«Атамекен» Қазақстан
Республикасы Ұлттық
Кәсіпкерлер палатасының
Басқарма төрағасы міндетін
атқарушының 2022 жылғы 15
қарашадағы № 210 бұйрығына №
1 қосымша

Кәсіптік стандарт: «Қонақ үй шаруашылығы менеджерінің қызметтерін ұсыну»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы:
2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:
1) Халықаралық қонақ үй желісі – бұл белгілі бір тұтынушылық ерекшеліктері, ішкі стандарттары бар және бірлескен маркетингтік қызметті жүзеге асыратын бірдей атаумен және фирмалық белгімен танымал қонақ үйлердің белгілі бір саны
2) Қызмет – жеткізуші мен тұтынушының өзара әрекеттесуі кезінде міндетті түрде жүзеге асырылатын кем дегенде бір әрекеттің нәтижесі және, әдетте, материалдық емес
3) Қонақ үй – белгілі бір нөмірлерден тұратын, қонақ үй қызметтерін ұсынатын бірыңғай басшылығы бар орналастыру құралы
4) Қонақ үй қызметі – бұл кәсіпорынның қонақүйде уақытша тұру үшін нөмір беру арқылы тұтынушыны орналастыру жөніндегі іс-әрекеті, сондай-ақ орналастыру мен уақытша тұруға байланысты басқа да қызмет. Қонақ үй қызметі қонақ үй санатына сәйкес тұтынушыға ұсынылатын негізгі және қосымша қызметтерден тұрады
5) Мейман – мейманхана аумағында уақытша болу кезеңінде мейманханада негізгі немесе қосымша қызметтер алатын жеке тұлға
6) Негізгі қонақ үй қызметі – қонақтарға уақытша тұруды қамтамасыз ету процесі
7) Қосымша қонақ үй қызметі – мейманхананың негізгі қызметін ұсыну барысында ұсынылатын және ілеспе кез келген қонақ үй қызметтері
8) Лауазымдық нұсқаулық – бұл қызметкердің лауазымдағы өкілеттіктерін, жауапкершілігін және лауазымдық міндеттерін реттейтін ішкі ұйымдастырушылық және әкімшілік құжат
9) Қонақ үйдің профилі мен номенклатурасы – қонақ үйдің негізгі және қосымша қызметтерінің тізімі мен атаулары, қонақ үйдің негізгі және қосымша қызметтерін ұсынатын орындар мен орындардың орналасуы және атауы
10) Қонақ үй стандарттары мен рәсімдері – бұл қонақ үй қызметкерлері нақты орындайтын және қонақтардың барынша қанағаттануына ықпал ететін рәсімдер мен күнделікті операциялардың жиынтығы.
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Қонақ үй шаруашылығы менеджерінің қызметтерін ұсыну
5. Кәсіптік стандарттың коды: I55101011
6. ЭҚЖЖ секциясын, бөлімін, тобын, сыныбын және кіші сыныбын көрсету:
I Тұру және тамақтану бойынша қызмет көрсету
55 Уақытша тұру жөнінде қызмет көрсету
55.1 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
55.10 Қонақ үйлердің және тұруға арналған ұқсас орындардың қызмет көрсетуі
55.10.1 Жол бойындағы белдеулерде орналасқан қонақ үйлерден басқа, мейрамханалардың қызмет көрсетуі
7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: Қонақ үй шаруашылығы менеджерінің қызметтерін ұсыну – мейманхананың барлық бөлімшелерін, қонақ үй персоналын қонақ үй қызметтерін ұсыну және қолайлы өмір сүру үшін жағдай жасау бойынша тиімді басқару және қызмет көрсетудің инновациялық әдістерін пайдалану және қатаң бәсекелестік жағдайында процестерді үнемі жақсарту. Қонақ үй менеджері қонақтарды қонақ үйдің төбесінде ыңғайлы жағдаймен және қайтадан оралуға деген ықыласпен қамтамасыз етуі керек, қонақ үй иесі – жоғары табыс, ал қызметкерлер – оның басшылығымен жұмыс істеуге және кәсіби өсуге қуанышты.
8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
1) Инновациялық менеджер (қонақ үй бизнесі) - 6 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Инновациялық менеджер (қонақ үй бизнесі)»:	
Топтың коды:	2512-1
Қызмет атауының коды:	-
Кәсіптің атауы:	Инновациялық менеджер (қонақ үй бизнесі)

СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығы "Басшылар, мамандар және басқа да қызметшілер лауазымдарының біліктілік анықтамалығын бекіту туралы" 2020 жылғы 30 желтоқсандағы № 553 Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бұйрығы. Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2020 жылғы 31 желтоқсанда № 22003 болып тіркелді. Параграф 60. 120 бет		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	Инновациялық жобаларды басқаруды, қонақ үйдің инновациялық қызметін ұйымдастыру мен жоспарлауды қоса алғанда, қонақ үйдегі инновацияларды тактикалық деңгейде басқаруды қамтамасыз ету		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Қонақ үйдің жаңа технологияларға қажеттілігін анықтау және қонақүйдің инновациялық даму стратегиясын жоспарлау 2. Инновациялық қызметті жоспарлау және мониторингтеу 3. Қызмет көрсетудің инновациялық технологияларын енгізу және бейімдеу бойынша жұмыстарды үйлестіру және бақылау 4. Инновациялық жобаларды іске асыруды басқаруды ұйымдастыру	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Қонақ үйдің жаңа технологияларға қажеттілігін анықтау және қонақүйдің инновациялық даму стратегиясын жоспарлау	Дағды 1: Жоспарларды әзірлеу инновациялық қызмет	Машықтар: 1. Қонақ үй департаменттерінің нәтижелерін талдау. 2. Қонақ үйдің бәсекеге қабілеттілігін талдау үшін материалдар дайындау және қызмет көрсету процестерін, қонақ үйдің жұмыс істеуін дамыту үшін инновацияларды анықтау. 3. Қонақ үй бизнесі саласындағы нарықтық тенденциялар мен бәсекелестік жағдай туралы мәліметтерді жинау және қорытындылау. 4. Қонақ үйдің құрылымдық бөлімшелерінен алынған мәліметтерді жинау және қорытындылау, инновациялық жоспарларды әзірлеу. 5. Инновациялық қызметті жоспарлау рәсімдерін құжаттау. 6. SWOT-талдау жүргізу үшін материалдар дайындау. 7. PERT талдауын жүргізу үшін материалдар дайындау. 8. Патенттік-ақпараттық іздеу жүргізу және оның нәтижелерін ресімдеу. 9. Мәтіндік, кестелік және графикалық құжаттарды ресімдеу үшін электрондық-есептеу техникасы құралдарын пайдалану. 10. Енгізілетін инновациялар бойынша есептік материалдарды дайындау (ресімдеу). 11. Инновацияны анықтау үшін ағылшын немесе басқа шет тілдерін білу.	

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, қонақ үй жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар және ҚР еңбек заңнамасы. 2. Компанияның ұйымдық-құқықтық нысандары және ұйымдық басқару құрылымдарының түрлері. 3. Ұйымның өндірістік құрылымы, оның элементтері. 4. Қонақ үй бизнесінің түсінігі мен рөлі, оның нарықтық экономикадағы рөлі мен маңызы. 5. Инновация ұғымы, инновация түрлері, инновация, стратегия, инновациялық процесс және оның жіктелуі. 6. Инновациялық процестердің фазалары мен кезеңдері. 7. Инновациялық қызметті жоспарлау тәсілдері (Stage-Gate моделі). 8. Өнім мен технологияның өмірлік циклі. 9. Инновациялық қызметтің ұйымдастырушылық формалары. 10. Инновациялық қызметті басқару әдістері. 11. Зияткерлік меншік ұғымы және объектілері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Қонақ үйдегі инновациялық қызметтің мониторингі.	Машықтар:
		1. Инновациялық жоспарларды іске асыру барысы туралы деректерді жинау және талдау. 2. Қонақ үйдің инновациялық жоспарларын іске асыру барысы туралы ішкі есептерді дайындау. 3. Инновациялық қызметті мониторингтеу рәсімдерін құжаттау.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, қонақ үй жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар және ҚР еңбек заңнамасы. 2. Қажетті ақпаратты іздеу және таңдау әдістерін білу. 3. Ұйымдастырушылық формалар, басқару әдістері, Типтік көрсеткіштер, қонақ үйдегі инновациялық қызметті жоспарлау тәсілдері. 4. Қонақ үйдің ұйымдық құрылымы. 5. Инновациялық процестердің фазалары мен кезеңдері. 6. Технологиялық алшақтық ұғымы. 7. Зияткерлік меншік ұғымы және объектілері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Инновациялық қызметті жоспарлау және мониторингтеу		

