

Кәсіптік стандарт: «Қонақ үйде ішкі бақылауды жүзеге асыру»

### 1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы:
2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:
  - 1) Қауіпсіздік қызметі – қонақтарды, олардың мүліктерін және қонақ үйдің мүлкін қылмыстық элементтердің әр түрлі жағынан мүмкін болатын зияннан қорғау мақсатында құрылады
  - 2) Бейнебақылау – қонақ үйдің, мейманхананың құрылымдалған кабельдік жүйесінің (ҚКЖ) бөлігі
  - 3) Оператор – бейнебақылау бөлімінің қызметкері. Қонақтардың, қызметкерлердің, объектінің (қонақ үйдің, мейманхананың) өзінің және объектінің мүлігінің қауіпсіздігін бейнебақылау жүйесі арқылы бақылайды
  - 4) Бақылау-өткізу пункті – адамдарды және көлік құралдарының рұқсат етілген түрлерін өткізуді қамтамасыз етуге арналған арнайы ғимарат
  - 5) Бейнебақылау жүйесі – нысанның жағдайы туралы бейнелерді алуға арналған техникалық, ақпараттық, бағдарламалық және пайдалану сыйысымдылығы бар бірлесіп жұмыс істейтін техникалық құралдардың жиынтығы
  - 6) «Өлі аймақ» – бейне камералардың ешқайсысы көрінбейтін бақылау учаскесіндегі орын
  - 7) «Қара тізім» – компанияның сенімінен айырылған адамдар немесе қандай да бір алаяқтық актінің немесе ұрлықтың қатысушылары болған адамдар
  - 8) Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесі – инженерлік-техникалық нығайтылу компоненттерінің, кіруді бақылау және басқару жүйесінің, байланыс және хабарлау жүйесінің, телевизиялық бейнебақылау жүйесінің, сондай-ақ ғимараттарда, құрылыстарда, құрылыстарда және өзге де объектілерде олардың терроризмге қарсы қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін пайдаланылатын жабдықтардың жиынтығы
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады
  - 1) –

### 2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Название профессионального стандарта: Қонақ үйде ішкі бақылауды жүзеге асыру
5. Кәсіптік стандарттың коды: I55101017
6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:
  - I Тұру және тамақтану бойынша қызмет көрсету
    - 55 Уақытша тұру жөнінде қызмет көрсету
      - 55.1 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
      - 55.10 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
        - 55.10.1 Жол бойындағы белдеулерде орналасқан қонақ үйлерден басқа, мейрамханалардың қызмет көрсетуі
        - I Тұру және тамақтану бойынша қызмет көрсету
          - 55 Уақытша тұру жөнінде қызмет көрсету
            - 55.1 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
            - 55.10 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
              - 55.10.2 Жол бойындағы белдеулерде орналасқан қонақ үйлерден басқа, мейрамханалары жоқ қонақ үйлердің қызмет көрсетуі
              - I Тұру және тамақтану бойынша қызмет көрсету
                - 55 Уақытша тұру жөнінде қызмет көрсету
                  - 55.1 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
                  - 55.10 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
                    - 55.10.3 Ресми іс-шараларға арналған мейрамханалары бар қонақ үйлер қызмет көрсетуі
    7. Краткое описание профессионального стандарта: Қонақ үйдің ішкі бақылауын жүзеге асыру - объектіде тұратын қонақтардың, қызметкерлердің және мүліктің қауіпсіздігін қамтамасыз ету болып табылады.
    8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
      - 1) Қонақ үйдің ішкі бақылау бөлімінің басшысы - 7 уровень ОРК

### 3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Қонақ үйдің ішкі бақылау бөлімінің басшысы»:

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Топтың коды:                    | 1325-4                                     |
| Қызмет атауының коды:           | 1325-4-016                                 |
| Кәсіптің атауы:                 | Қонақ үйдің ішкі бақылау бөлімінің басшысы |
| СБШ бойынша біліктілік деңгейі: | 7  |

