

Приложение № 47  
к приказу Заместителя Председателя  
Правления Национальной палаты  
предпринимателей  
Республики Казахстан «Атамекен»  
от 26.12.2019г. №262

**Профессиональный стандарт: «Осуществление внутреннего контроля гостиницы»**

**Глоссарий**

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

**Служба безопасности**- создается защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.

**Видеонаблюдение**- часть структурированной кабельной системы (СКС) гостиницы, отеля.

**Оператор**- сотрудник отдела видеонаблюдения. Контролирует безопасность гостей, сотрудников, самого объекта (гостиницы, отеля) и имущество объекта через систему видеонаблюдения.

**Контрольно-пропускной пункт**- специальное помещение, предназначенное для обеспечения пропуска людей и разрешенного вида транспортных средств.

**Система видеонаблюдения**- совокупность совместно действующих технических средств, обладающих технической, информационной, программной и эксплуатационной совместимостью, предназначенных для получения изображений о состоянии объекта.

**«Мертвая зона»**- место в наблюдаемом участке, которое не видно ни одной из видеокамер.

**«Черный список»**- люди к которым потерялось доверие компании или люди, которые были участниками какого-либо мошеннического акта или воровства.

**Система антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении**- совокупность компонентов инженерно-технической укреплённости, 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.

**1. Паспорт Профессионального стандарта**

Название Профессионального стандарта:	Осуществление внутреннего контроля гостиницы
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:	Осуществление внутреннего контроля гостиницы – является обеспечением безопасности проживающих гостей, сотрудников и имеющегося имущества на объекте.

**2. Карточки профессий**

Перечень карточек профессий:	Начальник отдела внутреннего контроля гостиницы	7-й уровень ОРК.
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ ГОСТИНИЦЫ»</b>		
Код:	-	
Код группы:	-	
Профессия:	Начальник отдела внутреннего контроля гостиницы	
Другие возможные наименования профессии:	-	
Квалификационный уровень по ОРК:	7	
Основная цель деятельности:	Обеспечение эффективной деятельности отдела внутреннего контроля гостиничного комплекса или иного средства размещения.	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управление текущей деятельностью сотрудников отдела внутреннего контроля</li> <li>2. Работа с гостями и сотрудниками гостиничного комплекса или иного средства размещения в нестандартных ситуациях</li> </ol>
Трудовая функция 1:  Управление текущей деятельностью сотрудников отдела внутреннего контроля	<b>Задача 1:</b>  <b>Координация и контроль деятельности внутреннего контроля</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Руководить сменами отдела, лично проверять выполнение ими своих обязанностей.</li> <li>2. Координировать действия операторов.</li> <li>3. Составления еженедельного, ежемесячного графика смен.</li> <li>4. Быть готовым заменить оператора видеонаблюдения.</li> <li>5. Своевременно доводить до работников отдела распоряжения и указания руководства и требует их исполнения в установленные сроки.</li> <li>6. Взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>7. Обеспечения сохранности имущества, сотрудников и гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности.</li> <li>8. Проведения всех мероприятий на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности.</li> </ol>
		<b>Знания:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>2. Основ трудового законодательства</li> </ol>

		<p>Республики Казахстан.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</li> <li>4. Пожарных и эвакуационных входов и выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>5. Требований охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>6. Требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении.</li> <li>7. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</li> <li>8. Теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала.</li> <li>9. Теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</li> <li>10. Специализированных компьютерных программ, используемых в отделе видеонаблюдения.</li> <li>11. Работ всей оргтехники на рабочем месте.</li> <li>12. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.</li> </ol>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Саморазвитие и развитие сотрудников</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Быть полностью осведомленным, правильно работать в системе видеонаблюдения отеля.</li> <li>2. Участвовать в проведении внутренних тренингов для персонала гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>3. Обучаться, изучать и контролировать изменения в законодательстве РК по антитеррористической защите объектов.</li> <li>4. Организовывать инструктаж операторов, заступающих на пост.</li> <li>5. Проводить вводный и текущий инструктаж принятым сотрудникам.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>2. Основ трудового законодательства Республики Казахстан.</li> <li>3. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</li> <li>4. Требований охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>5. Требований к системе антитеррористической защиты объектов,</li> </ol>

		<p>уязвимых в террористическом отношении.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</li> <li>7. Теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала.</li> <li>8. Теорий межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</li> <li>9. Специализированных компьютерных программ, используемых в отделе видеонаблюдения.</li> <li>10. Работы всей оргтехники на рабочем месте.</li> <li>11. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.</li> </ol>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Работа с гостями и сотрудниками гостиничного комплекса или иного средства размещения в нестандартных ситуациях</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Контроль техники и системы видеонаблюдения по всему гостиничному комплексу или иного средства размещения</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Контролировать исправность и состояние оборудования видеонаблюдения. При обнаружении недостатков принимать меры по их устранению.</li> <li>2. Рационального использования техники для полной работы и контроля объекта, гостей и сотрудников.</li> <li>3. Работать с охраной и IT отделом.</li> <li>4. Поиска оборудования видеонаблюдения для обновления, замены в соответствии законодательным актам.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Системы видеонаблюдения.</li> <li>2. Точное количество видеокамер на объекте.</li> <li>3. «Мертвых зон» на объекте.</li> <li>4. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>5. Основ трудового законодательства Республики Казахстан.</li> <li>6. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</li> <li>7. Требований охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>8. Требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении.</li> <li>9. Пожарных и эвакуационных входов и выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности.</li> <li>10. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</li> <li>11. Теорий мотивации и обеспечения лояльности персонала.</li> <li>12. Специализированных компьютерных</li> </ol>