	Дағды 1: Инновациялық қызмет жоспарларын әзірлеу	Машықтар:
		1. Қонақ үйдің, оның қызметтері мен технологияларының бенчмаркингіне қатысу. 2. Шетелде және Қазақстан Республикасында қонақ үй бизнесінің ғылыми-техникалық дамуының перспективалары мен үрдістерін болжау. 3. Мамандандырылған зерттеулер (маркетингтік, патенттік және т. б.) жүргізу қажеттілігін сәйкестендіру 4. Инновациялық қызмет жоспарларын әзірлеу мақсатында негіздеуші материалдарды дайындау. 5. Қонақ үйдің инновациялық жоспарының жекелеген компоненттерін жүзеге асырумен байланысты тәуекелдерді анықтау. 6. Инновациялық жоспарларды және қонақ үйді дамытудың стратегиялық жоспарын әзірлеу рәсіміне қатысу. 7. Қонақ үй бизнесінің даму динамикасын талдау. 8. Бенчмаркинг бойынша серіктестерді таңдауды жүзеге асыру. 9. Форсайттың көкжиегі мен фокусын анықтаңыз. 10. SWOT және PERT талдауларын жүргізу. 11. Қолданыстағы қаржыландыру көздерін, сондай-ақ инновациялық қызметті ынталандыру және қолдау шараларын анықтау. 12. Тәуекелдерді басқару және тәуекелдерді талдау құралдарын қолданыңыз. 13. Модельдеу, қауіпті жағдайларды сандық және сапалық бағалау. 14. ҒЗТКЖ ұйымдастырудың ең жақсы моделін салыстыру және таңдау.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, ҒЗТКЖ, авторлық және сабақтас құқықтарға қатысты нормативтік-құқықтық актілер. 2. Бенчмаркинг түсінігі, түрлері, кезеңдері. 3. Патенттік зерттеулер жүргізудің құрылымы мен түсінігі. 4. Технологиялық аудиттің түсінігі, кезеңдері. 5. Болжам түрлері. 6. Жол картасының түсінігі және қалыптасу кезеңдері. 7. Сценарийлік талдау жүргізу кезеңдері. 8. Сараптамалық болжау әдістері (сауалнамалар, ми шабуылы әдісі, Дельфи әдісі). 9. Форсайттың түсінігі мен принциптері, қалыптасу кезеңдері мен ережелері, Форсайттың көкжиегі мен фокусы. 10. Корпоративтік стратегиялардың түрлері: өсу, тұрақтандыру, ұю. 11. Стратегиялық басқару және қонақ үйді басқару деңгейлері. 12. Инновация модельдері. 13. ҒЗТКЖ басқару ерекшелігі, ҒЗТКЖ Басқару модельдері. 14. SWOT және PEST талдаулары. 15. Инвестициялық, кредиттік және тікелей қаржыландыру түсінігі және мәні. 16. Инновациялық қызметті ынталандырудың мемлекеттік шаралары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	Дағды 2: Инновациялық қызмет жоспарларын іске асыру мониторингі	Машықтар:
		1. Инновациялық қызмет жоспарларын іске асыру барысы туралы ішкі және сыртқы есептерді дайындайды. 2. Серіктестермен, мүдделі тараптармен ауызша және жазбаша коммуникацияларды ұйымдастыру дағдыларын меңгеру. 3. Статистикалық есеп құжаттарын дайындау.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының Заңнамасы, Нормативтік-құқықтық актілер, қонақ үй жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар. 2. Инновациялық қызмет тиімділігінің көрсеткіштері, оның ішінде қонақ үйдің ішкі ережелерімен анықталған. 3. Патенттік белсенділік көрсеткіштері, талдау ерекшеліктері мен тәртібі. 4. Қонақ үй бизнесіндегі ғылым мен инновацияның статистикалық көрсеткіштер жүйесі.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 3: Инновациялық қызметті ұйымдастырудың жекелеген нысандарын пайдалануды талдау	Машықтар:
		1. Қонақ үйдің инновациялық қызметін ұйымдастырудың жеке нысандарын пайдалану тиімділігінің көрсеткіштерін бақылау және есептер дайындау. 2. Инновациялық қызметті ұйымдастырудың жекелеген нысандарын пайдалану туралы Ішкі есеп құжаттарын дайындайды. 3. Инновациялық қызметті ұйымдастыру нысандарын жетілдіру мақсатында негіздеуші материалдар дайындайды. 4. Қонақ үйде инновациялық қызметті ұйымдастырудың ең жақсы қолданылатын формаларын салыстыру және таңдау. 5. Инновациялық қызметті ұйымдастырудың жекелеген нысандарын пайдалану тиімділігінің көрсеткіштерін бағалауды орындау және оны пайдалану тиімділігін арттыру шараларын әзірлеу.
		Білімдер:
		1. Қонақ үйде инновациялық қызметті ұйымдастыру және қолдау нысандарының жұмыс істеуі мен ұйымдастырылуының принциптері, әдістері мен сипаттамалары. 2. Инновациялық шешімдер конкурстарын өткізу әдістері (ішкі және сыртқы). 3. Инновациялық қызметтің негізгі бірлігі ретінде инновациялық жобаның түсінігі мен мәні. 4. Инновациялық қызметті ұйымдастыру нысандарын пайдалану тиімділігін бағалау критерийлері. 5. Инновациялық қызметті ұйымдастыру нысандарын пайдаланудың орындылығын бағалау критерийлері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 3: Қызмет көрсетудің инновациялық технологияларын енгізу және бейімдеу бойынша жұмыстарды үйлестіру және бақылау		

