Профессиональный стандарт: «Осуществление внутреннего контроля гостиницы»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:
2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:
1) Служба безопасности – защита гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов
2) Видеонаблюдение – часть структурированной кабельной системы (СКС) гостиницы, отеля
3) Оператор – сотрудник отдела видеонаблюдения. Контролирует безопасность гостей, сотрудников, самого объекта (гостиницы, отеля) и имущество объекта через систему видеонаблюдения
4) Контрольно-пропускной пункт – специальное помещение, предназначенное для обеспечения пропуска людей и разрешенного вида транспортных средств
5) Система видеонаблюдения – совокупность совместно действующих технических средств, обладающих технической, информационной, программной и эксплуатационной совместимостью, предназначенных для получения изображений о состоянии объекта
6) «Мертвая зона» – место в наблюдаемом участке, которое не видно ни одной из видеокамер
7) «Черный список» – люди к которым потерялось доверие компании или люди, которые были участниками какого-либо мошеннического акта или воровства
8) Система антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении – совокупность компонентов инженерно-технической укрепленности, системы контроля и управления доступом, системы связи и оповещения, телевизионной системы видеонаблюдения, а также освещения, используемых в зданиях, строениях, сооружениях и иных объектах для обеспечения их антитеррористической безопасности
3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:
1) –

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Осуществление внутреннего контроля гостиницы
5. Код профессионального стандарта: I55101017
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: Осуществление внутреннего контроля гостиницы – является обеспечением безопасности проживающих гостей, сотрудников и имеющегося имущества на объекте
8. Перечень карточек профессий:
1) Начальник отдела внутреннего контроля гостиницы - 7 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Начальник отдела внутреннего контроля гостиницы»:	
Код группы:	1325-4
Код наименования занятия:	1325-4-016
Наименование профессии:	Начальник отдела внутреннего контроля гостиницы
Уровень квалификации по ОРК:	7

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: послевузовское образование (магистратура, резидентура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Обеспечение эффективной деятельности отдела внутреннего контроля гостиничного комплекса или иного средства размещения.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Управление текущей деятельностью сотрудников отдела внутреннего контроля 2. Работа с гостями и сотрудниками гостиничного комплекса или иного средства размещения в нестандартных ситуациях	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Управление текущей деятельностью сотрудников отдела внутреннего контроля	Навык 1: Координация и контроль деятельности внутреннего контроля	Умения:	
		1. Руководить сменами отдела, лично проверять выполнение ими своих обязанностей. 2. Координировать действия операторов. 3. Составления еженедельного, ежемесячного графика смен. 4. Быть готовым заменить оператора видеонаблюдения. 5. Своевременно доводить до работников отдела распоряжения и указания руководства и требует их исполнения в установленные сроки. 6. Взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиничного комплекса или иного средства размещения. 7. Обеспечения сохранности имущества, сотрудников и гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности. 8. Проведения всех мероприятий на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности.	

		Знания:
		1. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 2. Основ трудового законодательства Республики Казахстан. 3. Нормативных правовых актов Республики Казахстан. 4. Пожарных и эвакуационных входов и выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения. 5. Требований охраны труда, санитарии и гигиены. 6. Требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении. 7. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 8. Теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала. 9. Теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 10. Специализированных компьютерных программ, используемых в отделе видеонаблюдения. 11. Работ всей оргтехники на рабочем месте. 12. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Саморазвитие и развитие сотрудников	Умения:
		1. Быть полностью осведомленным, правильно работать в системе видеонаблюдения отеля. 2. Участвовать в проведении внутренних тренингов для персонала гостиничного комплекса или иного средства размещения. 3. Обучаться, изучать и контролировать изменения в законодательстве РК по антитеррористической защите объектов. 4. Организовывать инструктаж операторов, заступающих на пост. 5. Проводить вводный и текущий инструктаж принятым сотрудникам.
		Знания:
		1. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 2. Основ трудового законодательства Республики Казахстан. 3. Нормативных правовых актов Республики Казахстан. 4. Требований охраны труда, санитарии и гигиены. 5. Требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении. 6. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 7. Теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала. 8. Теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 9. Специализированных компьютерных программ, используемых в отделе видеонаблюдения. 10. Работы всей оргтехники на рабочем месте. 11. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Работа с гостями и		

