

Профессиональный стандарт «Гостиничное хозяйство»

1. Общие положения

1. Профессиональный стандарт «Гостиничное хозяйство» предназначен для формирования образовательных программ, в том числе для обучения персонала на предприятиях, для сертификации работников и выпускников образовательных учреждений, для решения широкого круга задач в области управления персоналом.

На основании настоящего профессионального стандарта организации могут разрабатывать для внутреннего применения корпоративные профессиональные стандарты на работников с уточнением уровня профессионального образования, перечня трудовых функций, знаний, умений и навыков с учетом особенностей организации производства, труда и управления, их ответственности.

2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

квалификация - степень готовности работника к качественному выполнению конкретных трудовых функций;

уровень квалификации - совокупность требований к уровню подготовки и компетенции работника, дифференцируемой по параметрам сложности, нестандартности трудовых действий, ответственности и самостоятельности;

национальная рамка квалификаций - структурированное описание квалификационных уровней, признаваемых на рынке труда;

отраслевая рамка квалификаций - структурированное описание квалификационных уровней, признаваемых в отрасли;

основная группа - совокупность предприятий и организаций, для которых характерна общность выпускаемой продукции, технологии производства, основных фондов и профессиональных навыков работающих;

профессиональная группа - совокупность профессиональных подгрупп, имеющая общую интеграционную основу (аналогичные или близкие назначение, объекты, технологии, в том числе средства труда) и предполагающая схожий набор трудовых функций и компетенций для их выполнения.

профессиональная подгруппа - совокупность профессий, сформированная целостным набором трудовых функций и необходимых для их выполнения компетенций;

профессиональный стандарт - стандарт, определяющий в конкретной области профессиональной деятельности требования к уровню квалификации, компетенций, содержанию, качеству и условиям труда;

профессия - основной род занятий трудовой деятельности человека, требующий определенных знаний, умений и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки и подтверждаемых соответствующими документами об образовании;

трудовая функция - набор взаимосвязанных действий, направленных на решение одной или нескольких задач процесса труда;

3. В настоящем профессиональном стандарте используются следующие сокращения:

1) ЕТКС - единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих;

2) КС - Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих;

3) ОРК - отраслевая рамка квалификаций.

2. Паспорт профессионального стандарта

4. Наименование профессионального стандарта: «Гостиничное хозяйство».

5. Цель разработки профессионального стандарта: системное и структурированное описание трудовых функций, соответствующих требованиям к знаниям, умениям, навыкам и личностным компетенциям работников.

6. Краткое описание профессионального стандарта: профессиональный стандарт определяет требования к уровню квалификации, профессионального образования и содержанию выполняемых работ специалистов, занятых организацией и предоставлением туристских услуг, а также привлечение туристов, организация и предоставление качественных туристских услуг для различных категорий туристов.

7. Основная группа: туризм.

8. Профессиональная группа: услуги по организации проживания.

9. Профессиональная подгруппа: предоставление услуг гостиницами.

3. Карточки профессий

10. Перечень профессий:

швейцар - 1 уровень квалификации по ОРК;

кастелянша – 2-3 уровни квалификации по ОРК;

рабочий по стирке и ремонту спецодежды - 2 уровень квалификации по ОРК;

оператор по бронированию номеров - 4 уровень квалификации по ОРК;

консьерж - 1 уровень квалификации по ОРК;

кассир - 2-3 уровни квалификации по ОРК;

аппаратчик химической чистки – 1-3 уровни квалификации по ОРК;

горничная - 2 уровень квалификации по ОРК;

администратор - 4 уровень квалификации по ОРК;

аудитор – 4-6 уровни квалификации по ОРК;

супервайзер - 4 уровень квалификации по ОРК;

менеджер - 5-8 уровни квалификации по ОРК.

11. Карточки профессий приводятся в приложениях 1 и 12 к настоящему профессиональному стандарту.

12. Карта профессиональной квалификации приводится в приложении 13 к настоящему профессиональному стандарту.

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Швейцар»	
Код профессии	9152 «Швейцары, охранники стоянок автомашин и родственные профессии»
Наименование профессии	«Швейцар»
Уровень квалификации по ОРК	1. Наличие основного среднего образования, но не ниже начального образования и, или краткосрочное обучение (инструктаж) на рабочем месте и, или краткосрочные курсы.
Уровень квалификации по ЕТКС	1-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	1. Приветствие гостей. 2. Информирование гостей. 3. Оказание помощи при посадке, высадке автомобиля. 4. Проводы гостей.
Трудовая функция 1 Приветствие гостей.	Умения и навыки: Приветствовать гостей во входной зоне гостиницы.
	Знания: 1. Правил встречи и обслуживания гостей во входной зоне гостиницы. 2. Требований санитарии, гигиены и ношения униформы. 3. Методов регулирования потока машин перед входной зоной гостиницы.
Трудовая функция 2 Информирование гостей.	Умения и навыки: Информировать гостей об услугах гостиницы и ее окрестностях в рамках своей компетенции.
	Знания: 1. Базовой информации о гостинице и оказываемых ею услугах. 2. Правил внутреннего распорядка гостиницы.
Трудовая функция 3 Оказание помощи при посадке, высадке автомобиля.	Умения и навыки: Помогать гостям при посадке, высадке из автотранспорта, безопасно выгружать, загружать багаж на багажную тележку и выносить, вносить багаж в холл гостиницы.
	Знания: 1. Правил дорожного движения. 2. Рекомендаций по обслуживанию гостей во входной зоне гостиницы.
Трудовая функция 4 Проводы гостей.	Умения и навыки: Проводить гостей к стойке службы размещения и информировать службу безопасности в случае нестандартных ситуаций.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владения иностранным языком в объеме, достаточном для сопровождения гостей в номер. 2. Владение иностранным языком в объеме, достаточном для сопровождения гостей в номер.
Требования к личностным компетенциям	<p>Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.</p>
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	Администратор

Приложение 2
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Кастелянша»	
Код профессии	9132 «Горничные, кастелянши отелей, гостиниц и родственные профессии»
Наименование профессии	«Кастелянша»
Уровень квалификации по ОРК	2. Наличие общего среднего образования, но не ниже основного среднего, практический опыт и, или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации или обучение на предприятии).
Уровень квалификации по ЕТКС	2-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Уровень профессионального образования	Наличие общего среднего образования, но не ниже основного среднего, практический опыт и, или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации образования или обучение на предприятии).
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прием и сортировка гостиничного белья расходных материалов. 2. Обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей и соблюдение режима хранения. 3. Списание непригодного гостиничного белья, спецодежды.
Трудовая функция 1 Прием и сортировка гостиничного белья и расходных материалов.	Умения и навыки: Принимает по качеству и количеству и размещает на хранение чистое гостиничное белье и расходные материалы.
	Знания: Способов расчета потребности в гостиничном белье и расходных материалах.

<p>Трудовая функция 2 Обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей и соблюдение режима хранения.</p>	<p>Умения и навыки: Обеспечивает сохранность складироваемых товарно-материальных ценностей и режим их хранения.</p> <p>Знания: 1. Порядка действия при выявлении несоответствия товарно-материальных ценностей заказанному количеству и качеству. 2. Сроков эксплуатации гостиничного белья. 3. Правил приема товарно-материальных ценностей по качеству и количеству.</p>
<p>Трудовая функция 3 Списание непригодного гостиничного белья, спецодежды.</p>	<p>Умения и навыки: 1. Сроки эксплуатации гостиничного белья, спецодежды, обуви, умение определять степень износа вещей. 2. Ведение учета и движения запасов.</p> <p>Знания: 1. Правил составления акта списания. 2. Правил размещения на хранение гостиничного белья и расходных материалов. 3. Визуальных и органолептических способов проверки товарного качества материальных ценностей.</p>
<p>Код профессии</p>	<p>9132 «Горничные, кастелянши отелей, гостиниц и родственные профессии»</p>
<p>Наименование профессии</p>	<p>«Кастелянша»</p>
<p>Уровень квалификации по ОРК</p>	<p>3. Практический опыт и, или профессиональная подготовка (курсы на базе организации образования по программам профессиональной подготовки до одного года или обучение на предприятии). При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования или общего среднего образования без практического опыта.</p>
<p>Уровень квалификации по ЕТКС</p>	<p>3-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.</p>
<p>Трудовые функции</p>	<p>1. Прием гостиничного белья на хранение. 2. Обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей и соблюдение режима хранения. 3. Распределение и выдача гостиничного белья, расходных материалов по заявкам, ведение учета и движения запасов. 4. Оформление заказа на дополнительное гостиничное белье. 5. Проведение инвентаризации.</p>
<p>Трудовая функция 1 Прием гостиничного белья и расходных материалов на хранение.</p>	<p>Умения и навыки: Принимает по качеству и количеству и размещает на хранение чистое гостиничное белье и расходные материалы.</p>