|   |   |   |                  |
|---|---|---|------------------|
| подуровень квалификации по ОРК:   |   |   |                  |
| БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:            | Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2012 жылғы 21 мамырдағы №201-ө-м бұйрығымен бекітілген БА Менеджер |   |                  |
| Кәсіптік білім деңгейі:   | Білім деңгейі:<br>жоғары оқу орнынан кейінгі білім (магистратура, резидентура)  | Мамандық:<br>-  | Біліктілік:<br>- |
| Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:  |   |   |                  |
| Формалды емес және информталы біліммен байланыс:                                  |   |   |                  |
| Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:  |   |   |                  |
| Қызметтің негізгі мақсаты:  | Қонақ үй кешенінің немесе басқа орналастыру құралдарының ішкі бақылау бөлімінің тиімді қызметін қамтамасыз ету.                               |   |                  |
| Еңбек функциялардың сипаттамасы   |   |   |                  |
| Еңбек функцияларының тізбесі:   | Міндетті еңбек функциялары:   | 1. Ішкі бақылау бөлімі қызметкерлерінің ағымдағы қызметін басқару<br>2. Қонақ үй кешенінің қызметкерлерімен және қонақтарымен стандарттан тыс жағдайда жұмыс істеу  |                  |
|   | Қосымша еңбек функциялары:  |   |                  |
| Еңбек функциясы 1: Ішкі бақылау бөлімі қызметкерлерінің ағымдағы қызметін басқару | Дағды 1: Ішкі бақылау қызметін үйлестіру және бақылау   | Машықтар:   |                  |
|   |   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бөлім ауысымдарына басшылық жасау, олардың өз міндеттерін орындауын жеке тексеру.</li> <li>2. Операторлардың әрекеттерін үйлестіру.</li> <li>3. Апта сайынғы, ай сайынғы ауысым кестесін жасау.</li> <li>4. Бейнебақылау операторын ауыстыруға дайын болу.</li> <li>5. Басшылықтың өкімдері мен нұсқауларын бөлім қызметкерлеріне уақытында жеткізу және белгіленген мерзімде олардың орындалуын талап ету</li> <li>6. Қонақ үй кешенінің басқа құрылымдық бөлімшелерімен немесе басқа орналастыру құралдарымен өзара әрекеттестік жасау.</li> <li>7. Қонақ үй кешенінің мүліктерінің, қызметкерлері мен қонақтарының немесе толық қауіпсіздікпен орналастырудың өзге де құралдарының сақталуын қамтамасыз ету.</li> <li>8. Қонақ үй кешені аумағында барлық іс-шараларды немесе толық қауіпсіздікпен орналастырудың өзге құралдарын өткізу.</li> </ol> |                  |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p><b>Білімдер:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының қызметін ұйымдастыру негіздері .</li> <li>2. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері.</li> <li>3. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>4. Өрт сөндіру және эвакуациялық кіру және қонақ үй кешенінің шығу жолдары немесе өзге де орналастыру құралдары.</li> <li>5. Еңбекті қорғау, санитария және гигиена талаптары</li> <li>6. Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесіне қойылатын талаптар</li> <li>7. Бағыныштылардың қызметін ұйымдастыру, жоспарлау және бақылау негіздері</li> <li>8. Персоналдың адалдығын қамтамасыз ету және ынталандыру теориялары.</li> <li>9. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары.</li> <li>10. Бейнебақылау бөлімінде қолданылатын мамандандырылған компьютерлік бағдарламалар.</li> <li>11. Жұмыс орнындағы барлық кеңсе техникасының жұмысы</li> <li>12. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы.</li> </ol>   |
|  | Дағдыны тану мүмкіндігі:   | -  |
