

Приложение № 50  
к приказу Заместителя Председателя  
Правления Национальной палаты  
предпринимателей  
Республики Казахстан «Атамекен»  
от 26.12.2019г. №262

**Профессиональный стандарт: «Телефонное обслуживание гостей»**

**Глоссарий**

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

**Телефонный оператор** - побудка гостей, ответы на различные вопросы гостей или переключение на сотрудников других департаментов гостиницы, прием входящих и осуществление исходящих звонков по производственным нуждам.

**Бронирование** - это предварительный заказ мест и номеров в гостинице.

**Телефонный этикет** — умение кратко, по делу и с уважением донести нужную информацию и получить на нее ответ.

**1. Паспорт Профессионального стандарта**

Название Профессионального стандарта:	Телефонное обслуживание гостей
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:	Телефонное обслуживание гостей – предоставляет услуги телефонной связи для проживающих в отеле гостей.

**2. Карточки профессий**

Перечень карточек профессий:	Начальник отдела телефонной службы гостиницы	6-й уровень ОРК.
	Телефонный оператор отдела телефонной службы гостиницы	2-й уровень ОРК.

**КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «НАЧАЛЬНИК ОТДЕЛА ТЕЛЕФОННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ»**

Код:	-
Код группы:	-
Профессия:	Начальник отдела телефонной службы гостиницы
Другие возможные наименования профессии:	1439-9-025 Начальник отдела (функционального в прочих областях деятельности)
Квалификационный	б

уровень по ОРК:		
Основная цель деятельности:	Обеспечение эффективной деятельности телефонной службы гостиничного комплекса или иного средства размещения	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Управление текущей деятельностью сотрудников телефонной службы</li> <li>2. Стратегическое управление развитием телефонной службы</li> </ol>
Трудовая функция 1: Управление текущей деятельностью сотрудников телефонной службы	<b>Задача 1:</b>  <b>Координация и контроль деятельности телефонной службы</b>	<b>Умения:</b>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Быть полностью осведомленным, знать работу телефонной системы отеля.</li> <li>2. Распределения обязанностей и определение степени ответственности сотрудников телефонной службы.</li> <li>3. Составления еженедельного, ежемесячного графика смен телефонной службы.</li> <li>4. Быть готовым заменить телефонного оператора.</li> <li>5. Контроля выполнения сотрудниками регламентов телефонной службы.</li> <li>6. Взаимодействия с другими структурными подразделениями гостиничного комплекса или иного средства размещения.</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 Республики Казахстан.</li> <li>3. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</li> <li>4. Требований охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>5. Иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</li> <li>6. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</li> <li>7. Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала.</li> <li>8. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</li> <li>9. Специализированных компьютерных программ, используемых во время</li> </ol>

		<p>приема и размещения гостей.</p> <p>10. Работу всей оргтехники на рабочем месте.</p> <p>11. Быть полностью осведомленным, знать работу телефонной системы гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>12. О заполняемости отеля и использовать каждую возможность, чтобы увеличить продажу комнат гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Стратегическое управление развитием телефонной службы</p>	<p><b>Задача 1:</b></p> <p><b>Оценка и планирование потребностей телефонной службы в материальных ресурсах и персонале</b></p>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализировать результаты деятельности телефонной службы и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению.</li> <li>2. Стимулировать подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности.</li> <li>3. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности телефонной службы, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса.</li> <li>4. Уметь проводить индивидуальные и групповые собеседования.</li> <li>5. Анализировать и определять необходимого кандидата в телефонную службу.</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. Иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</li> <li>6. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</li> <li>7. Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала.</li> </ol>

		8. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 9. Специализированных компьютерных программ, используемые во время приема и размещения гостей. 10. Знать работу всей оргтехники на рабочем месте. 11. Быть полностью осведомленным, знать работу телефонной системы гостиничного комплекса или иного средства размещения. 12. Знать о заполняемости отеля и использовать каждую возможность, чтобы увеличить продажу комнат гостиничного комплекса или иного средства размещения.
	<b>Задача 2:</b>  <b>Проведение внутренних тренингов для телефонной службы</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.</li> <li>2. Проведение тренингов по работе с клиентами.</li> <li>3. Проведение тренингов для стимулирования подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности.</li> </ol> <b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения.</li> <li>2. Основы трудового законодательства Республики Казахстан.</li> <li>3. Нормативные правовые акты Республики Казахстан.</li> <li>4. Требования охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>5. Иностранный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</li> <li>6. Основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.</li> <li>7. Теории мотивации и обеспечения лояльности персонала.</li> <li>8. Теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии.</li> <li>9. Специализированные</li> </ol>