	<p>Знания:</p> <p>Способов расчета потребности в гостиничном белье и расходных материалах.</p>
<p>Трудовая функция 2</p> <p>Обеспечение сохранности товарно-материальных ценностей и соблюдение режима хранения.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <p>Обеспечивает сохранность складироваемых товарно-материальных ценностей и режим их хранения.</p>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядка действия при выявлении несоответствия товарно-материальных ценностей заказанному количеству и качеству. 2. Сроков эксплуатации гостиничного белья, умение определять степень износа вещей. 3. Правил приема товарно-материальных ценностей по качеству и количеству.
<p>Трудовая функция 3</p> <p>Распределение и выдача гостиничного белья, расходных материалов по заявкам, ведение учета и движение запасов.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Распределять и выдавать гостиничное белье, расходные материалы по заявкам. 2. Вести учет и движение запасов.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правил оформления заказа. 2. Правил размещения на хранение гостиничного белья и расходных материалов. 3. Визуальных и органолептических способов проверки товарного качества материальных ценностей.
<p>Трудовая функция 4</p> <p>Оформление заказа на дополнительное гостиничное белье.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <p>При необходимости оформлять заказ на получение дополнительного количества гостиничного белья и расходных материалов.</p>
	<p>Знания:</p> <p>Типовой документации на заказ и получения гостиничного белья и расходных материалов.</p>
<p>Трудовая функция 5</p> <p>Проведение инвентаризации.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <p>Участвовать в проведении инвентаризации товарно-материальных ценностей</p>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Степени ответственности работника данного уровня за качество и количество полученных товарно-материальных ценностей. 2. Правил возврата отбракованных товарно-материальных ценностей.
<p>Требования к личностным компетенциям</p>	<p>Самоорганизация, самообразование.</p> <p>Коммуникативные, аналитические, организаторские способности.</p> <p>Ответственность, внимательность.</p>
<p>Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций</p>	<p>Горничная</p>

к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Рабочий по стирке и ремонту спецодежды»	
Код профессии:	9333 «Рабочие по стирке и ремонту спецодежды»
Наименование профессии:	«Рабочий по стирке и ремонту спецодежды»
Уровень квалификации по ОРК	2. Наличие общего среднего образования, но не ниже основного среднего, практический опыт и, или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации или обучение на предприятии).
Уровень квалификации по ЕТКС	2-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	1. Сортировка гостиничное белье для хранения. 2. Подбор моющих средств. 3. Стирка и глажка белья. 4. Починка гостиничного белья. 5. Использование швейного оборудования. 6. Подшивка гостиничного белья.
Трудовая функция 1 Сортировка гостиничное белье для хранения.	Умения и навыки: Сортирует, складывает и упаковывает гостиничное и личное белье гостей для передачи на хранение или клиентам.
	Знания: 1. Правил приема в ремонт гостиничного белья и одежды гостей. 2. Правил ухода за швейным оборудованием. 3. Режима стирки в зависимости от фактуры, цвета, качества и других характеристик гостиничного белья и одежды гостей. 4. Технологии обработки белья из разных материалов. 5. Рациональных методов и приемов стирки и сушки белья.
Трудовая функция 2 Подбор моющих средств.	Умения и навыки: Подбирает стиральные, отбеливающие и крахмалящие средства в соответствии с типом материалов, из которых изготовлено гостиничное и личное белье гостей, и правильно их дозирует и хранит.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типов стиральных и отбеливающих средств, используемых при стирке столового, постельного и прочего гостиничного белья, одежды гостей. 2. Типов крахмалящих средств, используемых для получения различных эффектов отделки. 3. Видов стирально-отжимных и сушильных машин, используемых для стирки и сушки гостиничного белья и одежды гостей и правила их эксплуатации. 4. Правил безопасного хранения стиральных, отбеливающих и крахмалящих средств, предназначенных для последующего использования.
<p>Трудовая функция 3 Стирка и глажка белья.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществляет стирку и глажение гостиничного и личного белья гостей в соответствии с технологией эксплуатации стирально-отжимного, сушильного и гладильного оборудования 2. Выбирает требуемую программу стирки и сушки в зависимости от цвета и типа материала и количества белья, 3. Устанавливает температуру нагрева рабочих поверхностей утюгов, каландров, катков и плит прессы в зависимости от типа материала). <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Видов швейного оборудования, используемого для ремонта гостиничного белья и одежды гостей. 2. Типов иглолок и ниток, используемых для ремонта изделий из различных тканей. 3. Видов швов и техника исполнения различных швов вручную и на швейном оборудовании. 4. Требований к качеству ремонта гостиничного белья и одежды гостей. Приемов, позволяющих сохранить качество белья при стирке и сушке. 5. Правил приема в глажку гостиничного белья и одежды гостей. 6. Требований к стирке и сушке гостиничного белья и одежды гостей и качеству выстиранных изделий
<p>Трудовая функция 4 Починка гостиничного белья.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <p>Осуществляет починку гостиничного (постельного белья и покрывал, подушек, халатов, занавесей и других предметов обихода гостиницы) и одежды гостей, ремонт и подгонку форменной одежды для персонала вручную и с использованием швейного оборудования.</p> <p>Знания:</p> <p>Правил ухода за швейным оборудованием.</p>
<p>Трудовая функция 5 Использование швейного оборудования.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <p>Безопасно пользуется швейным оборудованием и содержит его в исправности.</p>

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требований безопасности при эксплуатации гладильного оборудования. 2. Требований безопасности при эксплуатации швейного оборудования.
Трудовая функция 6 Подшивка гостиничного белья.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Подшивает края постельного и столового белья, перешивает изношенное гостиничное белье на тряпки.</p>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способов ремонта гостиничного белья и одежды гостей. 2. Рациональных методов и приемов выполнения работ при ремонте гостиничного белья и одежды гостей. 3. Требований к качеству ремонта гостиничного белья и одежды гостей.
Требования к личностным компетенциям	<p>Самоорганизация, самообразование.</p> <p>Коммуникативные, аналитические, организаторские способности.</p> <p>Ответственность, внимательность.</p>
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Кастелянша

Приложение 4
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Оператор по бронированию номеров»	
Код профессии	3414 Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы.
Наименование профессии	«Оператор по бронированию номеров» без категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>4.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по КС	<p>Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) без предъявления требований к стажу работы согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных</p>

	правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация и ведение учета принятых заявок на бронирование номеров. 2. Формирование плана загрузки номерного фонда и ведение учета неиспользованного бронирования и базы данных клиентов.
Трудовая функция 1 Регистрация и ведение учета принятых заявок на бронирование номеров.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать заявку на бронирование номера при непосредственном общении с гостем, по телефону, факсу, e-mail, Интернету, через центральную систему бронирования и GDS на казахском, русском и языке основной клиентуры. 2. Выяснять пожелания и потребности гостя относительно заказа номера при непосредственном общении с гостем и по телефону. 3. Вносить данные заказа в автоматизированную гостиничную систему. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Систем и каналов бронирования номеров в гостиницах. 2. Норм этикета. 3. Информации, которую необходимо получить в заявке на бронирование номеров в гостинице.
Трудовая функция 2 Формирование плана загрузки номерного фонда и ведение учета неиспользованного бронирования и базы данных клиентов.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрировать и вести учет принятых заявок на бронирование номеров. 2. Составлять графики заезда гостей и отчеты по бронированию мест в гостинице. 3. Формировать план загрузки номерного фонда на день. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии получения, обработки и подтверждения предварительных заказов на проживание в гостинице напрямую от гостей, компаний, туристических агентств и операторов. 2. Этапов рассмотрения заявок на бронирование номеров в гостинице. 3. Технологии распределения номеров в гостинице по заезжающим гостям.
Код профессии	3414 Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы.
Наименование профессии	«Оператор по бронированию номеров» 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>4.1.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>

Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности агента туристического без категории не менее года согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прием заявок на бронирование номеров, предоставление требуемой информации. 2. Внесение изменений в заказ на бронирование и аннулирование бронирования.
<p>Трудовая функция 1 Прием заявок на бронирование номеров.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставлять гостям информацию о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости. 2. Предоставлять гостям информацию об особенностях различных категорий номеров и условиях бронирования номеров в гостинице; оказывать помощь гостям при выборе номера. 3. Находить и закреплять за гостем требуемый номер в соответствии с полученной заявкой. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Видов предварительной оплаты за бронирование номеров в гостинице. 2. Преимуществ и недостатков отдельных автоматизированных программ по бронированию мест в гостинице. 3. Степени ответственности работника данного квалификационного уровня за правильность распределения номеров по заезжающим гостям.
<p>Трудовая функция 2 Внесение изменений в заказ на бронирование и аннулирование бронирования.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформлять уведомление о подтверждении, аннулировании бронирования и визовой поддержке; отправлять гостю счет на полную, частичную предоплату и подтверждение о бронирование номеров. 2. Вежливо отказывать в бронировании номера в гостинице в случае отсутствия свободных номеров и предлагать размещение в других гостиницах. 3. Информировать гостя об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях. 4. Вносить изменения в заказ на бронирование и перебронировать номера.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процедур отмены заявок на бронирование номеров в гостинице. 2. Требований к качеству обслуживания гостей при принятии заявок на бронирование номеров в гостинице. 3. Проблем, возникающих при бронировании номеров, и рекомендации по их устранению. 4. Особенности гарантированного и негарантированного бронирования номеров.
Код профессии	3414 Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы.
Наименование профессии	«Оператор по бронированию номеров» 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>4.2.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по КС	<p>Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности агента туристического 2-й категории не менее 2-х лет согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.</p>
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Обработка и регистрация авансовых депозитов. 2. Передача незабронированных номеров для непосредственной продажи в службу размещения.
Трудовая функция 1 Обработка и регистрация авансовых депозитов.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользоваться базой данных постоянных клиентов, гостей при приеме заявки на бронирование номера. 2. Обрабатывать и регистрировать авансовые депозиты.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии онлайн бронирования номеров. Видов Интернет-бронирования. 2. Работы с авансовыми депозитами.
Трудовая функция 2 Передача незабронированных номеров для непосредственной продажи в службу размещения.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аннулировать бронирование. 2. Вести учет неиспользованного бронирования. 3. Передавать незабронированные номера в службу размещения.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правил и процедур бронирования мест в гостинице. 2. Технологии распределения номеров в гостинице по заезжающим гостям. 3. Особенности бронирования (групповое бронирование, позднее бронирование и бронирование «от стойки»).
Требования к личностным компетенциям	<p>Самоорганизация, самообразование.</p> <p>Коммуникативные, аналитические, организаторские способности.</p> <p>Ответственность, внимательность.</p>
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Администратор

Приложение 5
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Консьерж»	
Код профессии	9152 «Швейцары, охранники стоянок автомашин и родственные профессии»
Наименование профессии	«Консьерж»
Уровень квалификации по ОРК	1. Наличие основного среднего образования, но не ниже начального образования и, или краткосрочное обучение (инструктаж) на рабочем месте и, или краткосрочные курсы.
Уровень квалификации по КС	1-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Предоставление информации и консультация гостей о работе служб отеля и особенностях оказания услуг в гостинице, достопримечательностях, местах отдыха, музеях, театрах и прочих возможностях досуга. 2. Оформление заказов на дополнительные услуги для гостей.
Трудовая функция 1 Предоставление информации и консультация гостей о работе служб отеля и особенностях оказания услуг в гостинице, достопримечательностях, местах отдыха, музеях, театрах и прочих возможностях досуга.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Управлять информацией.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требований к качеству обслуживания гостя при оказании услуг. 2. Английского языка.

Трудовая функция 2 Оформление заказов на дополнительные услуги для гостей.	Умения и навыки: 1. Выяснить потребность гостей для оформления заказа на дополнительные услуги. 2. Пользоваться базой поставщиков дополнительных услуг. 3. Коммуникативные умения.
	Знания: 1. Порядка оформления заказов на дополнительные услуги для гостей. 2. Требований к качеству обслуживания гостя при оказании услуг.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	Швейцар

Приложение 6
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Кассир»	
Код профессии	4211 «Кассиры, включая билетных кассиров»
Наименование профессии	«Кассир»
Уровень квалификации по ОРК	2. Наличие общего среднего образования, но не ниже основного среднего, практический опыт и, или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации или обучение на предприятии).
Уровень квалификации по КС	2-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	1. Подготовка контрольно-кассового оборудования и использование его для оформления платежей. 2. Ведение кассовой документации. 3. Прием платежей от гостей.
Трудовая функция 1 Подготовка контрольно-кассового оборудования и использование его для оформления платежей.	Умения и навыки: 1. Использовать в работе контрольно-кассовое оборудование. 2. Идентифицировать и определять подлинность кредитной карты.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Видов и характеристик контрольно-кассового оборудования, используемых гостиничными предприятиями, и правил его эксплуатации. 2. Инструкции по проверке кредитных карт.
Трудовая функция 2 Ведение кассовой документации.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вести кассовую книгу. 2. Составлять кассовые отчеты.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядка и правил проведения кассовых операций. 2. Порядка ведения кассовой книги.
Трудовая функция 3 Прием платежей от гостей.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Принимать оплату и оформлять платежи различными способами (наличными деньгами, дорожными чеками, ваучерами туриста, кредитными картами)</p>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Форм оплаты: наличными деньгами, безналичная оплата, кредитной картой, дорожными чеками, ваучерами туриста. 2. Особенности оплаты по безналичному расчету и с помощью дорожного чека, ваучера туриста. 3. Правил и порядка расчета потребителей при оплате наличными деньгами. 4. Типовой формы дорожного чека, ваучера туриста и необходимой информации, содержащейся в нем.
Код профессии	4211 «Кассиры, включая билетных кассиров»
Наименование профессии	«Кассир»
Уровень квалификации по ОРК	<p>3.</p> <p>Практический опыт и, или профессиональная подготовка (курсы на базе организации образования по программам профессиональной подготовки до одного года или обучение на предприятии).</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования или общего среднего образования без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по КС	3-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществление возврата оформленных платежей. 2. Составление отчета по платежам. 3. Депонирование наличных денег, платежей кредитными картами и дорожными чеками.
Трудовая функция 1 Осуществление возврата оформленных платежей.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Осуществлять возврат средств на кредитную карту. 2. Принимать возврат оформленных платежей. 3. Проводить операции по кредитной карте и отменять авторизацию.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правил возврата денежных средств. 2. Правил поведения в случае отказа гостей от оплаты. 3. Нормативно-правовой документации в области осуществления расчетов с гостями.
Трудовая функция 2 Составление отчета по платежам.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Вести кассовую документацию.</p>
	<p>Знания:</p> <p>Правил составления и сдачи кассовых отчетов по наличным расчетам, по безналичным расчетам, по всем операциям с кредитными картами и общего кассового отчета.</p>
Трудовая функция 3 Депонирование наличных денег, платежей кредитными картами и дорожными чеками.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вести учет наличных денег по смене. 2. Хранить денежные средства в кассе.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правил проведения инкассации и передачи наличных денег по смене. 2. Инструкции по обеспечению сохранности денежных средств.
Требования к личностным компетенциям	<p>Самоорганизация, самообразование.</p> <p>Коммуникативные, аналитические, организаторские способности.</p> <p>Ответственность, внимательность.</p>
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Администратор, аудитор

Приложение 7
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Аппаратчик химической чистки»	
Код профессии	8264 «Операторы, аппаратчики и машинисты оборудования по производству изделий из дробленого зерна, хлебобулочных, макаронных, шоколадных и других кондитерских изделий»
Наименование профессии	«Аппаратчик химической чистки»
Уровень квалификации по ОРК	1. Наличие основного среднего образования, но не ниже начального образования и, или краткосрочное обучение (инструктаж) на рабочем месте и, или краткосрочные курсы.
Уровень квалификации по ЕТКС	1-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.

Трудовые функции	Прием и обработка изделий, передача изделий на последующую технологическую операцию по химической чистке одежды гостей, форменной одежды и предметов обихода гостиницы.
Трудовая функция 1 Прием и обработка изделий, передача изделий на последующую технологическую операцию по химической чистке одежды гостей, форменной одежды и предметов обихода гостиницы.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимать изделия по сопроводительному документу. 2. Обрабатывать изделия специальными препаратами на машинах химической чистки с ручным или автоматическим управлением под руководством аппаратчика более высокой квалификации. 3. Передача изделий на последующую технологическую операцию. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ассортимента и маркировки изделий, вида и волокнистого состава материалов. 2. Устройства, правил технической эксплуатации и обслуживания машин химической чистки. 3. Технологического процесса обработки изделий. 4. Правил санитарии и гигиены, противопожарной безопасности и требований безопасности. 5. Требований, предъявляемых к качеству обработки изделий.
Код профессии	8264 «Операторы, аппаратчики и машинисты оборудования по производству изделий из дробленого зерна, хлебобулочных, макаронных, шоколадных и других кондитерских изделий»
Наименование профессии	«Аппаратчик химической чистки»
Уровень квалификации по ОРК	2. Наличие общего среднего образования, но не ниже основного среднего, практический опыт и, или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации или обучение на предприятии).
Уровень квалификации по ЕТКС	2-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Прием и регистрация заказов, оформление необходимой документации по химической чистке одежды гостей, форменной одежды и предметов обихода гостиницы 2. Учет работы оборудования, расходных материалов.
Трудовая функция 1 Прием и регистрация заказов, оформление необходимой документации по химической чистке одежды гостей,	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Регистрация заказа в журнале. 2. Выдача жетонов. 3. Маркировка и сортировка изделий по цвету, разновидности, составу ткани.

