«Атамекен» Қазақстан
Республикасының Ұлттық
кәсіпкерлер палатасы Басқарма
Төрағасының міндетін
атқарушының 2022 жылғы 6
желоқсандағы № 136 бұйрығына
59-қосымша

Кәсіптік стандарт: «Қонақ үйде ішкі бақылауды жүзеге асыру»

1-ші тарау. Жалпы ережелер

1. Кәсіптік стандарттың қолдану аясы:
2. Осы кәсіптік стандартта мынадай терминдер, анықтамалар мен қысқартулар қолданылады:
1) Қауіпсіздік қызметі – қонақтарды, олардың мүліктерін және қонақ үйдің мүлкін қылмыстық элементтердің әр түрлі жағынан мүмкін болатын зияннан қорғау мақсатында құрылады
2) Бейнебақылау – қонақ үйдің, мейманхананың құрылымдалған кабельдік жүйесінің (ҚКЖ) бөлігі
3) Оператор – бейнебақылау бөлімінің қызметкері. Қонақтардың, қызметкерлердің, объектінің (қонақ үйдің, мейманхананың) өзінің және объектінің мүлігінің қауіпсіздігін бейнебақылау жүйесі арқылы бақылайды
4) Бақылау-өткізу пункті – адамдарды және көлік құралдарының рұқсат етілген түрлерін өткізуді қамтамасыз етуге арналған арнайы ғимарат
5) Бейнебақылау жүйесі – нысанның жағдайы туралы бейнелерді алуға арналған техникалық, ақпараттық, бағдарламалық және пайдалану сыйысымдылығы бар бірлесіп жұмыс істейтін техникалық құралдардың жиынтығы
6) «Өлі аймақ» – бейне камералардың ешқайсысы көрінбейтін бақылау учаскесіндегі орын
7) «Қара тізім» – компанияның сенімінен айырылған адамдар немесе қандай да бір алаяқтық актінің немесе ұрлықтың қатысушылары болған адамдар
8) Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесі – инженерлік-техникалық нығайтылу компоненттерінің, кіруді бақылау және басқару жүйесінің, байланыс және хабарлау жүйесінің, телевизиялық бейнебақылау жүйесінің, сондай-ақ ғимараттарда, құрылыстарда, құрылыстарда және өзге де объектілерде олардың терроризмге қарсы қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін пайдаланылатын жабдықтардың жиынтығы
3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Қонақ үйде ішкі бақылауды жүзеге асыру
5. Кәсіптік стандарттың коды: I55101017
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: Қонақ үйдің ішкі бақылауын жүзеге асыру - объектіде тұратын қонақтардың, қызметкерлердің және мүліктің қауіпсіздігін қамтамасыз ету болып табылады.
8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:
1) Қонақ үйдің ішкі бақылау бөлімінің басшысы - 7 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Қонақ үйдің ішкі бақылау бөлімінің басшысы»:	
Топтың коды:	1325-4
Қызмет атауының коды:	1325-4-016

Кәсіптің атауы:	Қонақ үйдің ішкі бақылау бөлімінің басшысы		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	7		
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 оқу орнынан кейінгі білім (магистратура, резидентура)	Мамандық: -	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	Қонақ үй кешенінің немесе басқа орналастыру құралдарының ішкі бақылау бөлімінің тиімді қызметін қамтамасыз ету.		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Ішкі бақылау бөлімі қызметкерлерінің ағымдағы қызметін басқару 2. Қонақ үй кешенінің қызметкерлерімен және қонақтарымен стандарттан тыс жағдайда жұмыс істеу	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Ішкі бақылау бөлімі қызметкерлерінің ағымдағы қызметін басқару	Дағды 1: Ішкі бақылау қызметін үйлестіру және бақылау	Машықтар: 1. Бөлім ауысымдарына басшылық жасау, олардың өз міндеттерін орындауын жеке тексеру. 2. Операторлардың әрекеттерін үйлестіру. 3. Апта сайынғы, ай сайынғы ауысым кестесін жасау. 4. Бейнебақылау операторын ауыстыруға дайын болу. 5. Басшылықтың өкімдері мен нұсқауларын бөлім қызметкерлеріне уақытында жеткізу және белгіленген мерзімде олардың орындалуын талап ету 6. Қонақ үй кешенінің басқа құрылымдық бөлімшелерімен немесе басқа орналастыру құралдарымен өзара әрекеттестік жасау. 7. Қонақ үй кешенінің мүліктерінің, қызметкерлері мен қонақтарының немесе толық қауіпсіздікпен орналастырудың өзге де құралдарының сақталуын қамтамасыз ету. 8. Қонақ үй кешені аумағында барлық іс-шараларды немесе толық қауіпсіздікпен орналастырудың өзге құралдарын өткізу.	

