Профессиональный стандарт: «Осуществление взаимодействия с гостями»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:
2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:
1) Услуга – результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна
2) Отель (Гостиница) – средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор гостиничных услуг
3) Гостиничный номер – помещение в гостинице или отеле, состоящее из одного или более мест проживания
4) Гость – физическое лицо, получающее основные или дополнительные услуги в отеле в период своего временного пребывания на территории отеля
5) Гостиничная услуга – действия предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера для временного проживания в отеле, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием. Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, предоставляемых потребителю в соответствии с категорией гостиницы
6) АСУ гостиницы – автоматизированная система управления гостиницы, система автоматизирующая все функции службы приема и размещения, бухгалтерскую и управленческую отчетность, консолидировать информацию и предоставлять данные из смежных систем при комплексной автоматизации
7) Консьерж – человек, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий
8) Должностная инструкция – внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий полномочия, ответственность и должностные обязанности работника на занимаемой должности
9) Стандарты и процедуры отеля – совокупность процедур и каждодневных операций, четко выполняемых персоналом отеля и способствующих максимальному удовлетворению гостей
3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:
1) –

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Осуществление взаимодействия с гостями
5. Код профессионального стандарта: I55101015
6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:
I Предоставление услуг по проживанию и питанию
55 Предоставление услуг по временному проживанию
55.1 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
55.10 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами, за исключением гостиниц, находящихся на придорожной полосе
I Предоставление услуг по проживанию и питанию
55 Предоставление услуг по временному проживанию
55.1 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
55.10 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов, за исключением гостиниц, находящихся на придорожной полосе
I Предоставление услуг по проживанию и питанию
55 Предоставление услуг по временному проживанию
55.1 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
55.10 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания
55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий
7. Краткое описание профессионального стандарта: Основная задача специалиста по связям с гостями – управление потоками информации между гостиницей и гостями, создание положительного образа гостиницы в сознании гостей, в также других заинтересованных сторон
8. Перечень карточек профессий:
1) Менеджер по связям с гостями - 6 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Менеджер по связям с гостями»:	
Код группы:	4224-2

Код наименования занятия:	4224-2		
Наименование профессии:	Менеджер по связям с гостями		
Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м Менеджер		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Сфера обслуживания	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	1. Предоставление информации и консультация гостей о работе служб отеля и особенностях оказания услуг, происходящих мероприятий в гостинице. 2. Оказание помощи в получении информации, касающейся экскурсий, развлечений, достопримечательностях, местах отдыха, музеях, театрах и прочих возможностях досуга. 3. Оформление заказов на дополнительные услуги для гостей.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Обеспечение гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы 2. Контроль потока гостей гостиницы 3. Ежедневный контроль список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечивает данной информацией заинтересованные службы	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Обеспечение гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы	Навык 1: Встреча и размещение гостей, ознакомление с возможностями гостиничных услуг и мероприятий	Умения:	
		1. Обеспечить высококлассное обслуживание гостей на протяжении всего пребывания. 2. Установить дружеские отношения с постоянными клиентами отеля. 3. Сбора, анализа и предоставления необходимой информации.	
		Знания:	
		1. Законов и иных нормативно- правовых актов Республики Казахстан в сфере туризма. 2. Правил предоставления гостиничных услуг. 3. Организации работы гостиницы, службы приема и размещения. 4. Правил и процедур бронирования номеров гостиницы, приема, регистрации, размещения и отъезда гостей. 5. Стандартов обслуживания. 6. Правил пользования оргтехникой. 7. Мер безопасности. 8. Иностранного языка. 9. Основных норм международного этикета. 10. Основ трудового законодательства. 11. Правил внутреннего трудового распорядка организации. 12. Правил охраны труда и пожарной безопасности	

	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Прием и выполнение заказов гостя выходящих за предел деятельности гостиницы	Умения:
		1. Определять потребности гостей для оформления заказа на дополнительные услуги. 2. Пользоваться базой поставщиков дополнительных услуг. 3. Подвигать и рекламировать услуги отеля.
		Знания:
		1. Иностранных языков. 2. Интернета – поисковых программ для поиска возможностей выполнения заказа гостя. 3. Программ интернет бронирования билетов (авиа, ж/д, кино, театр, выставки и т.д и т.п.).
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Контроль потока гостей гостиницы	Навык 1: Ежедневный контроль списка приезжающих гостей	Умения:
		1. Пользоваться компьютером, оргтехникой. 2. Пользоваться АСУ гостиницами. 3. Коммуникативные навыки. 4. Сбора, анализа и предоставления необходимой информации.
		Знания:
		1. Списка особо важных персон. 2. Правил пользования орг. техникой. 3. Правил пользования АСУ гостиницами.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Работа с программным обеспечением	Умения:
		1. Пользоваться компьютером, оргтехникой. 2. Пользоваться АСУ гостиницами. 3. Использовать интернет для поиска возможностей выполнения заказа гостя. 4. Анализировать отзывы гостей из гостевой книги отеля и онлайн-отзывов и предложите способы повышения рейтинга.
		Знания:
		1. Основы программного обеспечения. 2. Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров. 3. Правила пользования АСУ гостиницами. 4. Программ интернет бронирования билетов (авиа, ж/д, кино, театр, выставки и т.д и т.п.).
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Ежедневный контроль список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечивает данной информацией заинтересованные службы	Навык 1: Прием и исполнение заказов гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов, на аренду автомобиля, вызов такси, оформляет наряды и путевые листы водителей, посещение театров, выставок, цирков и т.д.	Умения:
		1. Рекомендовать местные туристские места, в том числе места, где можно пообедать, сделать покупки и осмотреть достопримечательности. 2. Сбора, анализа и предоставления необходимой информации, справочных материалов гостю. 3. Оформлений нарядов и путевых листов.

		Знания:
		1. Основ программного обеспечения. 2. Методов обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров. 3. Правил пользования АСУ гостиницами. 4. Правил ведения переговоров.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Самоорганизация самообразование коммуникабельность аналитические способности организаторские способности ответственность внимательность высокий уровень распределения и переключения внимания эмоциональная устойчивость творческие способности аккуратность требовательность физическая выносливость честность порядочность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	6	Начальник отдела (бронирования, приёма и размещения, кадров, маркетинга и продаж)
	7	Исполнительный директор гостиничного учреждения

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

10. Наименование государственного органа:
Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
Исполнитель:
, ,
11. Организации (предприятия) участвующие в разработке:
Объединение юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»
Руководитель проекта:
Шайкенова Р.Р.
E-mail: kta@kaztour-association.com
Номер телефона: +7 (727) 293 83 70
Исполнители:
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. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:
13. Национальный орган по профессиональным квалификациям: 16.01.2024 г.
14. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -
15. Номер версии и год выпуска: версия 2, 2022 г.
16. Дата ориентировочного пересмотра: 06.12.2025 г.