

Приложение № 46
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной палаты
предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Осуществление взаимодействия с гостями»

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.

Отель (Гостиница) - средство размещения, состоящее из определённого количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор гостиничных услуг.

Гостиничный номер – помещение в гостинице или отеле, состоящее из одного или более мест проживания.

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

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.

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.

Консьерж — человек, в чьи обязанности входит обеспечение постояльцев в гостинице всем необходимым и создание для них комфортных условий.

Должностная инструкция - это внутренний организационно-распорядительный документ, регламентирующий полномочия, ответственность и должностные обязанности работника на занимаемой должности.

Стандарты и процедуры отеля – это совокупность процедур и каждодневных операций, четко выполняемых персоналом отеля и способствующих максимальному удовлетворению гостей.

1. Паспорт Профессионального стандарта

| | |
|--|--|
| Название Профессионального стандарта: | Осуществление взаимодействия с гостями |
| Номер Профессионального стандарта: | |
| Названия секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД: | <p>I. Услуги по проживанию и питанию</p> <p>55. Услуги по организации проживания</p> <p>55.1. Предоставление услуг гостиницами</p> <p>55.10. Предоставление услуг гостиницами</p> <p>55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами</p> <p>55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов</p> <p>55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для</p> |

| | | |
|---|--|---|
| | официальных мероприятий | |
| 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. | |
| 2. Карточки профессий | | |
| Перечень карточек профессий: | Менеджер по связям с гостями | 6-й уровень ОРК. |
| КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «МЕНЕДЖЕР ПО СВЯЗЯМ С ГОСТЯМИ» | | |
| Код: | - | |
| Код группы: | - | |
| Профессия: | Менеджер по связям с гостями | |
| Другие возможные наименования профессии: | - | |
| Квалификационный уровень по ОРК: | 6 | |
| Основная цель деятельности: | <ol style="list-style-type: none"> 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. | |
| Трудовые функции: | Обязательные трудовые функции: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Обеспечение гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы 2. Контроль потока гостей гостиницы 3. Прием и исполнение заказов гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билетов, на аренду автомобиля, вызов такси, оформление нарядов и путевых листов водителей, посещение театров, выставок, цирков и т.д. |
| Трудовая функция 1: Обеспечение гостей информацией о гостинице, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях на территории гостиницы | Задача 1: Встреча и размещение гостей, ознакомление с возможностями гостиничных услуг и мероприятий | Умения: <ol style="list-style-type: none"> 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: <ol style="list-style-type: none"> 1. Законов и иных нормативно- |

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>правовых актов Республики Казахстан в сфере туризма.</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. |
| | <p>Задача 2:</p> <p>Прием и выполнение заказов гостя выходящих за предел деятельности гостиницы</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Определять потребности гостей для оформления заказа на дополнительные услуги. 2. Пользоваться базой поставщиков дополнительных услуг. 3. Подвигать и рекламировать услуги отеля. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.). |
| <p>Трудовая функция 2:</p> <p>Контроль потока гостей гостиницы</p> | <p>Задача 1:</p> <p>Ежедневный контроль списка приезжающих гостей</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Пользоваться компьютером, оргтехникой. 2. Пользоваться АСУ гостиницами. 3. Коммуникативные навыки. 4. Сбора, анализа и предоставления необходимой информации. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Списка особо важных персон. 2. Правил пользования орг. техникой. 3. Правил пользования АСУ гостиницами. |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>Задача 2:</p> <p>Работа с программным обеспечением</p> | <p>4.</p> <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.). |
| <p>Трудовая функция 3:</p> <p>Ежедневный контроль список приезжающих гостей, выделяя категорию VIP (особое внимание), и обеспечивает данной информацией заинтересованные службы Прием и исполнение заказов гостя на бронирование проездных (авиа, железнодорожных, автобусных, круизных) билет</p> | <p>Задача 1:</p> <p>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.</p> | <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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. |
| <p>Требования к личностным компетенциям</p> | <p>Самоорганизация, самообразование, коммуникативные, аналитические, организаторские способности, ответственность, внимательность, высокий уровень</p> | |

| | | | |
|--|---|---|-------------------------------|
| | распределения и переключения внимания, эмоциональная устойчивость, творческие способности, аккуратность, требовательность, коммуникабельность, организаторские способности, физическая выносливость, честность, порядочность. | | |
| Связь с другими профессиями в рамках ОРК | 6 | Начальник отдела (бронирования, приёма и размещения, кадров, маркетинга и продаж) | |
| | 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: Ресторанное дело и гостиничный бизнес | Квалификация: Бакалавр |
| 3. Технические данные Профессионального стандарта | | | |
| Разработано: | <p>Организация: Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»</p> <p>Исполнитель/ руководитель проекта: Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик</p> <p>Контактные данные исполнителя: kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70</p> | | |
| Экспертиза предоставлена: | <p>1. Организация: Отель «Grand Sapphire Hotel» Эксперт: Тулепбергенова Б.Е. Контактные данные: info@grandsapphire.kz , 8(727)349 35 60</p> <p>2. Организация: Отель «Royal Tulip Almaty» Эксперт: Ситникова Е.В. Контактные данные: fnb@royaltulipalmaty.com , 8(727) 300 01 00</p> <p>3. Организация: Отель «Wyndham Garden Astana» Эксперт: Елубаев Р. Контактные данные: info@wyndhamgardenastana.com , 8(7172) 79 00 00</p> <p>4. Организация: Отель «Hotel Dostyq - 17» Эксперт: Ахметов А.А. Контактные данные: dostyk-ab@mail.ru , 8(7252)548498</p> <p>5. Организация: Гостиничный комплекс «Медеу» Эксперт: Бектасова Г.С. Контактные данные: info@medeuhotel.kz , 8(7172) 545845</p> <p>6. Организация: Отель «WorldHotel Saltanat Almaty»</p> | | |

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