<p>форменной одежды и предметов обихода гостиницы.</p>	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процедуры оформления заказа. 2. Норм расхода применяемых химических материалов. 3. Видов и волокнистого состава материалов. 4. Требований, предъявляемых к качеству обработки изделий.
<p>Трудовая функция 2 Учет работы оборудования, расходных материалов.</p>	<p>Умения и навыки</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проходит в установленном порядке инструктаж по охране труда, принимает рабочее место. 2. Проверяет исправности оборудования, приспособлений и инструмента, ограждений, сигнализации, блокировочных и других устройств, защитного заземления, вентиляции, местного освещения. 3. Получает сырье и материалы.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Устройства, правил технической эксплуатации и обслуживания машин химической чистки. 2. Устройства системы автоматики, контрольно-измерительных приборов, фильтра, дистиллятора, водоотделителя и других узлов машины, адсорбционной установки. 3. Технологических режимов обработки изделий органическими растворителями и специальными препаратами. 4. Норм расхода применяемых химических материалов.
<p>Код профессии</p>	<p>8264 «Операторы, аппаратчики и машинисты оборудования по производству изделий из дробленого зерна, хлебобулочных, макаронных, шоколадных и других кондитерских изделий»</p>
<p>Наименование профессии</p>	<p>«Аппаратчик химической чистки»</p>
<p>Уровень квалификации по ОРК</p>	<p>3. Практический опыт и, или профессиональная подготовка (курсы на базе организации образования по программам профессиональной подготовки до одного года или обучение на предприятии). При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования или общего среднего образования без практического опыта.</p>
<p>Уровень квалификации по ЕТКС</p>	<p>3-4-й разряды по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.</p>
<p>Трудовые функции</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Определение технологического режима обработки изделий, их загрузкой и выгрузкой. 2. Ведение процесса обработки изделий на машинах химической чистки с ручным или автоматическим управлением. 3. Осуществлять химическую чистку одежды гостей, форменной одежды и предметов обихода гостиницы.

	<p>4. Ведение процессов химической обработки изделий на машинах с программным управлением.</p> <p>5. Руководство работой аппаратчиков химической чистки более низкой квалификации.</p>
<p>Трудовая функция 1 Определение технологического режима обработки изделий, их загрузкой и выгрузкой.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определяет технологический режим обработки в зависимости от степени загрязненности, ассортимента и цвета изделий, вида, волокнистого состава и плотности материала. 2. Осуществляет правильное комплектование партий изделий, их загрузкой и выгрузкой. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии эксплуатации оборудования для химической чистки одежды (выбор требуемой программы чистки в зависимости от загрязнения, типа материала и количества белья). 2. Ассортимента и свойств пятновыводящих средств. 3. Видов машин и оборудования для химической чистки, и правила их эксплуатации. 4. Правил комплектования производственных партий. 5. Правил загрузки и выгрузки изделий.
<p>Трудовая функция 2 Ведение процесса обработки изделий на машинах химической чистки с ручным или автоматическим управлением.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ведет процесс обработки изделий органическими растворителями и пропитки их специальными препаратами на машинах химической чистки с ручным или автоматическим (программным) управлением. 2. Определяет технологический режим обработки в зависимости от степени загрязненности, ассортимента и цвета изделий, вида, волокнистого состава и плотности материала. 3. Правил санитарии и гигиены, противопожарной безопасности и требований безопасности при химической чистке и глажке одежды. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологических режимов обработки изделий органическими растворителями и специальными препаратами. 2. Принципа подбора программных карт и способов регулирования продолжительности отдельных этапов технологического процесса. 3. Правил комплектования производственных партий. 4. Норм расхода применяемых химических материалов. 5. Свойств органических растворителей, пропиточных растворов и действия их на изделия, фурнитуру и материалы отделки. 6. Требований, предъявляемых к качеству обработки изделий. 7. Характеристик опасных и вредных производственных факторов.

	<p>8. Указаний по безопасному содержанию рабочего места.</p> <p>9. Основных видов отклонений от нормального технологического режима и методы их устранения.</p> <p>10. Требований к использованию средств защиты.</p>
<p>Трудовая функция 3</p> <p>Осуществлять химическую чистку одежды гостей, форменной одежды и предметов обихода гостиницы.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Подбирать, дозировать и хранить химические препараты, пятновыводящие средства. 2. Соблюдать правила санитарии и гигиены, противопожарной безопасности и требований техники безопасности при химической чистке фирменной одежды
	<p>и других предметов обихода гостиницы и одежды гостей.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Безопасно эксплуатировать машину для химической (сухой) чистки в исправном виде. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологии эксплуатации оборудования для химической чистки одежды (выбор требуемой программы чистки в зависимости от загрязнения, типа материала и количества белья). 2. Ассортимента и свойств пятновыводящих средств. 3. Видов машин и оборудования для химической чистки, и правил их эксплуатации. 4. Правил санитарии и гигиены, противопожарной безопасности и требований безопасности при химической чистке и глажке одежды.
<p>Трудовая функция 4</p> <p>Ведение процессов химической обработки изделий на машинах с программным управлением.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <p>Производит подбор программной карты в соответствии с выбранным технологическим режимом и установку ее в программное устройство.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технологических режимов обработки изделий органическими растворителями и специальными препаратами. 2. Принципа подбора программных карт и способов регулирования продолжительности отдельных этапов технологического процесса.
<p>Трудовая функция 5</p> <p>Руководство работой аппаратчиков химической чистки более низкой квалификации.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводит в установленном порядке инструктаж по охране труда. 2. Проверяет исправность оборудования, приспособлений и инструмента, ограждений, сигнализации, блокировочных и других устройств, защитного заземления, вентиляции, местного освещения. 3. Контролирует расход сырья и материалов. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Устройства, правил технической эксплуатации и обслуживания машин химической чистки. 2. Устройства системы автоматики, контрольно-измерительных приборов, фильтра, дистиллятора, водоотделителя и других узлов машины, адсорбционной установки;

	3. Технологических режимов обработки изделий органическими растворителями и специальными препаратами. 4. Норм расхода применяемых химических материалов.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Рабочий по стирке и ремонту одежды

Приложение 8
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Горничная»	
Код профессии	9132 «Горничные, кастелянши отелей, гостиниц и родственные профессии»
Наименование профессии	«Горничная»
Уровень квалификации по ОРК	2. Наличие общего среднего образования, но не ниже основного среднего, практический опыт и, или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации или обучение на предприятии).
Уровень квалификации по ЕТКС	2-й разряд по ЕТКС, выпуск 1, раздел «Профессии рабочих, общие для всех отраслей экономики», утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 ноября 2009 года № 343-ө-м.
Трудовые функции	1. Поддержание порядка и чистоты в номерах. 2. Обеспечение номеров гостиничным бельем и расходными материалами.
Трудовая функция 1 Поддержание порядка и чистоты в номерах.	Умения и навыки: 1. Подбирать моющие и дезинфицирующие средства, необходимые в процессе уборки жилых и ванных комнат и безопасно их использовать. 2. Убирать и подготавливать гостевые номера (жилые и ванные комнаты) к приему гостей, проводить в них генеральную и текущую уборку вручную и с помощью уборочной техники в соответствии с установленными в гостинице стандартами чистоты. 3. Застилать постель.
	Знания: 1. Стандартов подготовки номеров к заселению, установленные в гостинице. 2. Правил подбора моющих и дезинфицирующих средств для уборки номера.

	3. Техники застилания постели.
Трудовая функция 2 Обеспечение номеров гостиничным бельем и расходными материалами.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Транспортировать грязное белье в прачечную, получать чистое белье и расходные материалы со склада, бельевой. 2. Пополнять номер полотенцами и постельным бельем, необходимыми запасами расходных материалов в соответствии со стандартами гостиницы. 3. Выявлять неисправности и повреждения в номерах (неисправное освещение, подтекающие краны и прочее) и передавать информацию о них в соответствующую службу. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стандартов уборки гостевых номеров. 2. Порядка и последовательности уборки гостевых номеров. 3. Требований к качеству подготовки гостевых номеров. 4. Основных категорий номеров в гостиницах и их комплектация.
Требования к личностным компетенциям	<p>Самоорганизация, самообразование.</p> <p>Коммуникативные, аналитические, организаторские способности.</p> <p>Ответственность, внимательность.</p>
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Кастелянша

Приложение 9
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Администратор»	
Код профессии	3431 «Административно – управленческий персонал»
Наименование профессии	«Администратор гостиницы (дома отдыха)» без категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>4.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) без предъявления требований к стажу работы согласно

	квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	Прием, размещение и регистрация различных категорий гостей.
Трудовая функция 1 Прием, размещение и регистрация различных категорий гостей.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Заполнять необходимую внутреннюю документацию при заселении и регистрации гостей. 2. Принимать и заселять группу гостей; продлевать проживание гостей. 3. Вносить данные о заселении, переселении, продлении проживания гостя в автоматизированную систему управления гостиницей. 4. Активизировать магнитные ключи. 6. Коммуникативные умения, в том числе на английском языке. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядка заселения гостей в гостиницу. 2. Типов номеров. 3. Технологии размещения групп гостей и особо важных гостей. 4. Порядка заселения гостей по предварительному бронированию и без предварительного бронирования. 5. Способов активации магнитных ключей. 6. Английского языка. 7. Требований к качеству обслуживания гостей.
Код профессии	3431 «Административно – управленческий персонал»
Наименование профессии	«Администратор гостиницы (дома отдыха)» 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.1. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности администратора гостиницы (дома отдыха) без категории не менее года согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012

	года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	Оформление выезда гостей и расчетов с ними.
Трудовая функция 1 Оформление выезда гостей и расчетов с ними.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформлять документацию для выписки гостя. 2. Вносить информацию о выезде гостя в автоматизированную систему управления гостиницей и клиентскую базу данных. 3. Вносить изменения в данные о текущем состоянии номерного фонда. 4. Коммуникативные умения, в том числе на английском языке. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Процедуры оформления выезда гостей. 2. Порядка оформления документации для выписки гостя. 3. Автоматизированной системы управления гостиницей. 4. Способов расчета гостя при предварительной брони, ускоренного расчета, расчета группы гостей. 5. Английского языка. 6. Требований к качеству обслуживания гостя при расчете и выписке гостя из гостиницы 7. Правил возврата предварительной оплаты за проживание при досрочном выезде гостя из гостиницы.
Код профессии	3431 «Административно – управленческий персонал»
Наименование профессии	«Администратор гостиницы (дома отдыха)» 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.2. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности администратора гостиницы (дома отдыха) 2-й категории не менее 2-х лет согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	Ведение учета занятых номеров и наличия свободных мест.