|  | <p><b>Дағды 2:</b><br/>Қызметкерлердің өзін-өзі дамытуы және дамуы</p> | <p><b>Машықтар:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Толық хабардар болу, қонақ үй бейнебақылау жүйесінде дұрыс жұмыс істеу.</li> <li>2. Қонақ үй кешенінің немесе басқа да орналастыру құралдарының қызметкерлері үшін ішкі тренингтерді өткізуге қатысу.</li> <li>3. Объектілерді терроризмге қарсы қорғау бойынша ҚР заңнамаларындағы өзгерістерді оқу, зерделеу және бақылау.</li> <li>4. Ауысымға түсетін операторларға нұсқама беруді ұйымдастыру.</li> <li>5. Қабылданған қызметкерлерге кіріспе және ағымдағы нұсқаулық жүргізу.</li> </ol> <p><b>Білімдер:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының қызметін ұйымдастыру негіздері .</li> <li>2. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері.</li> <li>3. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>4. Еңбекті қорғау, санитария және гигиена талаптары</li> <li>5. Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесіне қойылатын талаптар</li> <li>6. Бағыныштылардың қызметін ұйымдастыру, жоспарлау және бақылау негіздері</li> <li>7. Персоналдың адалдығын қамтамасыз ету және ынталандыру теориялары.</li> <li>8. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары.</li> <li>9. Бейнебақылау бөлімінде қолданылатын мамандандырылған компьютерлік бағдарламалар.</li> <li>10. Жұмыс орнындағы барлық кеңсе техникасының жұмысы</li> <li>11. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы.</li> </ol> |
|  | Дағдыны тану мүмкіндігі:   | -  |
| Еңбек функциясы 2:<br>Қонақ үй кешенінің |  |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| <p>қызметкерлерімен және қонақтарымен стандарттан тыс жағдайда жұмыс істеу</p> | <p>Дағды 1:<br/>Барлық қонақ үй кешені бойынша техникалық және бейнебақылау жүйесін немесе өзге де орналастыру құралдарын бақылау</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бейнебақылау жабдықтарының ақаусыздығы мен жағдайын бақылау. Кемшіліктер анықталған жағдайда оларды жою жөнінде шаралар қолдану.</li> <li>2. Толық жұмыс істеу және объектіні, қонақтар мен қызметкерлерді бақылау үшін техниканы тиімді пайдалану.</li> <li>3. Күзетпен және IT бөлімімен жұмыс істеу.</li> <li>4. Заңнамалық актілерге сәйкес жаңарту, ауыстыру мақсатында бейнебақылау жабдықтарын іздеу.</li> </ol>  |
|  |   | <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бейнебақылау жүйелері.</li> <li>2. Объектідегі бейнекамералардың нақты саны.</li> <li>3. Объектідегі «өлі аймақтар».</li> <li>4. Қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының қызметін ұйымдастыру негіздері .</li> <li>5. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері.</li> <li>6. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>7. Еңбекті қорғау, санитария және гигиена талаптары</li> <li>8. Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесіне қойылатын талаптар</li> <li>9. Өрт сөндіру және эвакуациялық кіру есіктері мен қонақ үй кешенінің шығу есіктері немесе толық қауіпсіздікпен орналастырудың өзге құралдары.</li> <li>10. Бағыныштылардың қызметін ұйымдастыру, жоспарлау және бақылау негіздері</li> <li>11. Персоналдың адалдығын қамтамасыз ету және ынталандыру теориялары.</li> <li>12. Бейнебақылау бөлімінде қолданылатын мамандандырылған компьютерлік бағдарламалар.</li> <li>13. Жұмыс орнындағы барлық кеңсе техникасының жұмысы</li> </ol> |
|  | <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>   | -   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Дағды 2:<br/>Стандарттан тыс жағдайларда қонақтар мен қызметкерлермен жұмыс істеу</p> | <p>Машықтар:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Қақтығысты жағдайларда, атап айтқанда ұрлық, адам агрессиясы жағдайында жұмыс істеу, алкогольдік мас қалыптағы адамдармен жұмыс істеу.</li> <li>2. Қонақтар арасында да, қызметкерлер арасында да қақтығыстарды шешу.</li> <li>3. Қонақ үй кешенінің немесе басқа да орналастыру құралдарының аумағында ұрлықты жою және болдырмау.</li> <li>4. Ұрлық жағдайынла ішкі тергеу жүргізу.</li> <li>5. Ұйымға жұмысқа қабылдау үшін әңгімелесу барысынла адамдарды талдау.</li> <li>6. Қонақ үй кешенінің немесе басқа да орналастыру құралдарының аумағында алаяқтықты анықтау.</li> <li>7. Қонақ үй кешені аумағында немесе басқа да орналастыру құралдарын ұрлауды анықтауға қатысу.</li> <li>8. Қандай да бір алаяқтық актінің немесе ұрлықтың қатысушылары болған қонақтар мен қызметкерлердің «қара тізімін» жүргізу.</li> <li>9. «Қара тізімді» жаңарту үшін басқа қонақ үйлердің ішкі бақылау бөлімдерінің басшыларымен жұмыс істеу.</li> <li>10. Тәжірибе алмасу үшін басқа қонақ үйлердің ішкі бақылау бөлімдерінің басшыларымен кездесу.</li> <li>11. Объектідегі стихиялық апат, террористік актілер кезінде көмек көрсету және бақылау.</li> <li>12. Объектіде террористік актілер кезінде бірінші басшының, мемлекеттік қызмет өкілдерінің тапсырмаларын орындау.</li> <li>13. Мемлекеттік қызметте жұмыс істеу (ІІББ, ҰҚК, ІІМ прокуратура және т. б.)</li> </ol> |
