

Приложение № 42  
к приказу Заместителя Председателя  
Правления Национальной палаты  
предпринимателей  
Республики Казахстан «Атамекен»  
от 26.12.2019г. №262

**Профессиональный стандарт: «Обслуживание банкетов и конференций»**

**Глоссарий**

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

**Услуга** - результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна.

**Гостиничная услуга** - это действия предприятия по размещению потребителя путем предоставления номера для временного проживания в отеле, а также другая деятельность, связанная с размещением и временным проживанием. Гостиничная услуга состоит из основных и дополнительных услуг, предоставляемых потребителю в соответствии с категорией гостиницы.

**Гость** – физическое лицо, получающее основные или дополнительные услуги в отеле в период своего временного пребывания на территории отеля

**Процесс обслуживания в общественном питании** - совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации.

**Банкет** – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества.

**Конференция** - массовое мероприятие, созданное с целью обсуждения насущных и актуальных вопросов, формулировки основополагающих тезисов в сфере бизнеса, медицины, политики, обмена опытом, с последующим подведением итогов, принятием решений и стратегий действий.

**Ресторан** – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия; алкогольные, прохладительные, горячие и другие виды напитков, мучные кондитерские и булочные изделия, табачные изделия, покупные товары, с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений.

**Конференц-зал** - помещение для проведения совещаний, бизнес - переговоров, торжественных.

**Меню** - перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, покупных товаров, предлагаемых потребителю (гостю) в предприятии питания, с указанием, как правило, массы/объема и цены, расположенных в определенной последовательности.

**Объект общественного питания (далее – объект питания)** – объект по производству, переработке, реализации и организации потребления продуктов питания.

**Предприятие общественного питания** – предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия.

**Класс предприятия общественного питания** – совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество

предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

**Кейтеринг** - деятельность предприятия общественного питания (индустрии питания), заключающаяся в оказании услуг по организации питания по месторасположению, выбранному сторонними организациями и частными лицами, включая организацию выездного обслуживания мероприятий различного назначения и розничную продажу продукции общественного питания и с привлечением всех предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания.

**Продукция общественного питания (индустрии питания)** - совокупность кулинарной продукции, хлебобулочных, кондитерских изделий и напитков.

**Услуга общественного питания (индустрии питания)** - результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупок товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

**Процесс обслуживания в общественном питании** - совокупность операций/действий, выполняемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

**Безопасность услуги общественного питания** - комплекс свойств услуги общественного питания, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество.

проживания в отеле, сопровождающаяся выдачей ключа и документальным оформлением.

### 1. Паспорт Профессионального стандарта

Название Профессионального стандарта:	Обслуживание банкетов и конференций
Номер Профессионального стандарта:	
Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:	I. Услуги по проживанию и питанию 55. Услуги по организации проживания 55.1. Предоставление услуг гостиницами 55.10. Предоставление услуг гостиницами 55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами 55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов 55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий
Краткое описание Профессионального стандарта:	Обслуживание банкетов и конференций – это совокупность действий и услуг, оказываемых сотрудниками службы маркетинга и ресторана гостям, направленные на максимизацию удовлетворенности гостей. Процесс обслуживания и банкетов включает в себя: предварительный заказ банкета, помощь в выборе меню организаторам, организация, планирование и контроль над банкетом, встреча гостей конференции, предоставление помощи при организации банкета, предоставление информации об основных и дополнительных услугах ресторана, разрешение конфликтных ситуаций, координация работы служб ресторана, и

	окончательный расчет гостей.	
<b>2. Карточки профессий</b>		
Перечень карточек профессий:	Менеджер по продаже банкетов	6-й уровень ОРК.
	Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов	6-й уровень ОРК.
	Менеджер по организации мероприятий	5-й уровень ОРК.
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ПРОДАЖЕ БАНКЕТОВ»</b>		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Менеджер по продаже банкетов	
Другие возможные наименования профессии:	-	
Квалификационный уровень по ОРК:	6	
Основная цель деятельности:	Осуществление и координация продаж банкетов и конференций.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществление продаж и работа с клиентом</li> <li>2. Обеспечение выполнения плана продаж</li> <li>3. Контроль соблюдения бизнес процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж</li> <li>4. Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж</li> </ol>
Трудовая функция 1:  Осуществление продаж и работа с клиентом	<b>Задача 1:</b>  <b>Формирование собственной клиентской базы</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы.</li> <li>2. Использовать доступные информационные ресурсы организации.</li> <li>3. Работать с различными источниками информации.</li> <li>4. Вести коммерческие переговоры с клиентом.</li> <li>5. Определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных.</li> <li>6. Вести деловую переписку.</li> <li>7. Планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры, с потенциальными и существующими клиентами.</li> </ol>