		<p>компьютерные программы, используемые во время приема и размещения гостей.</p> <p>10. Знать работу всей оргтехники на рабочем месте.</p> <p>11. Быть полностью осведомленным, знать работу телефонной системы гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p> <p>12. Знать о заполняемости отеля и использовать каждую возможность, чтобы увеличить продажу комнат гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>	
Требования к личностным компетенциям	Лидерские качества, коммуникабельность, организаторские способности, стрессоустойчивость, лояльность, гибкость, аналитические способности, техническая подкованность, умение делегировать, умение мотивировать сотрудников, склонность к обучению, повышению профессиональных навыков		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	2	Телефонный оператор отдела телефонной службы гостиницы	
	7	Исполнительный директор гостиничного учреждения	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования:  Высшее образование (5 уровень МСКО)	Специальность:  Ресторанное дело и гостиничный бизнес	Квалификация:  Бакалавр
<b>КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ТЕЛЕФОННЫЙ ОПЕРАТОР ОТДЕЛА ТЕЛЕФОННОЙ СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦЫ»</b>			
Код:	-		
Код группы:	-		
Профессия:	Телефонный оператор отдела телефонной службы гостиницы		
Другие возможные наименования профессии:	4223-0-001 Дежурный предприятия связи 4223-0-002 Контролер узла связи 4223-0-003 Оператор связи контакт центра 4223-0-004 Оператор связи центра продаж 4223-0-005 Оператор систем связи 4223-0-006 Оператор телефонного коммутатора 4223-0-008 Радиооператор 4223-0-009 Радиотелеграфист 4223-0-010 Телеграфист (телераспечатник)		
Квалификационный	2		

уровень по ОРК:		
Основная цель деятельности:	Принимает внешние и внутренние звонки, предоставляет необходимую информацию на нескольких языках и осуществляет соединение	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Прием звонков</li> <li>2. Прием почты/факса</li> </ol>
Трудовая функция 1:  Прием звонков	<b>Задача 1:</b>  <b>Информирование по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и населенном пункте, в котором он расположен</b>	<b>Умения:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону.</li> <li>2. В соответствии с правилами, обслуживать внутренних и внешних гостей по телефону.</li> <li>3. Предоставление информации гостям о гостиничном комплексе или ином средстве размещения, населенном пункте, в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.</li> <li>4. Использовать специализированные программные обеспечения, применяемые в гостиницах.</li> <li>5. Оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>6. Вести журнал передачи смены.</li> </ol> <b>Знания:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативные правовые акты Республики Казахстан.</li> <li>2. Требования охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>3. Требования к технике безопасности на рабочем месте.</li> <li>4. Иностраный язык с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</li> <li>5. Быть полностью осведомленным, знать работу телефонной системы гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>6. Способность работать как часть разноликой команды, с людьми разного мировоззрения, культуры и страны.</li> <li>7. Соблюдать все правила по процедурам и политики гостиничного комплекса или иного средства</li> </ol>

		размещения.
	<b>Задача 2:</b>  <b>Информирование гостей о услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Поддерживать высокий уровень знаний о продукции и сервисе гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> <li>2. При возможности предвидеть нужды гостей, знать обо всех просьбах, предоставленных как в письменной, так и в устной формах, добросовестно исполнять эти просьбы.</li> <li>3. Понимать динамичный ритм отельной индустрии и передавать этот характер сервиса всем внутренним клиентам.</li> <li>4. Быть способным продвигать продукцию и сервис гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> </ol> <p><b>Знания:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</li> <li>2. Требований охраны труда, санитарии и гигиены.</li> <li>3. Требований к технике безопасности на рабочем месте.</li> <li>4. Иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</li> <li>5. Работать как части разноликой команды, с людьми разного мировоззрения, культуры и страны.</li> <li>6. Соблюдение всех правил по процедурам и политики гостиничного комплекса или иного средства размещения.</li> </ol>
Трудовая функция 2:  Прием почты/факса	<b>Задача 1:</b>  <b>Прием корреспонденции для гостей и ее доставка адресату</b>	<p><b>Умения:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принимать информацию на нескольких языках, и передавать адресату.</li> <li>2. Следить за тем, чтобы сообщения/факсы проходили правильно и быстро в соответствии с процедурами, утружденными компанией.</li> <li>3. Следить за поддержанием надлежащего уровня канцелярских</li> </ol>

		<p>принадлежностей на рабочем месте.</p> <p>4. Работать с курьерскими службами.</p> <p>5. Вовремя передавать почту в курьерскую службу.</p>	
		<p><b>Знания:</b></p> <p>1. Нормативных правовых актов Республики Казахстан.</p> <p>2. Требований охраны труда, санитарии и гигиены.</p> <p>3. Требований к технике безопасности на рабочем месте.</p> <p>4. Иностранного языка с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса или иных средств размещения.</p> <p>5. Работы всей оргтехники на рабочем месте.</p> <p>6. Работы, как части разноликой команды, с людьми разного мировоззрения, культуры и страны.</p> <p>7. Соблюдения всех правил по процедурам и политики гостиничного комплекса или иного средства размещения.</p>	
Требования к личностным компетенциям	Коммуникабельность, стрессоустойчивость, лояльность, гибкость, аналитические способности, склонность к обучению, повышению профессиональных навыков		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Начальник отдела телефонной службы гостиницы	
Связь с ЕТКС или КС или другими справочниками профессий	-	-	
Связь с системой образования и квалификации	<p>Уровень образования:</p> <p>Основное среднее образование и практический опыт и/или профессиональная подготовка (краткосрочные курсы на базе организации образования или обучение на</p>	<p>Специальность</p> <p>Б:</p> <p>-</p>	<p>Квалификация:</p> <p>-</p>

	предприятия, установленный уровень)		
<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 Dostyq - 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» <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>
<p>Номер версии и год выпуска:</p>	<p>Версия 1, 2019 год</p>
<p>Дата ориентировочного пересмотра:</p>	<p>2022 год</p>