	Дағды 1: Инновациялық жобаларды іске асыру рәсімін ресімдеу	Машықтар:
		1. Инновациялық жобаның сипаттамаларын анықтау. 2. Инновациялық жобаның жоспарын талдау (сыни жол әдісін, PERT әдісін қолдана отырып). 3. Инновациялық жобаны басқарудың ұйымдық құрылымын талдау. 4. Жұмыстың иерархиялық құрылымын және жоба үшін жауапкершілік матрицасын жасаңыз. 5. IDEF (SADT) әдіснамасын қолдана отырып, бизнес-процестерді модельдеу. 6. Орындаушылардың (орындаушылар тобының) қызметіне басшылық жасау. 7. Қонақ үй департаменттерінің қызметін үйлестірудің ресми құралдарын қолданыңыз. 8. Нұсқаулық құжаттарды әзірлеу. 9. Ресми-іскерлік хат алмасуды мемлекеттік, орыс және ағылшын тілдерінде жүргізу.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, қонақ үй жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар және ҚР еңбек заңнамасы. 2. Жобаларды басқару негіздері. 3. Стратегиялық менеджмент. 4. Инновациялық жобалар сараптамасының негізгі түрлері: ғылыми-техникалық сараптама, коммерциялық сараптама, патенттік-лицензиялық сараптама. 5. Қонақ үйдегі инновациялардың өндірістік, қаржылық, инвестициялық, бюджеттік және экономикалық көрсеткіштері. 6. Инвестициялық және инновациялық жобалардың тиімділік көрсеткіштерінің ұқсастықтары мен айырмашылықтары. 7. Жоба жұмысының иерархиялық құрылымы, Гант диаграммасы, жобаның маңызды кезеңдері жобаны басқару функциялары: сапаны, уақытты, шығындарды басқару және т. б. 8. Жобаларды басқарудағы логикалық-құрылымдық тәсілдің принциптері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Инновациялық жобаларды іске асыру рәсімдерін сүйемелдеу	Машықтар:
		1. Инновациялық жобаның тұжырымдамасын бастапқы сараптау мен бағалауды ұйымдастыру. 2. Инновациялық жобаны сараптау үшін негіздемелер жиынтығын дайындауды ұйымдастыру. 3. Инновациялық жобаны іске асыру барысының мониторингін ұйымдастыру. 4. Инновациялық жобаны іске асыру тиімділігінің көрсеткіштерін аралық бағалауды орындау. 5. Инновациялық жобаларды іске асыруды менторлық сүйемелдеу. 6. Инновациялық жобаны әзірлеу және іске асыру барысында тартылған функционалдық бөлімшелердің қызметін үйлестіру. 7. Инновациялық жобаның жекелеген блоктарының сыртқы орындаушыларымен өзара әрекеттесуді қолдау. 