сотрудниками гостиничного комплекса или иного средства размещения в нестандартных ситуациях	Навык 1: Контроль техники и системы видеонаблюдения по всему гостиничному комплексу или иного средства размещения	Умения:
		1. Контролировать исправность и состояние оборудования видеонаблюдения. При обнаружении недостатков принимать меры по их устранению. 2. Рационального использования техники для полной работы и контроля объекта, гостей и сотрудников. 3. Работать с охраной и IT отделом. 4. Поиска оборудования видеонаблюдения для обновления, замены в соответствии законодательным актам.
		Знания:
		1. Системы видеонаблюдения. 2. Точное количество видеокамер на объекте. 3. «Мертвых зон» на объекте. 4. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 5. Основ трудового законодательства Республики Казахстан. 6. Нормативных правовых актов Республики Казахстан. 7. Требований охраны труда, санитарии и гигиены. 8. Требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении. 9. Пожарных и эвакуационных входов и выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности. 10. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 11. Теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала. 12. Специализированных компьютерных программ, используемые в отделе видеонаблюдения. 13. Работы всей оргтехники на рабочем месте.
	Возможность признания навыка:	-

Навык 2: Работа с гостями и сотрудниками в нестандартных ситуациях	Умения:
	1. Работать в конфликтных ситуациях, а именно в ситуациях с кражами, агрессией людей, работа с людьми в алкогольном опьянении. 2. Разрешать конфликты как среди гостей, так и среди персонала. 3. Устранять и предотвращать кражи на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения. 4. Проведения внутреннего расследования во время кражи. 5. Анализировать людей во время собеседований в организацию. 6. Выявлять мошенничества на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения. 7. Участвовать в выявлении вора на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения. 8. Ведения «черного списка» гостей и сотрудников, к которым потерялось доверие или которые были участниками какого-либо мошеннического акта или воровства. 9. Работать с руководителями отделов внутреннего контроля других отелей, для обновления «черного списка». 10. Встречаться с руководителями отделов внутреннего контроля других отелей для обмена опытом. 11. Оказывать помощь и контроль во время стихийных бедствии, террористических актов на объекте. 12. Выполнять поручения первого руководителя, представителей госслужбы во время террористических актов на объекте. 13. Работать с госслужбами (ГУВД, КНБ, МВД прокуратура и т.д.)
	Знания:
	1. Основ психологии человека. 2. О антитеррористических защитах объектов, а также требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении. 3. Всех пожарных и эвакуационных входов и выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности. 4. Основ трудового законодательства Республики Казахстан. 5. Нормативных правовых актов Республики Казахстан. 6. Знание всех структур госслужбы РК. 7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 8. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.
Возможность признания навыка:	-

	Навык 3: Работа с требованиями к системе антитеррористической защиты объектов	Умения:
		1. Обеспечение безопасности объектов от воздействия террористических угроз. 2. Действовать при поступлении звонка с угрозой. 3. Действовать при получении письма с угрозой. 4. Правильно информировать полицию об угрозе. 5. Распознавать признаки взрывного устройства. 6. Знание мест возможных закладки взрывного устройства. 7. Распознавание подозрительных предметов на территории. 8. Поведение при терактах в местах массового скопления людей. 9. Действия при поступлении информации об эвакуации.
		Знания:
		1. Основ психологии человека. 2. О антитеррористической защите объектов, а также требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении. 3. Всех пожарных и эвакуационных входов и выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности. 4. Основ трудового законодательства Республики Казахстан. 5. Нормативных правовых актов Республики Казахстан. 6. Всех структур госслужбы РК. 7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 8. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость организаторские способности аналитические способности техническая грамотность склонность к обучению, повышению профессиональных навыков	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	5	Оператор гостиничного видеонаблюдения
	7	Менеджер (заместитель генерального менеджера/ генерального директора/ директора гостиничного предприятия)

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

10. Наименование государственного органа:
Министерство туризма и спорта Республики Казахстан
Исполнитель:
, ,
11. Организации (предприятия) участвующие в разработке:
Объединения 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.