		8. Анализировать деятельности конкурентов. 9. Формировать отчетную документацию по клиентской базе. 10. Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. 11. Разрешать конфликтные ситуации.
		<b>Знания:</b> 1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности. 2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса. 3. Основы делового администрирования, маркетинга. 4. Этика делового общения. 5. Конкурентов в сегменте рынка. 6. Методы продаж. 7. Технику ведения переговоров. 8. иностранного языка.
	<b>Задача 2:</b>  <b>Консультирование по банкетам и конференциям</b>	<b>Умения:</b> 1. Правильно информировать по банкетам. 2. Отвечать письменно и устно на запрос банкета. 3. Определять приоритетные потребности клиента. 4. Составлять смету под бюджет мероприятия. 5. Подобрать меню для мероприятия.
		<b>Знания:</b>
	<b>Задача 3:</b>  <b>Составление заявки на банкет в отдел ресторана</b>	<b>Умения:</b> 1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 3. Уметь правильно рассчитать банкет.

		<p>4. Уметь разрабатывать варианты банкетного меню, кофе брейков, ужинов и обедов.</p> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности.</li> <li>2. Основы рыночной экономики.</li> <li>3. Стандарты организации.</li> <li>4. Инструкция по охране труда.</li> <li>5. Основы менеджмента и маркетинга.</li> <li>6. Основы межличностных отношений.</li> <li>7. Основы техники продаж.</li> <li>8. Техника ведения переговоров.</li> <li>9. Методика выявления потребностей клиента.</li> <li>10. Методика проведения презентаций.</li> <li>11. Конкуренты в сегменте рынка.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Обеспечение выполнения плана продаж</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Привлечение новых и удержание старых гостей и корпоративных клиентов</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом, Электронной почтой, автоматизированной системой управления отелем.</li> <li>2. Работать с базой данных постоянных гостей и корпоративных клиентов отеля, выявлять физические и психологические потребности гостей.</li> <li>3. Вести широкую клиентскую работу с целью привлечения новых и удержания старых клиентских групп.</li> <li>4. Проводить маркетинговые исследования рынка с целью определения прямых конкурентов и принимать своевременно меры к повышению конкурентоспособности.</li> <li>5. Результативно проводить переговоры.</li> <li>6. Принимать быстрые и правильные решения.</li> <li>7. Заключать договора на корпоративные банкеты и конференции.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты.</li> <li>2. Требования и стандарты обслуживания ресторана.</li> <li>3. Основы делопроизводства,</li> </ol>

		<p>документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах ресторана и продаж.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме.</li> <li>5. Меню ресторана, банкетного меню, варианты кофе брейков и обедов.</li> <li>6. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости услуг ресторана и акциях ресторана.</li> <li>7. Возможности по количественной рассадке гостей на конференции.</li> <li>8. Знать основы маркетинга и правила ценообразования на местном рынке гостиничных услуг.</li> <li>9. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>10. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность.</li> <li>11. Технику трудовой и пожарной безопасности.</li> <li>12. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>13. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Планирование выполнения плана продаж</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать мероприятия по выполнению плана продаж.</li> <li>2. Анализировать выполнение плана продаж.</li> <li>3. Планировать работу по выполнению плана продаж.</li> <li>4. Анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж.</li> <li>5. Планировать рабочее время для выполнения плана продаж.</li> <li>6. Осуществлять координацию между отделами ресторана.</li> <li>7. Вносить предложения по совершенствованию деятельности подразделения.</li> <li>8. Применять информационные технологии.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые</li> </ol>

		<p>акты, методические и другие материалы, касающиеся работы маркетинга.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме.</li> <li>3. Основы менеджмента и маркетинга.</li> <li>4. Методы управления временем.</li> <li>5. Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации.</li> <li>6. Принципы ведения деловой переписки и деловых переговоров.</li> <li>7. Правила внутреннего трудового распорядка.</li> <li>8. Порядок ведения документации и отчетности в отделах ресторана и продаж.</li> <li>9. Знать должностные инструкции сотрудников отдела ресторана и маркетинга.</li> <li>10. Владеть информацией о предоставляемых услугах ресторана.</li> <li>11. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность.</li> <li>12. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>13. Технику трудовой и пожарной безопасности.</li> <li>14. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>15. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 3: Контроль соблюдения бизнес процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж</p>	<p><b>Задача 1:</b> <b>Разработка мероприятий по формированию плана продаж банкетов и конференций</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Уметь разрабатывать коммерческие предложения по конференциям и банкетам.</li> <li>2. Разрабатывать предложения по формированию политики ценообразования.</li> <li>3. Прогнозировать рыночную ситуацию и оценивать возможные риски продаж.</li> <li>4. Планировать объемы продаж.</li> <li>5. Планировать заявки на конференции и банкеты.</li> <li>6. Ставить четкие, достижимые цели</li> </ol>

