

Приложение № 51
к приказу Заместителя Председателя
Правления Национальной
палаты предпринимателей
Республики Казахстан «Атамекен»
от 26.12.2019г. №262

Профессиональный стандарт: «Управление отелем»

Глоссарий

В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

Международная Гостиничная Сеть - это определённое количество гостиниц, пользующихся одним и тем же названием, и фирменным знаком, имеющих определённые общие потребительские особенности, внутрисетевые стандарты и проводящих совместную маркетинговую деятельность.

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.

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

Основная гостиничная услуга – процесс предоставления гостям отеля временного проживания.

Дополнительная гостиничная услуга – любые услуги отеля, сопутствующие, и оказываемые в процессе предоставления основной услуги отеля.

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

Профиль и номенклатура отеля – перечень и названия основных и дополнительных услуг отеля, расположение и наименование точек и мест предоставления основных и дополнительных услуг отеля.

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:	Управление отелем
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:	Управление отелем - руководство всеми подразделениями отеля: службами по бронированию мест, приему и размещению гостей, организации телефонной и информационной службы, сервисными подразделениями, рестораном, салонами красоты и т.д. Управляющий должен обеспечить постояльцам комфортные условия пребывания под крышей отеля и желание вернуться вновь, владельцу отеля - высокий доход, а служащим — удовольствие от работы под его началом.	
2. Карточки профессий		
Перечень карточек профессий:	Менеджер (генеральный менеджер/генеральный директор/ директор гостиничного предприятия)	8-й уровень ОРК.
	Менеджер (заместитель генерального менеджера/генерального директора/ директора гостиничного предприятия)	8-й уровень ОРК.
	Исполнительный директор гостиничного учреждения	7-й уровень ОРК.
КАРТОЧКА ПРОФЕССИИ: «ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР ГОСТИНИЧНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ»		
Код:	1411-0-011	
Код группы:	1411-0	
Профессия:	Исполнительный директор гостиничного учреждения	
Другие возможные наименования профессии:	1411-0-001 Директор (заведующий) гостиницы (отеля, кемпинга, пансионата) 1411-0-002 Директор гостиницы (гостиничного учреждения) 1411-0-003 Директор гостиничного комплекса 1411-0-004 Директор отеля	
Квалификационный уровень по ОРК:	7	
Основная цель деятельности:	Руководство всеми подразделениями отеля, обеспечение удовлетворенности гостей, высокий и стабильный доход, стабильную и удовлетворенная команда сотрудников	
Трудовые функции:	Обязательные трудовые функции:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса 2. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса 3. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса 4. Стратегическое управление

<p>Трудовая функция 1:</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения</p>	<p>развитием сети гостиниц</p> <p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать результаты деятельности службы приема и размещения и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению. 2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. 3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы приема и размещения. 4. Контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием. 5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. 6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов. 7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. 8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы). 9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых
--	---	--

		<p>актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Методик поиска и подбора необходимых сотрудников. 3. Должностных инструкции всех сотрудников отдела. 4. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 5. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 6. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. 8. Гостиничного маркетинга и технологии, и практику продаж. 9. Требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. 10. Специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы приема и размещения.
	<p>Задача 2:</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать результаты деятельности службы питания и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению. 2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. 3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы питания. 4. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей.

		<ol style="list-style-type: none"> 5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. 6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов. 7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. 8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы). 9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Методик поиска и подбора необходимых сотрудников. 3. Основ организации деятельности различных видов гостиничных комплексов. 4. Технологии организации процесса питания. 5. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 6. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 7. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. 8. Гостиничного маркетинга и технологии продаж. 9. Требований охраны труда на рабочем месте в службе питания. 10. Специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы питания.

