«Атамекен» Қазақстан
Республикасының Ұлттық
кәсіпкерлер палатасы Басқарма
Төрағасының міндетін
атқарушының 2022 жылғы 6
желтоқсандағы № 224 бұйрығына
58-қосымша

Кәсіптік стандарт: «Қонақтармен өзара әрекеттестікті жүзеге асыру»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы:
2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:
1) Қызмет – материалдық емес сипаттағы жеткізуші мен тұтынушының міндетті өзара әрекеттестігінде жүзеге асырылған кем дегенде бір әрекеттің нәтижесі
2) Қонақ үй (мейманхана) – қонақ үй қызметтерінің жиынтығын құрайтын белгілі бөлмелер санынан құралатын, бірегей басшылығы бар орналастыру құралы
3) Қонақ үй бөлмесі – бір немесе бірнеше тұру орындарынан құралатын қонақ үй немесе мейманханадағы бөлме
4) Қонақ – қонақ үй аумағында уақытша тұрған уақытының ішінде қонақ үйдің негізгі және қосымша қызметтерін алатын жеке тұлға
5) Қонақ үй қызметі – кәсіпорынның қонақ үйде уақытша тұруға арналған бөлмелерді ұсыну арқылы тұтынушыларды орналастыру бойынша іс-әрекеттері және орналастыру және уақытша тұрумен байланысты басқа да қызметтер. Қонақ үй қызметі қонақ үйдің санатына сәйкес тұтынушыға ұсынылатын негізгі және қосымша қызметтерден құралады
6) Қонақ үйдің АБЖ – қонақ үйдің қабылдау және орналастыру қызметінің барлық функцияларын, бухгалтерлік және басқару есептілігін автоматтандыратын жүйе, ақпаратты топтастыруға және кешенді автоматтандыру кезінде аралас жүйелерден деректерді ұсыну бойынша автоматтандырылған басқару жүйесі
7) Консьерж – қонақ үйде тұратын тұлғаларды барлық қажеттіліктермен қамтамасыз ету және олар үшін қолайлы жағдай жасау міндеттерін жүзеге асыратын тұлға
8) Лауазымдық нұсқаулық – жұмыскердің атқаратын лауазымындағы лауазымдық міндеттері мен өкілеттілігін реттейтін ішкі ұйымдастырушылық-өкімдік құжат
9) Қонақ үйдің стандарттары және процедуралары – қонақ үй персоналы нақты орындайтын және қонақтарды максималды қанағаттандыруға мүмкіндік беретін процедуралар мен күнделікті операциялардың жиынтығы
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Қонақтармен өзара әрекеттестікті жүзеге асыру
5. Кәсіптік стандарттың коды: I55101015
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
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
55.10.2 Жол бойындағы белдеулерде орналасқан қонақ үйлерден басқа, мейрамханалары жоқ қонақ үйлердің қызмет көрсетуі
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
55.10.3 Ресми іс-шараларға арналған мейрамханалары бар қонақ үйлер қызмет көрсетуі
7. Кәсіптік стандарттың қысқаша сипаттамасы: Қонақтармен байланыс жөніндегі маманның негізгі міндеті - қонақ үйлер мен қонақтардың арасындағы ақпарат ағынын басқару, қонақтардың санасында, сондай-ақ басқа да мүдделі тараптарда қонақ үйдің жағымды бейнесін қалыптастыру.