		<p>для выполнения плана продаж.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. Распределять ресурсы для выполнения плана продаж.</li> <li>8. Анализировать динамику финансовых показателей подразделений.</li> <li>9. Анализировать деятельность конкурентов.</li> <li>10. Анализировать и оценивать текущие планы продаж.</li> <li>11. Анализировать отчеты по различным количественным и качественным показателям.</li> <li>12. Принимать решения в рамках профессиональной компетентности.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы ресторана и маркетинга и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Организационная структура организации.</li> <li>3. Правила и нормы делового и телефонного этикета.</li> <li>4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объеме.</li> <li>5. Основы психологии.</li> <li>6. Действующие стандарты ресторана.</li> <li>7. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>8. Порядок ведения документации и отчетности в отделе.</li> <li>9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Контроль выполнения плана продаж</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами.</li> <li>2. Мониторить и анализировать выполнения запланированных показателей по объемам продаж банкетов и конференций.</li> <li>3. Планировать мероприятия по обеспечению контроля выполнения</li> </ol>



		<p>плана продаж.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Организовывать контроль выполнения плановых показателей.</li> <li>5. Организовывать оперативное взаимодействие с персоналом для получения обратной связи по выполнению плана продаж.</li> <li>6. Контролировать выполнение заявки на банкет либо конференцию.</li> <li>7. Контролировать выполнение программ стимулирования продаж.</li> <li>8. Выявлять и анализировать причины появления нештатных ситуаций, устанавливать причины их возникновения и принимать меры по их предотвращению.</li> <li>9. Разрешать конфликтные ситуации.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 4:  Стратегическое планирование</p>	<p><b>Задача 1:</b>  <b>Формирование стратегии</b></p>	<p><b>Знания:</b></p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы ресторана и трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Действующие стандарты и процедуры ресторана.</li> <li>3. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме.</li> <li>4. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости конференц залов и банкетах.</li> <li>5. Правила и нормы делового и телефонного этикета.</li> <li>6. Основы психологии.</li> <li>7. Технику трудовой и пожарной безопасности.</li> <li>8. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>9. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> <li>10. Основы менеджмента.</li> <li>11. Основы техники продаж.</li> <li>12. Основы межличностных отношений.</li> <li>13. Принципы корпоративной политики.</li> </ol>
		<p><b>Умения:</b></p>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разрабатывать предложения, акции для ресторана.</li> <li>2. Размещать информацию по залам в</li> </ol>

объемов продаж, обеспечение организации продаж	<b>развития продаж</b>	<p>разных источниках, оценка ее эффективности.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Продвигать услугу на рынке, повышать имидж и узнаваемость бренда компании.</li> <li>4. Обеспечивать поддержание имиджа компании.</li> <li>5. Анализировать и оценивать конъюнктуру рынка.</li> <li>6. Прогнозировать тенденции развития рынка.</li> <li>7. Применять методы стратегического планирования.</li> <li>8. Формировать план мероприятий и распределять ресурсы для реализации стратегического плана.</li> <li>9. Учитывать и прогнозировать влияние различных факторов на стратегический план развития.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме.</li> <li>3. Организационная структура организации.</li> <li>4. Правила и нормы делового и телефонного этикета.</li> <li>5. Основы психологии.</li> <li>6. Технику трудовой и пожарной безопасности.</li> <li>7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> <li>9. Методы стратегического анализа</li> <li>10. Основы менеджмента и маркетинга.</li> <li>11. Основы микроэкономики.</li> <li>12. Основы управления рисками.</li> <li>13. Финансово-экономический анализ</li> <li>14. Методы управления временем.</li> <li>15. Методы планирования бизнес-процессов.</li> </ol>
	<b>Задача 2:</b>	<b>Умения:</b>
<b>Обеспечение</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организовывать работу по формированию плановых</li> </ol>	

	<p><b>планирования объемов продаж</b></p>	<p>показателей объемов продаж банкетов.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Осуществлять планирование для достижения целей организации.</li> <li>3. Составлять акции, скидки на банкеты и планировать их реализацию.</li> <li>4. Определять политику ценообразования.</li> <li>5. Оценивать потенциальные ресурсы и возможности организации.</li> <li>6. Организовывать контроль проведения мероприятий по увеличению продаж конференц залов и банкетов.</li> <li>7. Ставить четкие, измеримые, достижимые и тактируемые цели.</li> <li>8. Анализировать показатели продаж.</li> <li>9. Оценивать результаты анализа показателей продаж банкетов.</li> <li>10. Анализировать отчеты по прогнозированию рыночной ситуации и оценивать возможные риски.</li> <li>11. Корректировать планы продаж на основе проведенного анализа.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Нормативная документация организации отдела.</li> <li>3. Основы экономики.</li> <li>4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме.</li> <li>5. Пожелания, жалобы и просьбы и отзывы гостей ресторана.</li> <li>6. Владеть информацией о возможных происшествиях или конфликтных ситуациях, произошедших за отчетный период.</li> <li>7. Правила и нормы делового и телефонного этикета.</li> <li>8. Основы психологии.</li> <li>9. Технику трудовой и пожарной безопасности.</li> <li>10. Основы охраны здоровья, санитарии</li> </ol>