Трудовая функция 1 Ведение учета занятых номеров и наличия свободных мест	Умения и навыки: 1. Работать в автоматизированной системе управления гостиницей. 2. Составлять график заезда, отъезда гостей.
	Знания: Автоматизированной системы управления гостиницей.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	Аудитор, оператор по бронированию номеров

Приложение 10
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Аудитор»	
Код профессии	3433 «Бухгалтеры»
Наименование профессии	«Аудитор» среднего уровня квалификации без категории
Уровень квалификации по ОРК	4. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) без предъявления требований к стажу работы согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	1. Проведение сверки счетов, состояния и статуса объектов номерного фонда с отчетами служб и подразделений гостиницы. 2. Внесение корректив в автоматизированную систему управления на основании проведенной проверки.

Трудовая функция 1 Произведение сверки счетов, состояния и статуса объектов номерного фонда с отчетами служб и подразделений гостиницы.	Умения и навыки: 1. Работать в автоматизированной системе управления гостиницей. 2. Проводить корректировку данных о статусе номеров в автоматизированной системе управления на основании проведенной проверки. 3. Проверять данные по ожидаемому заезду на текущую дату и вносить соответствующие изменения в автоматизированную систему управления.
	Знания: 1. Документов первичного учета и отчетности. 2. Принципов проведения ежедневного баланса по операциям. 3. Автоматизированных систем управления гостиницей и набора компьютерных программ, используемых для подведения ежедневного баланса по операциям.
Код профессии	3433 «Бухгалтеры»
Наименование профессии	«Аудитор» среднего уровня квалификации 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.1. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности аудитора без категории не менее года согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	Внесение корректив в автоматизированную систему управления на основании проведенной проверки.
Трудовая функция 1 Внесение корректив в автоматизированную систему управления на основании проведенной проверки.	Умения и навыки: Устранять ошибки в данных автоматизированной системы управления.
	Знания: Автоматизированных систем управления гостиницей.
Код профессии	3433 «Бухгалтеры»
Наименование профессии	«Аудитор» среднего уровня квалификации 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.2. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и

	<p>практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности аудитора 2-й категории не менее 2-х лет согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование протокола кассовых операций и закрытие финансового дня. 2. Подведение баланса и составление отчета о деятельности гостиницы за истекшие сутки и подготовка итоговой отчетности по истекшему дню.
Трудовая функция 1 Формирование протокола кассовых операций и закрытие финансового дня.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проверять правильность учета кассовых операций. 2. Архивировать регистрационные карты гостей. 3. Аналитические умения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Видов кассовых операций. 2. Типовой отчетности, принятой в гостиничном предприятии. 3. Порядка архивирования регистрационных карт гостей.
Трудовая функция 2 Подведение баланса и составление отчета о деятельности гостиницы за истекшие сутки и подготовка итоговой отчетности по истекшему дню.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Аналитические умения.</p>
	<p>Знания:</p> <p>Типовых внутренних инструкций по подведению ежедневного баланса по операциям.</p>
Код профессии	3433 «Бухгалтеры», 2411 «Бухгалтеры, специалисты по финансам и кредиту, менеджеры по сервису»
Наименование профессии	«Аудитор» высшего уровня квалификации без категории или среднего уровня квалификации высшей категории
Уровень квалификации по ОРК	5. Техническое и профессиональное образование (или послесреднее образование), практический опыт или высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование по соответствующей специальности (квалификации) без требований к стажу работы согласно

	Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Осуществление в соответствии с действующими положениями и инструкциями плановые и по специальным заданиям документальные ревизии хозяйственно-финансовой деятельности организаций. 2. Оформление результатов ревизии.
Трудовая функция 1 Осуществление в соответствии с действующими положениями и инструкциями плановые и по специальным заданиям документальные ревизии хозяйственно-финансовой деятельности организаций.	Умения и навыки: Осуществляет в соответствии с действующими положениями и инструкциями плановые и по специальным заданиям документальные ревизии хозяйственно-финансовой деятельности организаций по ведению бухгалтерского учета имущества, обязательств и хозяйственных операций, а также их подразделений, находящихся на самостоятельном балансе. Знания: 1. Законодательных, иных нормативных правовых актов Республики Казахстан и методических материалов по организации бухгалтерского учета и составлению отчетности. 2. Форм и методов бухгалтерского учета и анализа хозяйственной деятельности в организации.
Трудовая функция 2 Оформление результатов ревизии.	Умения и навыки: 1. Своевременно оформляет результаты ревизии и представляет их в соответствующие инстанции для принятия необходимых мер. 2. Дает оперативные указания руководителям ревизуемого объекта об устранении выявленных нарушений и недостатков, проведении контрольных проверок выполненных работ. Знания: 1. Порядка проведения документальных ревизий и проверок. 2. Правильности ведения бухгалтерского учета имущества, обязательств и хозяйственных операций. 3. Организации документооборота и порядка документального оформления и отражения на счетах бухгалтерского учета операций, связанных с движением основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств.
Код профессии	2411 «Бухгалтеры, специалисты по финансам и кредиту, менеджеры по сервису»
Наименование профессии	«Аудитор» высшего уровня квалификации 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	5-1. Высшее образование, дополнительные

	профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы по специальности не менее 2-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	Контроль достоверности учета поступающих основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств.
Трудовая функция 1 Контроль достоверности учета поступающих основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Своевременное отражение на счетах бухгалтерского учета операций, связанных с их движением. 2. Правильность расходования материалов, топлива, электроэнергии, денежных средств. 3. Соблюдение смет расходов. 4. Порядок составления отчетности на основе первичных документов, а также организацию проведения инвентаризаций и бухгалтерского учета в подразделениях организации, а также соблюдение сроков перечисления налоговых и других обязательных платежей, выплаты заработной платы. 5. Международные стандарты финансовой отчетности. 6. Навыки работы с депозитарием, экономики, организации труда и управления. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Порядка проведения документальных ревизий и проверок. 2. Правильности ведения бухгалтерского учета имущества, обязательств и хозяйственных операций. 3. Организации документооборота и порядка документального оформления и отражения на счетах бухгалтерского учета операций, связанных с движением основных средств, товарно-материальных ценностей и денежных средств.
Код профессии	2411 «Бухгалтеры, специалисты по финансам и кредиту, менеджеры по сервису»
Наименование профессии	«Аудитор» высшего уровня квалификации высшей категории
Уровень квалификации по ОРК	б. Высшее образование. Бакалавриат, резидентура, практический опыт.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование или степень бакалавра, наличие сертификата повышения квалификации по специализации, практический опыт

	<p>работы по профилю не менее 3-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.</p>
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Участие в разработке и осуществлении мер, направленных на повышение эффективности использования финансовых средств. 2. Контроль деятельности работников организации по вопросам ведения бухгалтерского учета и отчетности.
<p>Трудовая функция 1</p> <p>Участие в разработке и осуществлении мер, направленных на повышение эффективности использования финансовых средств.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Участвует в разработке и осуществлении мер, направленных на повышение эффективности использования финансовых средств. 2. Усиление контроля за хозяйственно-финансовой деятельностью организации. 3. Обеспечение сохранности собственности организации и правильной организации бухгалтерского учета. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Плана и корреспонденции счетов. 2. Финансового, хозяйственного, налогового законодательства. 3. Основ законодательства о пенсионном обеспечении, экономики, организации производства, труда и управления. 4. Методов хозяйствования. 5. Правил эксплуатации вычислительной техники. 6. Трудового законодательства. 7. Правил внутреннего трудового распорядка, производственной санитарии, требования пожарной безопасности.
<p>Трудовая функция 2</p> <p>Контроль деятельности работников организации по вопросам ведения бухгалтерского учета и отчетности.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принимает необходимые меры по использованию в работе современных технических средств. 2. Контролирует деятельность работников организации по вопросам ведения бухгалтерского учета и отчетности. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательных, иных нормативных правовых актов Республики Казахстан и методических материалов по организации бухгалтерского учета и составлению отчетности. 2. Форм и методов бухгалтерского учета и анализа хозяйственной деятельности в организации. 3. Основ законодательства о пенсионном обеспечении, экономики, организации производства, труда и управления. 4. Методов хозяйствования.

Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	Администратор

Приложение 11
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Супервайзер»	
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии	«Супервайзер» без категории
Уровень квалификации по ОРК	4. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) без предъявления требований к стажу работы согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Поддержание взаимодействия с коллегами. 2. Выполнение бизнес-плана по направлению деятельности в подразделении.
Трудовая функция 1 Поддержание взаимодействия с коллегами	Умения и навыки: Коммуникативные умения.
	Знания: 1. Кодекса корпоративной этики. 2. Основ бизнес-коммуникаций.
Трудовая функция 2 Выполнение бизнес-плана по направлению деятельности в подразделении	Умения и навыки: 1. Планировать собственную деятельность в соответствии с утвержденным бизнес-планом. 2. Осуществлять мониторинг деятельности.

	Знания: Принципов, методов, способов эффективной реализации бизнес-плана.
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии	«Супервайзер» 2-й категории
Уровень квалификации по ОРК	4.1. При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы. При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности супервайзера без категории не менее года согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	1. Взаимодействие с субъектами внешней среды. 2. Продажа, оказание гостиничных услуг.
Трудовая функция 1 Взаимодействие с субъектами внешней среды.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные умения (убеждать, обоснованно возражать, преодолевать возражения оппонентов). 2. Вести переговоры. Знания: 1. Политики компании в отношении взаимодействия с внешней средой. 2. Нормативной документации по взаимодействию с надзорными органами. 3. Методов эффективного ведения переговоров.
Трудовая функция 2 Продажа, оказание гостиничных услуг.	Умения и навыки: 1. Выполнять задачи по продаже, оказанию гостиничных услуг. 2. Проводить оценку собственной деятельности.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Целей и задач подразделения в соответствии с утвержденным бизнес-планом. 2. Принципов, методов и технологии эффективных продаж. 3. Технологии бизнес-коммуникаций. 4. Нормативных документов, регламентирующих сбытовую деятельность. 5. Требований к разработке критериев оценки покупателей. 6. Принципов и методов мониторинга выполнения покупателями условий контракта. 7. Методов оценки и минимизации рисков.
Код профессии	3414 «Организаторы путешествий, туристические агенты, туристические операторы»
Наименование профессии	«Супервайзер» 1-й категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>4.2.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования на базе основного среднего образования и практический опыт работы.</p> <p>При наличии технического и профессионального образования повышенного уровня (дополнительная профессиональная подготовка или послесреднее образование) без практического опыта.</p>
Уровень квалификации по КС	<p>Среднее техническое и профессиональное (среднее специальное, среднее профессиональное) образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы в должности супервайзера 2-й категории не менее 2-х лет согласно квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденного приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-Ө-М. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.</p>
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Участие в адаптации и обучении персонала на рабочем месте. 2. Поддержание единой корпоративной культуры на гостиничном предприятии.
Трудовая функция 1 Участие в адаптации и обучении персонала на рабочем месте.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Передавать профессиональные навыки. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативные документы, регламентирующие адаптацию и обучение персонала на рабочем месте. 2. Кодекс корпоративной этики. 3. Квалификационные требования (профессиональные стандарты). 4. Методы адаптации и обучения на рабочем месте персонала.

Трудовая функция 2 Поддержание единой корпоративной культуры на гостиничном предприятии.	Умения и навыки: Соблюдение корпоративной культуры предприятия.
	Знания: 1. Политики предприятия в сфере корпоративной культуры. 2. Понятия и принципов корпоративной культуры. 3. Примеров успешной корпоративной культуры из казахстанской и международной практики. 4. Кодекса корпоративной этики предприятия.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	Администратор, аудитор

Приложение 12
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ «Менеджер»	
Код профессии	2413 «Специалисты по коммерческой деятельности»
Наименование профессии	«Менеджер» высшего уровня квалификации без категории
Уровень квалификации по ОРК	5. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование по соответствующей специальности (квалификации) без требований к стажу работы согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	1. Управление собственным развитием. 2. Управление собственной деятельностью.
Трудовая функция 1 Управление собственным развитием.	Умения и навыки: 1. Управлять информацией (поиск, интерпретация, анализ информации, в т.ч. из множественных источников). 2. Планировать, организовывать, контролировать деятельность. 3. Проводить самооценку.

	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципы профессионального развития. 2. Способы самооценки с учетом целей и задач подразделения. 3. Способы постановки целей. 4. Индивидуальные стили обучения и способы их выявления. 5. Принципы мониторинга собственной деятельности.
Трудовая функция 2 Управление собственной деятельностью.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить оценку (эффективности, деятельности, принятых решений). 2. Определять приоритеты деятельности подразделения. 3. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методы планирования и управления временем. 2. Способы самооценки своей деятельности с учетом целей и задач предприятия. 3. Принципы мониторинга собственной деятельности. 4. Приемы самомотивации.
Код профессии	2413 «Специалисты по коммерческой деятельности»
Наименование профессии	«Менеджер» высшего уровня квалификации второй категории
Уровень квалификации по ОРК	5-1. Высшее образование, дополнительные профессиональные образовательные программы без практического опыта.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование по соответствующей специальности (квалификации) и стаж работы по специальности не менее 2-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-Ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Формирование и поддержание взаимодействий с партнерами. 2. Организация выполнения бизнес-плана по направлению деятельности подразделения. 3. Организация продаж гостиничных услуг. 4. Поддержание мотивации персонала подразделения.
Трудовая функция 1 Формирование и поддержание взаимодействий с партнерами	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Умение вести переговоры.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Кодекса корпоративной этики. 2. Техники ведения деловых переговоров. 3. Основ бизнес-коммуникаций.

<p>Трудовая функция 2 Организация выполнения бизнес-плана по направлению деятельности подразделения</p>	<p>Умения и навыки: 1. Планировать деятельность подразделения. 2. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения. 3. Осуществлять обратную связь с подразделением.</p> <p>Знания: 1. Принципов, методов, способов организации эффективной реализации бизнес-плана подразделения. 2. Принципов и методов организации выполнения бизнес-плана.</p>
<p>Трудовая функция 3 Организация продажи гостиничных услуг.</p>	<p>Умения и навыки: 1. Ставить задачи по продаже гостиничных услуг перед подразделением. 2. Осуществлять обратную связь с подразделением. 3. Проводить оценку деятельности подразделения.</p> <p>Знания: 1. Целей и задач подразделения в соответствии с утвержденным бизнес-планом. 2. Методов, способов эффективной организации продаж гостиничных услуг. 3. Требований к формированию запросов на ресурсы и отчетной документации. 4. Технологий бизнес-коммуникаций.</p>
<p>Трудовая функция 4 Поддержание мотивации персонала подразделения.</p>	<p>Умения и навыки: 1. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения. 2. Проводить оценку деятельности подразделения. 3. Коммуникативные умения.</p> <p>Знания: 1. Стратегических целей организации. 2. Мотивационного менеджмента. 3. Методов оценки результатов труда. 4. Внутренних нормативных документов гостиничного предприятия по формам и системам оплаты и стимулирования труда.</p>
<p>Код профессии</p>	<p>2413 «Специалисты по коммерческой деятельности»</p>
<p>Наименование профессии</p>	<p>«Менеджер» высшего уровня квалификации первой категории</p>
<p>Уровень квалификации по ОРК</p>	<p>б. Высшее образование. Бакалавриат, резидентура, практический опыт.</p>
<p>Уровень квалификации по КС</p>	<p>Высшее профессиональное образование или степень бакалавра, наличие сертификата повышения квалификации по специализации, практический опыт работы по профилю не менее 3-х лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных</p>

	правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Поддержание единой корпоративной культуры в подразделении. 2. Обеспечение условий для работы персонала подразделения.
Трудовая функция 1 Поддержание единой корпоративной культуры в подразделении.	Умения и навыки: <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение мониторинга соблюдения корпоративной культуры внутри подразделения.
	Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики компании в сфере корпоративной культуры. 2. Понятия и принципов корпоративной культуры. 3. Примеров успешной корпоративной культуры из казахстанской и международной практики. 4. Кодекса корпоративной этики предприятия.
Трудовая функция 2 Обеспечение условий для работы персонала подразделения.	Умения и навыки: <ol style="list-style-type: none"> 1. Планировать деятельность подразделения. 2. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения. 3. Осуществлять обратную связь с подразделением.
	Знания: <ol style="list-style-type: none"> 1. Трудового кодекса Республики Казахстан. 2. Способов эффективного распределения ролей и обязанностей внутри подразделения.
Код профессии	2413 «Специалисты по коммерческой деятельности»
Наименование профессии	«Менеджер» высшего уровня квалификации высшей категории
Уровень квалификации по ОРК	7. Послевузовское образование. Магистратура (на основе освоенной программы бакалавриата), практический опыт. Бакалавриат и дополнительное профессиональное образование, практический опыт.
Уровень квалификации по КС	Высшее профессиональное образование или степень бакалавра, наличие сертификата повышения квалификации по специализации, практический опыт работы по профилю не менее 5 лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.
Трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление собственным развитием. 2. Управление собственной деятельностью. 3. Разработка и согласование бизнес-плана подразделения. 4. Межфункциональное взаимодействие. 5. Взаимодействие с субъектами внешней среды. 6. Проведение анализа рынка.