8. Инновациялық жобаны іске асыру шеңберінде сыртқы серіктестермен келіссөздерге қатысу. 9. Ішкі есеп құжаттарын дайындау.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, қонақ үй жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар және ҚР еңбек заңнамасы. 2. Жобаларды басқару негіздері. 3. Стратегиялық менеджмент. 4. Инновациялық жобалар сараптамасының негізгі түрлері: ғылыми-техникалық сараптама, коммерциялық сараптама, патенттік-лицензиялық сараптама. 5. Қонақ үйдегі инновациялардың өндірістік, қаржылық, инвестициялық, бюджеттік және экономикалық көрсеткіштері. 6. Инвестициялық және инновациялық жобалардың тиімділік көрсеткіштерінің ұқсастықтары мен айырмашылықтары. 7. Жоба жұмысының иерархиялық құрылымы, Гант диаграммасы, жобаның маңызды кезеңдері жобаны басқару функциялары: сапаны, уақытты, шығындарды басқару және т. б. 8. Жобаларды басқарудағы логикалық-құрылымдық тәсілдің принциптері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 4: Инновациялық жобаларды іске асыруды басқаруды ұйымдастыру	Дағды 1: Қонақ үйде инновациялық жобаларды іске асыруды басқару	Машықтар:
		1. Нақты қызмет түрлерін, жұмыстарды жүзеге асыру үшін, оның ішінде бөлімшелердің кросс-функционалдық өзара іс-қимылы кезінде орындаушылардың (орындаушылар тобының) жұмысын ұйымдастырады. 2. Жұмыс жоспарларының орындалуын бақылауды ұйымдастырады. 3. Қызметтің берілген көрсеткіштерінің мониторинг жүйесін ұйымдастырады. 4. Жұмыс жоспарларын түзету. 5. Ұйымдастыру жүйелеріндегі себеп-салдарлық байланыстарды бақылау. 6. Қаржылық және статистикалық есептілік деректерін талдау. 7. Инновациялық қызметті басқару стратегиясын ұйымның корпоративтік стратегиясымен үйлестіру. 8. Инновациялық жоспарлардың орындалуын бағалау үшін көрсеткіштердің өзара байланысты жүйесін жасаңыз. 9. Инновациялық қызметтің жекелеген көрсеткіштеріне әсер ету шараларын әзірлеу. 10. Инновациялық жобаның әлеуетін сапалы бағалауды жүзеге асыру. 11. Инновациялық жобаны басқарудың ұйымдық құрылымын талдау. 12. Жобалар портфелін теңгерімдеуді орындау үшін негіздеуші материалдарды дайындау. 13. Инновациялық жобаны іске асыру процесінде сыртқы бірлесіп орындаушылармен және серіктестермен келіссөздерге қатысу. 14. Көпшілік алдында сөз сөйлеуге дайындалу және өткізу.