		и гигиены. 11. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	
Требования к личностным компетенциям	Организаторские способности Четко формулировать мысли и идеи Умение вести переговоры в интересах организации Стрессоустойчивость Обаяние и харизматичность		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	5	Менеджер по организации мероприятий	
	7	Исполнительный директор гостиничного учреждения	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м		Менеджер
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования:  Высшее образование (5 уровень МСКО)	Специальность:  5В091200 Ресторанное дело и гостиничный бизнес	Квалификация:  Бакалавр
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ КОНФЕРЕНЦИЙ И БАНКЕТОВ»</b>			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов		
Другие возможные наименования профессии:	-		
Квалификационный уровень по ОРК:	6		
Основная цель деятельности:	Создание благоприятной атмосферы гостям ресторана и конференций, обеспечение гостей всем необходимым для их комфортного и приятного времяпровождения на мероприятиях.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организация и контроль подготовки зала к обслуживанию банкета / конференции</li> <li>2. Содействие организаторам проведения конференции, семинара, тренинга в регистрации и встрече участников гостей</li> <li>3. Работа с обслуживающим персоналом и контроль обслуживания гостей в ресторане на</li> </ol>	

		<p>банкете</p> <p>4. Контроль за соблюдением благоприятных условий труда и материально-технических ресурсов</p>
<p>Трудовая функция 1:</p> <p>Организация и контроль подготовки зала к обслуживанию банкета / конференции</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Организация подготовки зала к обслуживанию банкета или конференции</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соблюдать правила подготовки зала ресторана к определенному виду банкета.</li> <li>2. Владеть методами обслуживания гостей.</li> <li>3. Обеспечивать рациональную организацию труда персонала.</li> <li>4. Соблюдать последовательность подготовки зала к работе на мероприятие.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теория организации обслуживания в ресторане на банкет.</li> <li>2. Стиль и вид обслуживания.</li> <li>3. Особенности выездного обслуживания.</li> <li>4. Принципы рациональной организации труда.</li> <li>5. Санитарные правила и нормы.</li> <li>6. Внутренние стандарты одежды (униформа).</li> <li>7. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>8. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность.</li> <li>9. Правила внутреннего трудового распорядка ресторана.</li> <li>10. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объеме.</li> <li>11. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>12. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>13. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Контроль подготовки зала к обслуживанию банкета / конференции</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать качество уборки зала ресторана, конференц-зала, мебели т.д.</li> <li>2. Осуществлять контроль инвентаризации: чистые скатерти, салфетки, столовые приборы, посуда</li> </ol>

		<p>и т.д.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Контролировать сервировку столов в зависимости от вида обслуживания.</li> <li>4. Соблюдать сроки подготовки зала ресторана к обслуживанию банкета.</li> <li>5. Контролировать соблюдение установленных стандартов одежды, аккуратного внешнего вида и личной гигиены.</li> <li>6. Проверять готовность технического оборудования.</li> <li>7. Раздавать гостям конференции бумагу, ручки и раздаточный материал.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутрифирменные стандарты.</li> <li>2. Протокол и этикет.</li> <li>3. Местные традиции.</li> <li>4. Знание банкетного меню, вин и напитков.</li> <li>5. Основные характеристики вин, напитков и блюд для банкетного меню.</li> <li>6. Перечень услуг, предлагаемых рестораном и конференц-залом.</li> <li>7. Программы и скидки, действующие в определенные дни и часы на банкет.</li> <li>8. Теория межличностного общения.</li> <li>9. Правила внутреннего трудового распорядка ресторана.</li> <li>10. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объеме.</li> <li>11. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>12. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>13. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Содействие организаторам проведения конференции, семинара, тренинга в регистрации и встрече участников гостей</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Содействие организаторам проведения конференции, семинара, тренинга в регистрации</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Владеть профессиональной культурой речи.</li> <li>2. Внутрифирменные стандарты предприятия по обслуживанию банкетов / конференций.</li> <li>3. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу.</li> <li>4. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей.</li> <li>5. Корректно вести себя в конфликтной</li> </ol>