		11. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
	<p>Задача 3:</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Анализировать результаты деятельности службы гостиничного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению. 2. Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса. 3. Использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиничного фонда. 4. Контролировать последовательность соблюдения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным и переносным оборудованием. 5. Владеть навыками разработки и проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных. 6. Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов. 7. Владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности. 8. Владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы). 9. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых

		<p>актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Порядка ведения документации и отчетности. 3. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 4. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 5. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 6. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы. 7. Гостиничного маркетинга и технологии продаж. 8. Требований охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения. 9. Специализированных информационных программ и технологий, используемых в работе службы номерного фонда. 10. Основ охраны здоровья, санитарии и гигиены.
<p>Трудовая функция 2:</p> <p>Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть стратегическими и тактическими методами анализа потребности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса в материальных ресурсах и персонале. 2. Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 3. Осуществлять координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 4. Использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. 5. Владеть навыками деловых и

		<p>межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе.</p> <p>6. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 3. Основ организации, планирования и контроля деятельности подчиненных. 4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала. 5. Теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии. 6. Специализированных программ, используемых в гостиничных комплексах. 7. Основ финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостиничного сервиса.
	<p>Задача 2:</p> <p>Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. 2. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. 3. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем

		<p>эффективные профессиональные коммуникации.</p>
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Основ организации деятельности гостиниц и иных средств размещения. 3. Основ межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций. 4. Методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур. 5. Специализированных программ, используемых в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".
	<p>Задача 3:</p> <p>Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть методикой создания системы контроля в гостиницах и иных средствах размещения. 2. Анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем. 3. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Принципов и методов создания системы контроля работы персонала гостиничного комплекса. 2. Способов оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. 3. Методов оценки эффективности

		<p>системы контроля деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p> <p>4. Методики оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.</p>
<p>Трудовая функция 3:</p> <p>Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Анализ и оценка деятельности гостиничного комплекса</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. 2. Владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостиничного комплекса. 3. Применять техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте. 4. Владеть навыками создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности гостиничного комплекса.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК. 2. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства. 3. Технологии маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства. 4. Основ статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничного предприятия.
	<p>Задача 2:</p> <p>Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон. 2. Владеть методиками разработки корпоративной и

		<p>функциональных стратегий.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Владеть навыками выявления проблемы развития гостиничного комплекса. 4. Владеть методами организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса. 5. Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничного комплекса.
		<p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК. 2. Основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса. 3. Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.
	<p>Задача 3:</p> <p>Управление проектами и изменениями в гостиничном комплексе</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничного комплекса. 2. Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного комплекса. 3. Принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности. 4. Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничного комплекса. 5. Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничном комплексе. 6. Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива

		<p>внедрению изменений.</p> <p>7. Контролировать процесс внедрения изменений, оценивать эффективность реализации проектов.</p> <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых акты, методических и других материалов, касающиеся работы отеля. 2. Основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями. 3. Теории конфликтологии и психологии делового общения. 4. Теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала.
<p>Трудовая функция 4:</p> <p>Стратегическое управление развитием сети гостиниц</p>	<p>Задача 1:</p> <p>Разработка концепции и стратегии развития сети гостиниц</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть методиками стратегического анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды. 2. Формулировать миссию и цели развития гостиничной сети, отражающие интересы собственников и других заинтересованных сторон. 3. Владеть методиками разработки корпоративной и функциональных стратегий. 4. Выявлять стратегические проблемы развития гостиничной сети и своевременно реализовывать меры по их устранению. 5. Владеть методами организационного проектирования гостиничной сети. 6. Владеть навыками организации стратегического контроля и оценки эффективности реализации стратегии развития гостиничной сети. 7. Осуществлять стратегический контроль и оценку эффективности разработки концепции и стратегии развития гостиничной сети. <p>Знания:</p>

		<ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК. 2. Формы статистической, финансовой и другой отчетности в гостиничном сервисе. 3. Технологии маркетинговых исследований в гостиничном сервисе. 4. Основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности гостиничной сети. 5. Основы стратегического менеджмента и маркетинга в гостиничной отрасли. 6. Основы риск-менеджмента и антикризисного управления.
	<p>Задача 2:</p> <p>Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. 2. Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. 3. Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК. 2. Основы организации деятельности гостиниц. 3. Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-