		<p>программ, используемые в отделе видеонаблюдения.</p> <p>13. Работы всей оргтехники на рабочем месте.</p>
	<p><b>Задача 2:</b></p> <p><b>Работа с гостями и сотрудниками в нестандартных ситуациях</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Работать в конфликтных ситуациях, а именно в ситуациях с кражами, агрессией людей, работа с людьми в алкогольном опьянении.</li> <li>2. Разрешать конфликты как среди гостей, так и среди персонала.</li> <li>3. Устранять и предотвращать кражи на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>4. Проведения внутреннего расследования во время кражи.</li> <li>5. Анализировать людей во время собеседований в организацию.</li> <li>6. Выявлять мошенничества на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>7. Участвовать в выявлении вора на территории гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>8. Ведения «черного списка» гостей и сотрудников, к которым потерялось доверие или которые были участниками какого-либо мошеннического акта или воровства.</li> <li>9. Работать с руководителями отделов внутреннего контроля других отелей, для обновления «черного списка».</li> <li>10. Встречаться с руководителями отделов внутреннего контроля других отелей для обмена опытом.</li> <li>11. Оказывать помощь и контроль во время стихийных бедствии, террористических актов на объекте.</li> <li>12. Выполнять поручения первого руководителя, представителей госслужбы во время террористических актов на объекте.</li> <li>13. Работать с госслужбами (ГУВД, КНБ, МВД прокуратура и т.д.)</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ психологии человека.</li> <li>2. О антитеррористических защитах объектов, а также требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении.</li> <li>3. Всех пожарных и эвакуационных входов и</li> </ol>

		<p>выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Основ трудового законодательства Республики Казахстан.</li> <li>5. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</li> <li>6. Знание всех структур госслужбы РК.</li> <li>7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</li> <li>8. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.</li> </ol>
	<p><b>Задача 3:</b></p> <p><b>Работа с требованиями к системе антитеррористической защиты объектов</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Обеспечение безопасности объектов от воздействия террористических угроз.</li> <li>2. Действовать при поступлении звонка с угрозой.</li> <li>3. Действовать при получении письма с угрозой.</li> <li>4. Правильно информировать полицию об угрозе.</li> <li>5. Распознавать признаки взрывного устройства.</li> <li>6. Знание мест возможных закладки взрывного устройства.</li> <li>7. Распознавание подозрительных предметов на территории.</li> <li>8. Поведение при терактах в местах массового скопления людей.</li> <li>9. Действия при поступлении информации об эвакуации.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основ психологии человека.</li> <li>2. О антитеррористической защите объектов, а также требований к системе антитеррористической защиты объектов, уязвимых в террористическом отношении.</li> <li>3. Всех пожарных и эвакуационных входов и выходов гостиничного комплекса или иного средства размещения в полной безопасности.</li> <li>4. Основ трудового законодательства Республики Казахстан.</li> <li>5. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</li> <li>6. Всех структур госслужбы РК.</li> <li>7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</li> </ol>

		8. О заполняемости отеля и предстоящих мероприятий в гостиничном комплексе или иного средства размещения.	
Требования к личностным компетенциям	Стрессоустойчивость, организаторские способности, аналитические способности, техническая грамотность, склонность к обучению, повышению профессиональных навыков		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	5	Оператор гостиничного видеонаблюдения	
	7	Менеджер (заместитель генерального менеджера/ генерального директора/ директора гостиничного предприятия)	
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: Магистратура (7 уровень МСКО)	Специальность: Ресторанное дело и гостиничный бизнес	Квалификация: Магистр
<b>3. Технические данные Профессионального стандарта</b>			
Разработано:	<p><b>Организация:</b> Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»</p> <p><b>Исполнитель/ руководитель проекта:</b> Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик</p> <p><b>Контактные данные исполнителя:</b> kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70</p>		
Экспертиза предоставлена:	<p><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</p> <p><b>2. Организация:</b> Отель «Royal Tulip Almaty» <b>Эксперт:</b> Ситникова Е.В. <b>Контактные данные:</b> <a href="mailto:fnb@royaltulipalmaty.com">fnb@royaltulipalmaty.com</a> , 8(727) 300 01 00</p> <p><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</p> <p><b>4. Организация:</b> Отель «Hotel Dostyk - 17» <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»</p>		

	<p><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