		<p>ситуации.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Уметь решать конфликтные ситуации и находить компромисс.</li> <li>7. Точно и четко формулировать просьбы, жалобы, пожелания гостей.</li> <li>8. Принимать быстрые и правильные решения.</li> <li>9. Расширять базу постоянных гостей.</li> <li>10. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами ресторана.</li> <li>11. Корректно отвечать на отзывы гостей.</li> <li>12. Оказывать первую медицинскую помощь.</li> <li>13. Изучать вкусы гостей.</li> <li>14. Соблюдать правила протокола и этикета.</li> <li>15. Максимально полно удовлетворять запросы гостей.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля.</li> <li>2. Требования и стандарты обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях.</li> <li>3. Правила и приемы ведения деловой беседы.</li> <li>4. Действующие стандарты и процедуры отеля.</li> <li>5. Правила поведения и решения конфликтной ситуации.</li> <li>6. Порядок ведения документации и отчетности во всех отделах отеля.</li> <li>7. Знать текущее состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или СIP – гостей отеля.</li> <li>8. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях.</li> <li>9. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>10. Знать возможности отеля по</li> </ol>

		<p>качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность.</li> <li>12. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.</li> <li>13. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объеме.</li> <li>14. Правила оказания первой медицинской помощи.</li> <li>15. Основы психологии.</li> <li>16. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>17. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>18. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Встреча и приветствие гостей на банкет / конференцию</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Владеть коммуникативными качествами.</li> <li>2. Владеть процедурой встречи гостей (приветствие, рассаживание, прощание)</li> <li>3. Владеть необходимыми сведениями о времени подачи кофе-брейков, обедов и ужина.</li> <li>4. Использовать приемы межличностного общения.</li> <li>5. Соблюдать правила протокола и этикета.</li> <li>6. Владеть профессиональной культурой речи.</li> <li>7. Поддерживать профессиональный имидж ресторана / конференц-зала.</li> <li>8. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу.</li> <li>9. Четко и сформулировано излагать, и доносить информацию гостю.</li> <li>10. Корректно отказывать в некорректных требованиях гостя.</li> <li>11. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей.</li> <li>12. Корректно вести себя в конфликтной ситуации.</li> <li>13. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами компании.</li> <li>14. Принимать быстрые и правильные</li> </ol>



		<p>решения. 15. Оказывать первую медицинскую помощь.</p>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы.</li> <li>2. Внутренние стандарты предприятия по обслуживанию</li> <li>3. Протокол и этикет.</li> <li>4. Местные традиции.</li> <li>5. Перечень услуг на конференции и банкеты.</li> <li>6. Программы и скидки, действующие в определенные дни и часы.</li> <li>7. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме.</li> <li>8. Знать возможности конференц-зала по качественному и количественному рассаживанию гостей.</li> <li>9. Правила и нормы делового и телефонного этикета.</li> <li>10. Правила оказания первой медицинской помощи.</li> <li>11. Основы психологии.</li> <li>12. Правила и приемы поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций.</li> <li>13. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>14. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>15. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b></p> <p><b>Привлечение новых и удержание старых гостей и корпоративных клиентов</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом, Электронной почтой, автоматизированной системой управления отелем.</li> <li>2. Работать с базой данных постоянных гостей и корпоративных клиентов, выявлять физические и психологические потребности гостей.</li> <li>3. Вести широкую клиентскую работу с целью привлечения новых и удержания старых клиентских групп.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Проводить маркетинговые исследования рынка с целью определения прямых конкурентов и принимать своевременно меры к повышению конкурентоспособности отеля.</li> <li>5. Грамотно проводить переговоры.</li> <li>6. Принимать быстрые и правильные решения.</li> <li>7. Заключать договора на корпоративное обслуживание по банкетам.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы компании.</li> <li>2. Действующие стандарты и процедуры ресторана.</li> <li>3. Основы делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж.</li> <li>4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме.</li> <li>5. Владеть информацией о предоставляемых услугах компании.</li> <li>6. Знать возможности по качественному и количественному рассаживанию гостей в конференц-залах.</li> <li>7. Знать основы маркетинга и правила ценообразования на местном рынке конференц услуг.</li> <li>8. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки.</li> <li>9. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность.</li> <li>10. Технику трудовой и пожарной безопасности.</li> <li>11. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>12. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
Трудовая функция 3: Работа с	<b>Задача 1:</b>  <b>Обучать и</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить тренинги с персоналом по обслуживанию.</li> </ol>