		Білімдер:
		1. Жоба ұғымы, оның ерекшеліктері мен сипаттамалары басқару объектісі ретінде. 2. Жобалардың жіктелуі, инновациялық жобалардың сипаттамалары мен ерекшеліктері. 3. Жобаның құрылымы, жобаның негізгі кезеңдері мен кезеңдері. 4. Бизнес-процесс түсінігі, оның сипаттамалары. 5. Бизнес-процестерді сапалық және сандық талдау әдістері. 6. Бизнес-процестерді модельдеу әдістемелерінің түрлері (SADT, IDEF және т. б.) 7. Инновациялық жобаларды сараптаудың құрылымы, тәртібі, мақсаттары мен міндеттері. 8. Инновациялық жобалар сараптамасының негізгі түрлері: ғылыми-техникалық сараптама, коммерциялық сараптама, патенттік-лицензиялық сараптама. 9. Инновациялар тиімділігінің өндірістік, қаржылық, инвестициялық, бюджеттік және шаруашылық көрсеткіштері. 10. Инвестициялық және инновациялық жобалардың тиімділік көрсеткіштерінің ұқсастықтары мен айырмашылықтары. 11. Инвестициялық жобалар тиімділігінің негізгі көрсеткіштері (таза дисконтталған кіріс, кірістіліктің ішкі нормасы, өтелу мерзімі, кірістілік индекстері). 12. Жобаның өмірлік циклі және фазалары. 13. Инновациялық жобаларды іске асырудың ұйымдастырушылық формалары, олардың негізгі артықшылықтары мен кемшіліктері. 14. Жоба жұмысының иерархиялық құрылымы, Гант диаграммасы, жобаның маңызды кезеңдері жобаны басқару функциялары: сапаны, уақытты, шығындарды басқару және т. б. 15. Жобаларды басқарудағы логикалық-құрылымдық тәсілдің принциптері. 16. Инновациялық дамудың тактикалық және стратегиялық жоспарларының өзара байланысы. 17. Компания стратегиясының, ұйымдық құрылымының және мәдениетінің өзара әсері мен өзара байланысы. 18. Ұйымдастырушылық жүйелердегі себеп-салдарлық талдаудың түсінігі мен мәні. 19. Инновациялық қызметті ұйымдастырудың жекелеген нысандарының артықшылықтары мен кемшіліктері. 20. Инновациялық қызметті ұйымдастырудың жекелеген нысандарын пайдаланудың ұйымдастырушылық ерекшелігі. 21. Компанияның технологиялық портфелі туралы түсінік. 22. Жобалар портфелін теңгерімдеудің мәні, әдістері мен рәсімдері. 23. Келіссөздер процесінің түрлері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске тұрақтылық Командада жұмыс істей білу Клиентке бағдарлау Тез ойлау қабілеті Шоғырландыру және тез шешім қабылдау қабілеті Этика мен этикеттің негіздерін білу Көптілділік және мультимәдениет Жобалар мен процесстерді басқару	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:

кәсіптермен байланыс:	5	Іс-шараларды ұйымдастыру жөніндегі менеджер
	7	Қонақ үй мекемесінің атқарушы директоры

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

10. Мемлекеттік органның атауы:

11. Әзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):

«Қазақстан туристік қауымдастығы» заңды тұлғалар бірлестігі

Жоба жетекшісі:

Шайкенова Р.Р.

E-mail: info@kaztour-association.com

Телефон нөмірі: +7 (727) 293 84 26

Қазақстан Республикасы Мәдениет және спорт министрлігінің «Халықаралық туризм және меймандостық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Жоба жетекшісі:

Адилова К.А.

E-mail: kense@iuth.edu.kz

Телефон нөмірі: +7 (725) 335 79 87

Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрлігінің «Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті» коммерциялық емес акционерлік қоғамы

Жоба жетекшісі:

Артемьев А.М.

E-mail: alexandr.artemyev@kaznu.kz

Телефон нөмірі: +7 (727) 377 33 33

12. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес:

13. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: -

14. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -

15. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 1, 2022 ж.

16. Болжамды қайта қарау күні: 15.11.2025 ж.