	<p>7. Обеспечение условий для работы подразделения.</p> <p>8. Планирование организационной структуры и трудовых ресурсов.</p> <p>9. Управление разработкой документов, регламентирующих трудовую деятельность персонала гостиничного предприятия.</p> <p>10. Управление подбором, приемом, адаптацией и увольнением персонала.</p> <p>11. Управление оценкой персонала.</p> <p>12. Управление обучением и развитием персонала.</p> <p>13. Управление системой мотивации персонала на гостиничном предприятии.</p> <p>14. Поддержание единой корпоративной культуры на гостиничном предприятии.</p> <p>15. Управление конфликтными ситуациями.</p> <p>16. Управление системой менеджмента качества и результатами текущей деятельности подразделения.</p>
<p>Трудовая функция 1 Управление собственным развитием.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять информацией (поиск, интерпретация, анализ информации, в т.ч. из множественных источников). 2. Планировать, организовывать, контролировать деятельность. 3. Проводить самооценку. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов профессионального развития. 2. Способов самооценки с учетом целей и задач подразделения. 3. Способов постановки целей. 4. Индивидуальных стилей обучения и способов их выявления. 5. Принципов мониторинга собственной деятельности.
<p>Трудовая функция 2 Управление собственной деятельностью.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить оценку (эффективности, деятельности, принятых решений). 2. Определять приоритеты деятельности подразделения. 3. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов планирования и управления временем. 2. Способов самооценки своей деятельности с учетом целей и задач предприятия. 3. Принципов мониторинга собственной деятельности. 4. Приемов самомотивации.
<p>Трудовая функция 3 Разработка и согласование бизнес-плана подразделения.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Коммуникативные умения. 3. Планировать деятельность подразделения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов разработки бизнес-плана. 2. Технологии бизнес-коммуникаций.

Трудовая функция 4 Межфункциональное взаимодействие.	<p>Умения и навыки: Коммуникативные умения.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организационной структуры предприятия. 2. Нормативной документации предприятия в области организации взаимодействия (регламенты, положения). 3. Особенности бизнес-процессов на предприятии. 4. Способов и видов межфункциональных коммуникаций. 5. Методов эффективного общения, ведения переговоров. 6. Способов предупреждения спорных и конфликтных ситуаций. 7. Принципов и моделей поведения, установленных на предприятии. 8. Политики и иных норм, принятых на предприятии.
Трудовая функция 5 Взаимодействие с субъектами внешней среды.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вести переговоры. 2. Убеждать. 3. Обоснованно возражать. 4. Преодолевать возражения оппонентов. 5. Проводить оценку деятельности. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики компании в отношении взаимодействия с внешней средой. 2. Нормативной документации по взаимодействию с надзорными органами. 3. Методов эффективного ведения переговоров.
Трудовая функция 6 Проведение анализа рынка.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Проводить сравнения. 3. Управлять информацией. 4. Осуществлять мониторинг рынка. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структуры рынков поставщиков и покупателей. 2. Методов исследования и мониторинга рынков. 3. Источников и способов сбора информации о развитии рынков. 4. Факторов, влияющих на изменение рынков. 5. Методов анализа затрат и результатов. 6. Методов обеспечения конкурентных преимуществ компании. 7. Методов оценки рыночных рисков. 8. Способов минимизации рисков. 9. Требований к оформлению отчетов об исследовании рынка.
Трудовая функция 7 Обеспечение условий для работы подразделения.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Планировать деятельность подразделения. 2. Осуществлять мониторинг условий для работы подразделения. 3. Осуществлять обратную связь с подразделением.

	<p>4. Принимать решения.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Целей предприятия, планов текущей деятельности по направлениям. 2. Нормативных документов, регламентирующих организацию деятельности. 3. Способов эффективного распределения ролей и обязанностей.
<p>Трудовая функция 8 Планирование организационной структуры и трудовых ресурсов.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Принимать решения. 3. Осуществлять обратную связь. 4. Управлять информацией. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Трудового кодекса Республики Казахстан. 2. Кадровой политики гостиничного предприятия. 3. Принципов управления персоналом. 4. Организационной структуры управления гостиничного предприятия; 5. Квалификационных требований персонала. 6. Внутренних нормативов расчета потребности в трудовых ресурсах гостиничного предприятия. 7. Методов разработки плана трудовых ресурсов и механизмы его реализации.
<p>Трудовая функция 9 Управление разработкой документов, регламентирующих трудовую деятельность персонала гостиничного предприятия.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Принимать решения. 3. Осуществлять обратную связь. 4. Управлять информацией. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Требований к составлению документов, регламентирующих трудовую деятельность персонала гостиничного предприятия. 2. Законодательных и нормативных документов, регулирующих трудовые отношения и организацию труда.
<p>Трудовая функция 10 Управление подбором, приемом, адаптацией и увольнением персонала.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Организаторские навыки. 3. Управлять информацией. 4. Принимать эффективные решения. 5. Осуществлять обратную связь. 6. Разрешать конфликтные ситуации. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Теории управления персоналом. 2. Теории организационного поведения. 3. Методов поиска и подбора персонала. 4. Методов и видов адаптации персонала 5. Методов оценки рисков, связанные с приемом и подбором, адаптацией и увольнением персонала.

	<p>6. Трудового кодекса Республики Казахстан.</p> <p>7. Нормативных актов, регламентирующих кадровое делопроизводство.</p>
Трудовая функция 11 Управление оценкой персонала	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Принимать эффективные решения. 3. Осуществлять обратную связь. 4. Аналитические умения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики гостиничного предприятия в сфере управления персоналом. 2. Методов и критерии оценки персонала. 3. Нормативных документов, регламентирующих проведение оценки персонала.
Трудовая функция 12 Управление обучением и развитием персонала	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Коммуникативные умения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов и форм обучения персонала. 2. Принципов разработки планов профессионального обучения и повышения квалификации персонала. 3. Технологии наставничества. 4. Критериев эффективности обучения.
Трудовая функция 13 Управление системой мотивации персонала на гостиничном предприятии.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Коммуникативные умения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов и форм мотивации персонала. 2. Технологии наставничества.
Трудовая функция 14 Поддержание единой корпоративной культуры на гостиничном предприятии.	<p>Умения и навыки:</p> <p>Проведение мониторинга соблюдения корпоративной культуры внутри подразделения.</p>
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики компании в сфере корпоративной культуры. 2. Понятия и принципов корпоративной культуры. 3. Примеров успешной корпоративной культуры из казахстанской и международной практики. 4. Кодекса корпоративной этики предприятия.
Трудовая функция 15 Управление конфликтными ситуациями.	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вести переговоры. 2. Коммуникативные умения. 3. Разрешать конфликтные ситуации. 4. Анализировать источники возникновения конфликтной ситуации. 5. Умение оказывать влияние.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Типов и видов конфликтов. 2. Методов разрешения конфликтных ситуаций. 3. Способов предотвращения конфликтных ситуаций. 4. Принципов эффективных коммуникаций.

	<p>5. Содержания корпоративной культуры.</p> <p>6. Законодательных основ для разрешения конфликтов.</p>
<p>Трудовая функция 16 Управление системой менеджмента качества и результатами текущей деятельности подразделения.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Коммуникативные умения. 3. Управлять информацией. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики предприятия в области качества. 2. Факторов, влияющих на качество. 3. Методики определения контрольных показателей качества. 4. Нормативной документации в области качества. 5. Принципов и методов проведения внутренних аудитов.
Код профессии	2413 «Специалисты по коммерческой деятельности»
Наименование профессии	«Менеджер» высшего уровня квалификации высшей категории
Уровень квалификации по ОРК	<p>8.</p> <p>Послевузовское образование (программы, ведущие к получению академической степени магистра по соответствующей специальности, доктора философии (PhD) и докторов по профилю и, или практический опыт). Освоенная программа подготовки магистра или специалиста, дополнительное профессиональное образование, практический опыт и общественно-профессиональное признание на отраслевом, межотраслевом, международном уровне. Докторантура PhD, ученая степень доктора PhD, кандидат наук, доктор наук, практический опыт.</p>
Уровень квалификации по КС	<p>Высшее профессиональное образование или степень бакалавра, наличие сертификата повышения квалификации по специализации, практический опыт работы по профилю не менее 7-и лет согласно Квалификационному справочнику должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденному приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м. Зарегистрирован в Реестре нормативных правовых актов Министерства юстиции Республики Казахстан № 7755 от 26 июня 2012 года.</p>
Трудовые функции	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление собственным развитием. 2. Управление собственной деятельностью. 3. Стратегическое планирование деятельности и формирование политик гостиничного предприятия. 4. Защита интересов гостиничного предприятия во взаимодействии с внешней средой.