<p>обслуживающим персоналом и контроль обслуживания гостей в ресторане на банкете</p>	<p><b>развивать навыки обслуживающего персонала</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Информировать персонал о времени подачи кофе-брейка, обеда, ужина.</li> <li>3. Информировать о меню кофе-брейка, обеда, ужина, банкета на мероприятии.</li> <li>4. Информировать персонал о месте проведения кофе-брейка, обеда, ужина, банкета.</li> <li>5. Создавать благоприятный климат в команде.</li> <li>6. Проводить обучение новых работников.</li> <li>7. Поддерживать внутренние коммуникативные связи между отделами гостиницы.</li> <li>8. Выявлять и анализировать проблемы в работе с персоналом.</li> <li>9. Оказывать помощь работникам в разрешении проблем.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Контролировать обслуживание гостей в ресторане на банкете</b></p>	<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы компании.</li> <li>2. Теория управления персоналом.</li> <li>3. Основы педагогики.</li> <li>4. Методика ведения бизнеса организации.</li> <li>5. Программа мотивации персонала.</li> <li>6. Система оплаты и стимулирования труда.</li> <li>7. Методика обучения персонала.</li> <li>8. Правила проведения инструктажа на рабочем месте.</li> <li>9. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме.</li> <li>10. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</li> <li>11. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol> <p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать процедуру встречи и приветствия гостей.</li> <li>2. Контролировать прием заказа на мероприятие.</li> <li>3. Контролировать последовательность выполнения заказа.</li> <li>4. Контролировать соблюдение приемов обслуживания.</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Контролировать подачу блюд и напитков.</li> <li>6. Контролировать соблюдение установленных сроков и темпов обслуживания гостей.</li> <li>7. Контролировать процедуру подготовки счета и принятия оплаты мероприятия.</li> <li>8. Контролировать соблюдение правил протокола и этикета.</li> <li>9. Контролировать соблюдение правил межличностного общения обслуживающим персоналом.</li> <li>10. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу.</li> <li>11. Излагать информацию в интересах организации.</li> <li>12. Подчеркивать сильные стороны и сглаживать слабые стороны конференц услуг.</li> <li>13. Красиво и интересно преподносить информацию.</li> <li>14. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами компании.</li> <li>15. Оказывать первую медицинскую помощь.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы компании.</li> <li>2. Теория организации обслуживания в ресторане.</li> <li>3. Методы контроля обслуживания гостей на банкете.</li> <li>4. Виды обслуживания.</li> <li>5. Внутренние стандарты обслуживания гостей.</li> <li>6. Теория межличностного общения.</li> <li>7. Протокол и этикет.</li> <li>8. Особенности обслуживания отдельных гостей.</li> <li>9. Санитария и гигиена.</li> <li>10. Правила работы с кредитными и дисконтными картами.</li> <li>11. Программы и скидки, действующие в определенные дни и часы на банкет.</li> <li>12. Внутренние стандарты ресторана.</li> <li>13. Основы делопроизводства, документооборот. Порядок ведения</li> </ol>

		<p>документации и отчётности во всех отделах ресторана.</p> <p>14. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме.</p> <p>15. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.</p> <p>16. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</p>
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Контроль за соблюдением благоприятных условий труда и материально-технических ресурсов</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Контролировать соблюдение благоприятных и безопасных условий труда</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать соблюдение инструкций по безопасности (личной, общественной и предприятия).</li> <li>2. Контролировать техническое состояние оборудования. (проектор, микрофоны, музыкальное оборудование и т.д.).</li> <li>3. Контролировать соблюдение санитарных требований к банкетному и конференц – залам и подсобным помещениям ресторана.</li> <li>4. Контролировать соблюдение чистоты и порядка на рабочем месте.</li> <li>5. Контролировать соблюдение требований охраны труда.</li> <li>6. Контролировать соблюдение требований пожарной безопасности.</li> <li>7. Соблюдать требования экологической безопасности.</li> <li>8. Вести внутреннюю документацию.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Санитарные правила и нормы.</li> <li>3. Охрана труда.</li> <li>4. Правила пожарной безопасности.</li> <li>5. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях.</li> <li>6. Правила экологической безопасности на предприятиях питания.</li> <li>7. Внутренние инструкции по безопасности (личной, общественной и предприятия).</li> <li>8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять правильное и</li> </ol>

	<p><b>Контролировать использования материально-технических ресурсов</b></p>	<p>своевременное ведение документации.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Контролировать наличие материально-технических ресурсов (по количеству, качеству).</li> <li>3. Соблюдать порядок приема, учета и расходования материальных ресурсов.</li> <li>4. Проводить инвентаризацию материально-технических ресурсов.</li> <li>5. Готовить документы на списание материальных средств.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК.</li> <li>2. Основы делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчетности во всех отделах.</li> <li>3. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме.</li> <li>4. Ассортимент и характеристики основных материально-технических ресурсов.</li> <li>5. Порядок учета материально-технических ресурсов</li> <li>6. Правила инвентаризации</li> <li>7. Правила возврата некачественных товаров.</li> <li>8. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</li> <li>9. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.</li> </ol>
Требования к личностным компетенциям	Обладать красноречием, внешним и внутренним обаянием, харизмой, организаторскими способностями и сообразительностью, смекалкой, вежливостью, толерантным, коммуникабельным, стрессоустойчивым, клиентоориентированным, терпеливым, старательным, трудолюбивым	
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	5 7	<p>Менеджер по организации мероприятий</p> <p>Исполнительный директор гостиничного учреждения</p>
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками	КС, утвержденный приказом Министра труда и	Менеджер