8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
1) Қонақтармен байланыс менеджері - 6 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Қонақтармен байланыс менеджері »:			
Топтың коды:	4224-2		
Қызмет атауының коды:	4224-2		
Кәсіптің атауы:	Қонақтармен байланыс менеджері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	6		
СБШ бойынша біліктілік ішкі деңгейі:			
БТБА, БА, үлгілік біліктілік сипаттамалары бойынша біліктілік деңгейі:	Қазақстан Республикасының Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2012 жылғы 21 мамырдағы №201-ө-м бұйрығымен бекітілген БА Менеджер		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: жоғары білім (бакалавриат, маман дәрежесі, ординатура)	Мамандық: Қызмет көрсету саласы	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	1. Қонақ үй қызметінің жұмысы және қонақ үйде болып жатқан іс-шаралар туралы ақпарат беру және қонақтарға кеңес беру. 2. Экскурсияларға, ойын-сауықтарға, көрікті жерлерге, демалыс орындарына, мұражайларға, театрларға және басқа да бос уақыт мүмкіндіктеріне қатысты ақпарат алуға көмек көрсету. 3. Қонақтар үшін қосымша қызметтерге тапсырыс рәсімдеу.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Қонақтарды қонақ үй, ұсынылатын қызметтер, қонақ үй аумағында өткізілетін іс-шаралар туралы ақпаратпен қамтамасыз ету 2. Қонақ үй қонақтарының ағынын бақылау 3. Келетін қонақтардың тізімін күн сайынғы бақылау, VIP санатын көрсете отырып, (ерекше назар аудару) және мүдделі қызметтерді осы ақпаратпен қамтамасыз ету және жол жүру (әуе, темір жол, автобус, круиздік) билетін брондауға қонақтар тапсырыстарының орындалуын қамтамасыз ету	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Қонақтарды қонақ үй, ұсынылатын қызметтер, қонақ үй аумағында өткізілетін іс-шаралар туралы ақпаратпен қамтамасыз ету	Дағды 1: Қонақтарды қарсы алу және орналастыру, қонақ үй қызметтері мен іс-шаралар мүмкіндіктерімен танысу	Машықтар: 1. Барлық болу барысында қонақтарға жоғары сапалы қызмет көрсетуді қамтамасыз ету. 2. Қонақ үйдің тұрақты клиенттерімен достық қарым-қатынас орнату. 3. Қажетті ақпаратты жинау, талдау және ұсыну.	
		Білімдер: 1. Қазақстан Республикасының туризм саласындағы заңдары мен өзге де нормативтік - құқықтық актілері. 2. Қонақ үй қызметтерін көрсету ережелері. 3. Қонақ үйдің, қабылдау және орналастыру қызметінің жұмысын ұйымдастыру. 4. Қонақ үй нөмірлерін брондау, қабылдау, тіркеу, орналастыру және кету ережелері мен процедуралары. 5. Қызмет көрсету стандарттары. 6. Кеңсе техникасын пайдалану ережелері. 7. Қауіпсіздік шаралары 8. Шет тілі. 9. Халықаралық әдептің негізгі нормалары. 10. Еңбек заңнамасының негіздері. 11. Ұйымның ішкі еңбек тәртібі қағидалары. 12. Еңбекті қорғау және өрт қауіпсіздігі ережелері.	

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Қонақтың қонақ үй қызметінің шегінен тыс тапсырыстарын қабылдау және орындау	Машықтар:
		1. Қосымша қызметтерге тапсырысты ресімдеу үшін қонақтардың қажеттілігін анықтау. 2. Қосымша қызметтерді жеткізушілер базасын пайдалану. 3. Қонақ үйді дамыту және жарнама қызметтері
		Білімдер:
		1. Шет тілдері 2. Қонақтың тапсырысын орындау мүмкіндіктерін іздеуге арналған Интернет-іздеу бағдарламалары. 3. Билеттерді интернеттен брондау бағдарламалары (әуе, т/ж, кино, театр, көрмелер және т.б.).
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Қонақ үй қонақтарының ағынын бақылау	Дағды 1: Келген қонақтардың тізімін күнделікті бақылау	Машықтар:
		1. Компьютерді, кеңсе техникасын пайдалану. 2. Қонақ үйлердің АБЖ пайдалану. 3. Коммуникативтік дағдылар. 4. Қажетті ақпаратты жинау, талдау және ұсыну.