		<p>коммуникаций.</p> <p>4. Методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.</p> <p>5. Специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".</p>
	<p>Задача 3:</p> <p>Внедрение инновационных технологий и изменений в управлении деятельностью сети гостиниц</p>	<p>Умения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Владеть методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактике гостиничной сети. 2. Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничной сети. 3. Разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности гостиничной сети. 4. Владеть методиками внедрения изменений корпоративных норм и стандартов деятельности гостиничной сети. 5. Владеть методами управления командой проекта по внедрению изменений в гостиничной сети. 6. Владеть навыками преодоления сопротивления коллектива гостиничной сети внедрению изменений. 7. Принимать стратегические решения по развитию гостиничной сети в условиях неопределенности. <p>Знания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Законодательства Республики Казахстан, нормативно-правовых актов, методических и других материалов, касающиеся работы отеля и трудового законодательства РК. 2. Основы риск-менеджмента, управления проектами и

		изменениями. 3. Теория конфликтологии и психологии делового общения. 4. Системы стимулирования персонала, повышения их мотивации и лояльности.	
Требования к личностным компетенциям	Внешним и внутренним обаянием, умением быстро мыслить, быть правильно воспитанным, честным, порядочным, вежливым, толерантным, коммуникабельным, стрессоустойчивым, терпеливым, старательным, трудолюбивым, знать основы этики и этикета.		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК	6	Менеджер по связям с гостями	
	6	Начальник отдела (бронирования, приема и размещения, кадров, маркетинга и продаж)	
	6	Менеджер по продаже банкетов	
	6	Менеджер (начальник отдела)	
	6	Менеджер оздоровительного центра гостиницы	
	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	Директор гостиницы	
Связь с системой образования и квалификации	Уровень образования: Магистратура (7 уровень МСКО)	Специальность: Ресторанное дело и гостиничный бизнес	Квалификация: Магистр
3. Технические данные Профессионального стандарта			
Разработано:	Организация: Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация» Исполнитель/ руководитель проекта: Шайкенова Р.Р., Мамутова К.Р. – Координатор проекта, Ходоровская Т.Г. – Эксперт Мухамеджанова Ж.К. - Разработчик Контактные данные исполнителя: kta@kaztour-association.com +7 727 293 83 70		
Экспертиза предоставлена:	1. Организация: Отель «Grand Sapphire Hotel» Эксперт: Тулепбергенова Б.Е. Контактные данные: info@grandsapphire.kz , 8(727)349 35 60 2. Организация: Отель «Royal Tulip Almaty» Эксперт: Ситникова Е.В. Контактные данные: fnb@royaltulipalmaty.com ,		

	<p>8(727) 300 01 00 3. Организация: Отель «Wyndham Garden Astana» Эксперт: Елубаев Р. Контактные данные: info@wyndhamgardenastana.com , 8(7172) 79 00 00 4. Организация: Отель «Hotel Dostyq - 17» Эксперт: Ахметов А.А. Контактные данные: dostyk-ab@mail.ru , 8(7252)548498 5. Организация: Гостиничный комплекс «Медеу» Эксперт: Бектасова Г.С. Контактные данные: info@medeuhotel.kz , 8(7172) 545845 6. Организация: Отель «WorldHotel Saltanat Almaty» Эксперт: Абдибеков А.З. Контактные данные: reservations@medeuhotel.kz , 8(727) 2590935 7. Организация: Отель «Rahat Palace» Эксперт: Алиева М.К. Контактные данные: almaty.regency@hyatt.com , 8(727) 2501234 8. Организация: Отель «Grand Aiser» Эксперт: Атабаев К.У. Контактные данные: info@grandaiserhotel.kz , 8 (727) 396 99 99 9. Организация: Отель «Ramada by Wyndham Almaty» Эксперт: Абдыкеримова А. Контактные данные: hr@ramadaalmaty.com , 8 (727) 344 9999 10. Организация: Гостиничный комплекс «Иртыш» Эксперт: Марко Петрович Контактные данные: reception@irtysh-hotel.kz , 8 (7182) 650405 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 12. Организация: Отель «Жумбактас» Эксперт: Жаксылыкова С.У. Контактные данные: sales@jumbaktas.kz , 8(717) 2570510 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