профессий	социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м		
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования:  Высшее образование (5 уровень МСКО)	Специальность:  5В091200 Ресторанное дело и гостиничный бизнес	Квалификация:  Бакалавр
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЙ»</b>			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Менеджер по организации мероприятий		
Другие возможные наименования профессии:	-		
Квалификационный уровень по ОРК:	5		
Основная цель деятельности:	Организация и проведение торжественных мероприятий как для частных, так и для юридических лиц.		
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование и организация мероприятия</li> <li>2. Привлечение подрядчиков и управление их работой</li> </ol>	
Трудовая функция 1:  Планирование и организация мероприятия	<b>Задача 1:</b>  <b>Планирование мероприятия</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проводить встречи с клиентами с целью выяснения представлений заказчика о планируемом мероприятии, требованиях, составе участников и др.</li> <li>2. разрабатывать стратегии клиентских корпоративных мероприятий, специальных поездок, конференций.</li> <li>3. Разрабатывать и составлять детальную программу мероприятия; описывает необходимые ресурсы и средства исполнения разработанной программы мероприятия. Оформлять их в виде проектного документа.</li> <li>4. Рассчитать бюджет реализуемого мероприятия.</li> <li>5. Составлять смету мероприятия.</li> <li>6. Осуществляет предварительный расчет бюджета реализуемого мероприятия и отслеживает его постатейное исполнение.</li> </ol>	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Представлять разработанный проект мероприятия клиенту; защищать разработанную стратегию и бюджет проекта перед клиентом.</li> <li>8. Преподносить информацию клиенту в доступной форме.</li> <li>9. Разрабатывать концепцию мероприятий.</li> <li>10. Составлять программу мероприятия и детально описывать нужные средства выполнения разработанной программы мероприятия.</li> <li>11. Собирать, анализировать и изучать требования клиентов.</li> <li>12. Определиться с выбором помещения.</li> <li>13. Уметь правильно оформить помещение в данное мероприятие.</li> <li>14. Проводит необходимые операционные переговоры с клиентом как по утверждению концепции и программы мероприятия, так и по согласованию рабочих моментов в ходе исполнения проекта.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности.</li> <li>2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса.</li> <li>3. Основы делового администрирования, маркетинга.</li> <li>4. Этика делового общения.</li> <li>5. Конкуренты в сегменте рынка.</li> <li>6. Методы продаж.</li> <li>7. Техника ведения переговоров.</li> <li>8. Знание иностранного языка.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Организация мероприятия</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Правильно давать информацию по мероприятию.</li> <li>2. Уметь отвечать письменно и устно на запрос о мероприятии.</li> <li>3. Определять приоритетные потребности клиента.</li> <li>4. Уметь составлять смету под бюджет мероприятия.</li> <li>5. Уметь подбирать меню для мероприятия.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой</li> </ol>



		<p>и рекламной деятельности.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса.</li> <li>3. Основы делового администрирования, маркетинга.</li> <li>4. Этика делового общения.</li> <li>5. Конкурентов в сегменте рынка.</li> <li>6. Методы продаж.</li> <li>7. Техника ведения переговоров.</li> <li>8. Знание иностранного языка.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Привлечение подрядчиков и управление их работой</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Привлечение подрядчиков к мероприятию</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Осуществлять поиск наиболее выгодных по стоимости обслуживания организации, оказывающих услуги по развлечению и обслуживанию клиентов (предоставление необходимого оборудования для проведения мероприятия).</li> <li>2. Осуществлять поиск наиболее выгодных по срокам и качеству обслуживания организации, оказывающих услуги по развлечению и обслуживанию клиентов (предоставление необходимого оборудования для проведения мероприятия).</li> <li>3. Устанавливать контакты с организациями, оказывающими услуги, необходимые для выполнения проектов.</li> <li>4. Согласовывать с ними основные условия договоров на предоставление услуг и обеспечивает их заключение.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности.</li> <li>2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса.</li> <li>3. Основы делового администрирования, маркетинга.</li> <li>4. Этика делового общения.</li> <li>5. Конкуренты в сегменте рынка.</li> <li>6. Методы продаж.</li> <li>7. Техника ведения переговоров.</li> <li>8. Знание иностранного языка.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Управление</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать время поставки оборудования на мероприятие.</li> </ol>