|  | <p>Білімдер:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Адам психологиясы негіздері.</li> <li>2. Нысандарды антитеррористік қорғау, сондай-ақ террористік тұрғыдан осал объектілердің терроризмге қарсы қорғалуы жүйесіне қойылатын талаптарды белгілеу.</li> <li>3. Барлық өрт сөндіру және эвакуациялық кіру есіктері мен қонақ үй кешенінің шығатын есіктері немесе толық қауіпсіздікпен басқа орналастыру құралдары.</li> <li>4. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері.</li> <li>5. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері.</li> <li>6. ҚР мемлекеттік қызметінің барлық құрылымдарын білу.</li> <li>7. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары.</li> <li>8. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы.</li> </ol>  |
| <p>Дағдыны тану мүмкіндігі:</p>  | <p>-</p>   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | Дағды 3:<br>Нысандарды<br>антитеррористік қорғау<br>жүйесіне қойылатын<br>талаптармен жұмыс  | Машықтар:<br>1. Террористік қауіп-қатерлердің әсерінен<br>нысандардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету.<br>2. Қауіпті қоңырау түскенде жауап беру<br>3. Қауіпті хат алған жағдайда жауап беру<br>4. Қауіп туралы полицияны дұрыс ақпарат беру.<br>5. Жарылғыш құрылғының белгілерін тану.<br>6. Жарылыс құрылғысын орналастыру мүмкіндігі бар<br>жерлерді білу.<br>7. Аумақта күдікті заттарды тану.<br>8. Адамдар көп жиналатын жерлерде террористік акті<br>кезіндегі тәртіп.<br>9. Эвакуациялау туралы ақпарат түскен кездегі іс-<br>әрекеттер.  |
|   |  | Білімдер:<br>1. Адам психологиясы негіздері.<br>2. Нысандарды антитеррористік қорғау, сондай-ақ<br>террористік тұрғыдан осал объектілердің терроризмге<br>қарсы қорғалуы жүйесіне қойылатын талаптар.<br>3. Барлық өрт сөндіру және эвакуациялық кіру есіктері<br>мен қонақ үй кешенінің шығатын есіктері немесе толық<br>қауіпсіздікпен басқа орналастыру құралдары.<br>4. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының<br>негіздері.<br>5. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық<br>актілері.<br>6. ҚР мемлекеттік қызметінің барлық құрылымдарын<br>білу.<br>7. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас,<br>келіссөздер, конфликтология теориялары.<br>8. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру<br>құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы. |
|   | Дағдыны тану мүмкіндігі:   | -   |
| Жеке құзыреттерге<br>қойылатын талаптар:                        | Күйзеліс тұрақтылығы<br>ұйымдастырушылық қабілеттер<br>аналитикалық қабілеттер<br>техникалық сауаттылық<br>оқуға бейімділік<br>кәсіби дағдыларды арттыру |   |
| Техникалық регламенттер<br>мен ұлттық стандарттардың<br>тізімі: |  |   |
| СБШ -нің ішіндегі басқа<br>кәсіптермен байланыс:                | СБШ-нің деңгейі:   | Кәсіптің атауы:   |
|   | 5  | Қонақ үйдегі бейнебақылау операторы   |
|   | 7  | Менеджер (бас менеджердің/ бас директордың/ қонақ үй<br>кәсіпорнының директорының орынбасары)   |

#### 4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

10. Мемлекеттік органның атауы:

Қазақстан Республикасының Туризм және спорт министрлігі

Орындаушы:

’

11. Өзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):

«Қазақстанның туристік ассоциациясы» заңды тұлғалар бірлестігі

Жоба жетекшісі:

Шайкенова Р.Р.

E-mail: kta@kaztour-association.com

Телефон нөмірі: +7 (727) 293 83 70

Орындаушылар:

Мамутова К.Р., +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com

Ходоровская Т.Г., +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com

Мухамеджанова Ж.К., +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com

12. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес:

13. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: 16.01.2024 г.
14. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -
15. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: версия 2, 2022 г.
16. Болжалды қайта қарау күні: 06.12.2025 г.