		Білімдер:
		1. Аса маңызды тұлғалар тізімі. 2. Кеңсе техникасын пайдалану ережелері 3. Қонақ үйлердің АБЖ пайдалану ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Бағдарламалық жасақтамамен жұмыс	Машықтар:
		1. Компьютерді, кеңсе техникасын пайдалану. 2. Қонақ үйлердің АБЖ пайдалану. 3. Қонақтың тапсырысын орындау мүмкіндігін іздеу үшін интернетті пайдалану. 4. Қонақ үйдің пікірлер кітабы мен қонақтардың онлайн-пікірлерін талдау және рейтингті арттыру жолдарын ұсыну.
		Білімдер:
		1. Бағдарламалық қамтамасыз ету негіздері. 2. Қазіргі заманауи коммуникациялар мен байланыстың техникалық құралдарын, компьютерлерді пайдалана отырып ақпаратты өңдеу әдістері. 3. Қонақ үйлердің АБЖ пайдалану ережелері. 4. Билеттерді интернеттен брондау бағдарламалары (әуе, т/ж, кино, театр, көрмелер және т.б.).
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 3: Келетін қонақтардың тізімін күн сайынғы бақылау, VIP санатын көрсете отырып, (ерекше назар аудару) және мүдделі қызметтерді осы ақпаратпен қамтамасыз ету және жол жүру (әуе, темір жол, автобус, круиздік) билетін брондауға қонақтар тапсырыстарының орындалуын қамтамасыз ету	Дағды 1: Жол жүру (әуе, темір жол, Автобус, круиз) билеттерін брондауға, автомобильді жалға алуға, такси шақыруға тапсырыстарын қабылдау және орындау, рұқсаттар мен жүргізушілердің жол парақтарын ресімдеу театрларға, көрмелерге, цирктерге және т. б. бару.	Машықтар:
		1. Жергілікті туристік орындарды ұсыну, соның ішінде түскі ас, сауда-саттық және көрікті орындар туралы кеңес беру. 2. Қажетті ақпаратты, анықтамалық материалдарды жинау, талдау және беру. 3. Рұқсаттар және жол парақтарын ресімдеу.
		Білімдер:
		1. Бағдарламалық жасақтама негіздері. 2. Қазіргі заманауи коммуникациялар мен байланыстың техникалық құралдарын, компьютерлерді пайдалана отырып ақпаратты өңдеу әдістері. 3. Қонақ үйлердің АБЖ пайдалану ережелері. 4. Келіссөздер жүргізу ережелері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Өзін-өзі ұйымдастыру өзін-өзі білім беру тіл тапқыштық аналитикалық қабілеттер ұйымдастырушылық қабілеттер жауапкершілік зейінділік зейінді бөлу мен ауыстырудың жоғары деңгейі эмоциялық тұрақтылық шығармашылық қабілеттер ұқыптылық талапшылдық дене төзімділігі адалдық парасаттылық	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	6	Бөлім басшысы (брондау, қабылдау және орналастыру, кадрлар, маркетинг және сату)
	7	Қонақ үй мекемесінің атқарушы директоры

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

10. Мемлекеттік органның атауы:
Қазақстан Республикасының Туризм және спорт министрлігі
Орындаушы:
, ,
11. Әзірлеуге қатысатын ұйымдар (кәсіпорындар):
«Қазақстанның туристік ассоциациясы» заңды тұлғалар бірлестігі
Жоба жетекшісі:
Шайкенова Р.Р.
E-mail: kta@kaztour-association.com
Телефон нөмірі: +7 (727) 293 83 70
Орындаушылар:
Мамутова К.Р., +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com
Ходоровская Т.Г., +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com
Мухамеджанова Ж.К., +7 (727) 293 83 70, kta@kaztour-association.com
12. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес:
13. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: 16.01.2024 ж.
14. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -
15. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 2, 2022 ж.
16. Болжамды қайта қарау күні: 06.12.2025 ж.