	<p><b>работой подрядчиков</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Контролировать исправность оборудования на мероприятии.</li> <li>3. Проконтролировать оплату за оборудование на мероприятии.</li> <li>4. Заключить договор на поставку оборудования на мероприятие.</li> <li>5. Проконтролировать оплату за оборудование подрядчиком.</li> <li>6. Отдавать закрывающие документы компании, которое предоставило оборудование.</li> <li>7. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей.</li> </ol>
		<p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля.</li> <li>2. Требования и стандарты обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях.</li> <li>3. Внутренние стандарты отеля.</li> <li>4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объеме.</li> <li>5. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг.</li> <li>6. Профиль и номенклатуру отеля.</li> <li>7. Правила проживания в отеле.</li> <li>8. Правила и нормы делового и телефонного этикета.</li> <li>9. Расположение и номенклатуру местных достопримечательностей и мест досуга.</li> <li>10. Приемы и правила поведения в конфликтной ситуации.</li> <li>11. Правила оказания первой медицинской помощи.</li> <li>12. Основы психологии.</li> <li>13. Правила и приемы поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций.</li> <li>14. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности.</li> </ol>

		15. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	
Требования к личностным компетенциям	Обладать красноречием, внешним и внутренним обаянием, харизмой, организаторскими способностями и сообразительностью, смекалкой, вежливостью, толерантным, коммуникабельным, стрессоустойчивым, клиентоориентированным, терпеливым, старательным, трудолюбивым		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	2	Консьерж	
	5	Супервайзер	
	6	Менеджер по продаже банкетов	
	6	Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	КС, утвержденный приказом Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 21 мая 2012 года № 201-ө-м	Менеджер	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования:  ТиПО (4 уровень МСКО)	Специальность:  Организация и обслуживание мероприятий	Квалификация:  052201 3 -Менеджер по организации мероприятий
<b>3. Технические данные Профессионального стандарта</b>			
Разработано:	<b>Организация:</b> Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» <b>Исполнитель/ руководитель проекта:</b> Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик <b>Контактные данные исполнителя:</b> kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70		
Экспертиза предоставлена:	<b>1. Организация:</b> Отель «Grand Sapphire Hotel» <b>Эксперт:</b> Тулепбергенова Б.Е. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@grandsapphire.kz">info@grandsapphire.kz</a> , 8(727)349 35 60 <b>2. Организация:</b> Отель «Royal Tulip Almaty» <b>Эксперт:</b> Ситникова Е.В. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:fmb@royaltulipalmaty.com">fmb@royaltulipalmaty.com</a> , 8(727) 300 01 00 <b>3. Организация:</b> Отель «Wyndham Garden Astana» <b>Эксперт:</b> Елубаев Р. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@wyndhamgardenastana.com">info@wyndhamgardenastana.com</a> , 8(7172) 79 00 00 <b>4. Организация:</b> Отель «Hotel Dostyq - 17»		

	<p><b>Эксперт:</b> Ахметов А.А.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:dostyk-ab@mail.ru">dostyk-ab@mail.ru</a> , 8(7252)548498</p> <p><b>5. Организация:</b> Гостиничный комплекс «Медеу»  <b>Эксперт:</b> Бектасова Г.С.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@medeuhotel.kz">info@medeuhotel.kz</a> , 8(7172) 545845</p> <p><b>6. Организация:</b> Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»  <b>Эксперт:</b> Абдибеков А.З.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:reservations@medeuhotel.kz">reservations@medeuhotel.kz</a> , 8(727) 2590935</p> <p><b>7. Организация:</b> Отель «Rahat Palace»  <b>Эксперт:</b> Алиева М.К.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:almaty.regency@hyatt.com">almaty.regency@hyatt.com</a> , 8(727) 2501234</p> <p><b>8. Организация:</b> Отель «Grand Aiser»  <b>Эксперт:</b> Атабаев К.У.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:info@grandaiserhotel.kz">info@grandaiserhotel.kz</a> , 8 (727) 396 99 99</p> <p><b>9. Организация:</b> Отель «Ramada by Wyndham Almaty»  <b>Эксперт:</b> Абдыкеримова А.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:hr@ramadaalmaty.com">hr@ramadaalmaty.com</a> , 8 (727) 344 9999</p> <p><b>10. Организация:</b> Гостиничный комплекс «Иртыш»  <b>Эксперт:</b> Марко Петрович  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:reception@irtysh-hotel.kz">reception@irtysh-hotel.kz</a> , 8 (7182) 650405</p> <p><b>11. Организация:</b> Отель «Ritz-Carlton Astana» (ТОО «Astana Hotel Management»)  <b>Эксперт:</b> Ковени Э.С.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com">Nazym.Mukhambetzhan@ritzcarlton.com</a> , 8 (7172) 73 40 00</p> <p><b>12. Организация:</b> Отель «Жумбактас»  <b>Эксперт:</b> Жаксылыкова С.У.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:sales@jumbaktas.kz">sales@jumbaktas.kz</a> , 8(717) 2570510</p> <p><b>13. Организация:</b> Гостиница «Жамбыл»  <b>Эксперт:</b> Абилпатта М.  <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:hotel-zhambyl@bk.ru">hotel-zhambyl@bk.ru</a> , 8(7262) 452551</p>
Номер версии и год выпуска:	Версия 1, 2019 год
Дата ориентировочного пересмотра:	2022 год