Методики составления стандартов отдела, цели и задачи стандартов отдела. 5. Правил внутреннего трудового распорядка. 6. Правил проживания в отеле. 7. Порядка ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 8. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 9. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 10. Правил и норм делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 11. Возможностей оздоровительного центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур. 12. Правил эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 13. Правил внутреннего трудового распорядка гостиницы. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 14. Техники трудовой и пожарной безопасности. 15. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. | | | Трудовая функция 4:  Контроль за выполнением обязанностей уборщиков, инструкторов, массажистов | **Задача 1:**  **Организовывать и координировать работу специалистов по фитнесу, тренеров по плаванию, массажистов, уборщиков** | **Умения:** | | | 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Работать с подчиненными сотрудниками и соблюдать субординацию. 3. Осуществлять ежедневный контроль соблюдения стандартов оздоровительного центра гостиницы. 4. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами отеля. 5. Осуществлять координацию между отделами отеля. 6. Работать с системами регистрации гостей. 7. Осуществлять контроль. 8. Работать с кассовым аппаратом и POS-терминалами. 9. Выставлять счета на оплату. 10. Оказывать первую медицинскую помощь. 11. Осуществлять координацию между сотрудниками оздоровительного центра гостиницы. 12. Составлять рабочий график заполнять табель учета рабочего времени. 13. Принимать быстрые и правильные решения. 14. Уметь решать конфликтные ситуации и находить компромисс. | | | **Знания:** | | | 1. Требований и стандартов обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории 2. Внутренних стандартов отеля. 3. Основ делопроизводства, документооборот. 4. Государственного (приравненному к государственному) и двух иностранных языков в рабочем объёме. 5. Информации о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 6. Возможностей центра по качественному и количественному предоставлению услуг и процедур. 7. Профиля и номенклатуры оздоровительного центра гостиницы. 8. Правил поведения в оздоровительном центре и гостинице. 9. Правил и норм делового и телефонного этикета. 10. Правил и порядка работы с кассой, кассовым аппаратом, POS-терминалами и другими системами оплат. 11. Процедур выставления счетов на оплату, формирования закрывающих бухгалтерских документов. 12. Правил и порядка составления рабочего графика и табеля учета рабочего времени. 13. Правил оказания первой медицинской помощи. 14. Правил и приемов поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 15. Техники трудовой и пожарной безопасности. 16. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены. 17. Правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей. | | | Требования к личностным компетенциям | Хорошие коммуникативные навыки, внимательность к деталям, сообразительным, вежливым, стрессоустойчивым, клиентоориентированным, толерантным, терпеливым, старательным, трудолюбивым. | | | | Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 6 | Менеджер оздоровительного центра гостиницы | | | 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:  - | | **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 | | | |