	<p>5. Делегирование полномочий.</p> <p>6. Управление мониторингом и оценкой деятельности гостиничного предприятия в соответствии со стратегическими целями гостиничного предприятия.</p> <p>7. Управление разработкой бизнес-плана гостиничного предприятия.</p> <p>8. Управление рисками.</p> <p>9. Управление ресурсами гостиничного предприятия.</p> <p>10. Управление реализацией гостиничных услуг.</p> <p>11. Формирование системы безопасности и охраны труда на гостиничном предприятии.</p> <p>12. Формирование системы менеджмента качества на предприятии.</p> <p>13. Управление системой качества и результатами деятельности предприятия.</p>
<p>Трудовая функция 1 Управление собственным развитием.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять информацией (поиск, интерпретация, анализ информации, в т.ч. из множественных источников). 2. Планировать, организовывать, контролировать деятельность. 3. Проводить самооценку. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов профессионального развития. 2. Способов самооценки с учетом целей и задач подразделения. 3. Способов постановки целей. 4. Индивидуальных стилей обучения и способы их выявления. 5. Принципов мониторинга собственной деятельности.
<p>Трудовая функция 2 Управление собственной деятельностью.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проводить оценку (эффективности, деятельности, принятых решений). 2. Определять приоритеты деятельности подразделения. 3. Осуществлять мониторинг деятельности подразделения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов планирования и управления временем. 2. Способов самооценки своей деятельности с учетом целей и задач предприятия. 3. Принципов мониторинга собственной деятельности. 4. Приемов самомотивации.
<p>Трудовая функция 3 Стратегическое планирование деятельности и формирование политик предприятия.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Управлять информацией. 2. Аналитические умения. 3. Планировать деятельность предприятия. 4. Принимать решения. 5. Коммуникативные умения. 6. Оказывать влияние. 7. Вести переговоры. 8. Ставить цели.

	<p>9. Управлять рисками.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Макроэкономических тенденций по направлению деятельности гостиничного предприятия. 2. Основ стратегического менеджмента и маркетинга. 3. SWOT-анализа. 4. Методов анализа внешней и внутренней среды. 5. Нормативных правовых документаций в сфере гостиничного бизнеса. 6. Методов и способов оценки рисков. 7. Методов разработки стратегического плана.
<p>Трудовая функция 4 Защита интересов гостиничного предприятия во взаимодействии с внешней средой.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения (убеждать, аргументировать, обосновывать мнение). 2. Аналитические умения. 3. Преодолевать возражения оппонента. 4. Вести переговоры. 5. Разрешать конфликты. 6. Оказывать влияние. 7. Принимать решения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Областей взаимодействия с субъектами внешней среды. 2. Нормативных и регламентирующих документов по направлению деятельности (государственные нормативные акты и внутренние документы гостиничного предприятия). 3. Регламентирующих документов по раскрытию информации. 4. Требований к оформлению документации.
<p>Трудовая функция 5 Делегирование полномочий.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Аналитические умения. 3. Оказывать влияние. 4. Четко ставить задачи. 5. Осуществлять обратную связь. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Способов и принципов эффективного делегирования полномочий. 2. Методов и видов контроля. 3. Методики анализа результатов.
<p>Трудовая функция 6 Управление мониторингом и оценкой деятельности гостиничного предприятия в соответствии со стратегическими целями предприятия</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Принимать решения. 3. Управлять информацией. 4. Осуществлять обратную связь. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нормативных правовых актов в сфере гостиничного бизнеса.

	<p>2. Методики проведения мониторинга, показатели эффективности по направлениям деятельности.</p> <p>3. Методов оценки эффективности бизнеса.</p>
<p>Трудовая функция 7 Управление разработкой бизнес-плана гостиничного предприятия.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Делать обоснованные выводы (в т.ч. на основе неполных данных). 3. Управлять информацией. 4. Определять цели и приоритеты деятельности предприятия. 5. Осуществлять обратную связь. 6. Планировать деятельность предприятия. 7. Принимать решения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Стратегических целей, приоритетных направлений развития предприятия. 2. Нормативной документации (стандарты, положения, регламенты) в области разработки бизнес-плана. 3. Направлений деятельности предприятия. 4. Показателей эффективности деятельности предприятия. 5. Основ бизнес-планирования.
<p>Трудовая функция 8 Управление рисками.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Оценивать риски. 3. Управлять информацией. 4. Принимать решения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Риск-менеджмента. 2. Методов оценки рисков. 3. Способов минимизации рисков. 4. Принципов формирования эффективных систем мониторинга управления рисками на предприятии.
<p>Трудовая функция 9 Управление ресурсами гостиничного предприятия.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Проводить оценку. 3. Коммуникативные умения. 4. Принимать решения.
	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Методов оценки потребности в необходимых ресурсах. 2. Методов оценки рисков. 3. Способов минимизации рисков. 4. Нормативной документации в области управления ресурсами. 5. Методов контроля над состоянием и эффективностью использования ресурсов. 6. Путей и способов повышения эффективности использования ресурсов.

<p>Трудовая функция 10 Управление реализацией гостиничных услуг.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Управлять информацией. 3. Планировать и контролировать реализацию гостиничных услуг. 4. Принимать решения. 5. Вести переговоры. 6. Коммуникативные умения.
<p>Трудовая функция 11 Формирование системы охраны труда и безопасности на гостиничном предприятии.</p>	<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Критериев оценки покупателей. 2. Принципов выбора покупателей. 3. Методов оценки и минимизации рисков. 4. Принципов, методов и технологии управления продажами услуг. 5. Технологии бизнес-коммуникаций.
<p>Трудовая функция 12 Формирование системы менеджмента качества на предприятии.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Аналитические умения. 2. Проводить оценку деятельности. 3. Осуществлять мониторинг. 4. Принимать решения. 5. Коммуникативные умения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Политики предприятия в области охраны труда и безопасности. 2. Трудового кодекса Республики Казахстан. 3. Требований к разработке нормативной документации (в том числе порядок согласования с надзорными органами). 4. Показателей системы мониторинга состояния предприятия в области охраны труда и безопасности.
<p>Трудовая функция 12 Формирование системы менеджмента качества на предприятии.</p>	<p>Умения и навыки:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные умения. 2. Аналитические умения. 3. Принимать решения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Взаимосвязи стратегии гостиничного предприятия и политики в области качества. 2. Схем взаимодействия процессов структурных подразделений гостиничного предприятия. 3. Стандартов в области качества гостиничного предприятия. 4. Модели систем менеджмента качества гостиничных предприятий. 5. Методов оценки и мониторинга качества услуг. 6. Нормативной документации гостиничного предприятия в области качества.

Трудовая функция 13 Управление системой качества и результатами деятельности предприятия.	Умения и навыки: 1. Коммуникативные умения (убеждать, аргументировать, обосновывать, мотивировать). 2. Осуществлять мониторинг системы качества и результатов деятельности предприятия. 3. Аналитические умения. 4. Осуществлять обратную связь.
	Знания: 1. Политики предприятия в области качества. 2. Факторов, влияющих на качество. 3. Методики определения контрольных показателей качества. 4. Нормативной документации гостиничного предприятия в области качества.
Требования к личностным компетенциям	Самоорганизация, самообразование. Коммуникативные, аналитические, организаторские способности. Ответственность, внимательность.
Связь с другими профессиями в рамках Отраслевой рамки квалификаций	Администратор
4. Технические данные ПС	
Разработан	«Казахстанская туристская ассоциация»
Номер версии и год выпуска	Версия 1, 2015 год
Дата ориентировочного пересмотра	2018 год

Приложение 13
к профессиональному стандарту
«Гостиничное хозяйство»

Карта профессиональной квалификации,
уровень технического и профессионального образования (ТиПО)* и высшего
образования:

№ уровня/ подуровня	Профессия работника	Уровни квалификации согласно национальной рамке квалификаций (отраслевой рамке квалификаций)
8.1.	менеджер	8-й
7.1.	менеджер	7-й
6.1.	менеджер	6-й
6.2.	аудитор	
5.1.	менеджер	5-й
5.2.	аудитор	
4.1.	оператор по бронированию номеров	4-й

4.2.	администратор	
4.3.	аудитор	
4.4.	супервайзер	
3.1.	кастелянша	
3.2.	кассир	
3.3.	аппаратчик химической чистки	
2.1.	кастелянша	2-й
2.2.	рабочий по стирке и ремонту спецодежды	
2.3.	кассир	
2.4.	аппаратчик химической чистки	
2.5.	горничная	
1.1.	швейцар	1-й
1.2.	консьерж	
1.3.	аппаратчик химической очистки	

* Профессии по ТипО согласно действующей национальной рамке квалификаций 2015 г.