		Білімдер:
		1. Қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының қызметін ұйымдастыру негіздері . 2. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері. 3. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері. 4. Өрт сөндіру және эвакуациялық кіру және қонақ үй кешенінің шығу жолдары немесе өзге де орналастыру құралдары. 5. Еңбекті қорғау, санитария және гигиена талаптары 6. Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесіне қойылатын талаптар 7. Бағыныштылардың қызметін ұйымдастыру, жоспарлау және бақылау негіздері 8. Персоналдың адалдығын қамтамасыз ету және ынталандыру теориялары. 9. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары. 10. Бейнебақылау бөлімінде қолданылатын мамандандырылған компьютерлік бағдарламалар. 11. Жұмыс орнындағы барлық кеңсе техникасының жұмысы 12. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Қызметкерлердің өзін-өзі дамытуы және дамуы	Машықтар:
		1. Толық хабардар болу, қонақ үй бейнебақылау жүйесінде дұрыс жұмыс істеу. 2. Қонақ үй кешенінің немесе басқа да орналастыру құралдарының қызметкерлері үшін ішкі тренингтерді өткізуге қатысу. 3. Объектілерді терроризмге қарсы қорғау бойынша ҚР заңнамаларындағы өзгерістерді оқу, зерделеу және бақылау. 4. Ауысымға түсетін операторларға нұсқама беруді ұйымдастыру. 5. Қабылданған қызметкерлерге кіріспе және ағымдағы нұсқаулық жүргізу.
		Білімдер:
		1. Қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының қызметін ұйымдастыру негіздері . 2. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері. 3. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері. 4. Еңбекті қорғау, санитария және гигиена талаптары 5. Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесіне қойылатын талаптар 6. Бағыныштылардың қызметін ұйымдастыру, жоспарлау және бақылау негіздері 7. Персоналдың адалдығын қамтамасыз ету және ынталандыру теориялары. 8. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары. 9. Бейнебақылау бөлімінде қолданылатын мамандандырылған компьютерлік бағдарламалар. 10. Жұмыс орнындағы барлық кеңсе техникасының жұмысы 11. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Қонақ үй кешенінің		

қызметкерлерімен және қонақтарымен стандарттан тыс жағдайда жұмыс істеу	Дағды 1: Барлық қонақ үй кешені бойынша техникалық және бейнебақылау жүйесін немесе өзге де орналастыру құралдарын бақылау	Машықтар:
		1. Бейнебақылау жабдықтарының ақаусыздығы мен жағдайын бақылау. Кемшіліктер анықталған жағдайда оларды жою жөнінде шаралар қолдану. 2. Толық жұмыс істеу және объектіні, қонақтар мен қызметкерлерді бақылау үшін техниканы тиімді пайдалану. 3. Күзетпен және IT бөлімімен жұмыс істеу. 4. Заңнамалық актілерге сәйкес жаңарту, ауыстыру мақсатында бейнебақылау жабдықтарын іздеу.
		Білімдер:
		1. Бейнебақылау жүйелері. 2. Объектідегі бейнекамералардың нақты саны. 3. Объектідегі «өлі аймақтар». 4. Қонақ үйлер мен өзге де орналастыру құралдарының қызметін ұйымдастыру негіздері . 5. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері. 6. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері. 7. Еңбекті қорғау, санитария және гигиена талаптары 8. Террористік тұрғыдан осал объектілерді терроризмге қарсы қорғау жүйесіне қойылатын талаптар 9. Өрт сөндіру және эвакуациялық кіру есіктері мен қонақ үй кешенінің шығу есіктері немесе толық қауіпсіздікпен орналастырудың өзге құралдары. 10. Бағыныштылардың қызметін ұйымдастыру, жоспарлау және бақылау негіздері 11. Персоналдың адалдығын қамтамасыз ету және ынталандыру теориялары. 12. Бейнебақылау бөлімінде қолданылатын мамандандырылған компьютерлік бағдарламалар. 13. Жұмыс орнындағы барлық кеңсе техникасының жұмысы
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	Дағды 2: Стандарттан тыс жағдайларда қонақтар мен қызметкерлермен жұмыс істеу	Машықтар:
		1. Қақтығысты жағдайларда, атап айтқанда ұрлық, адам агрессиясы жағдайында жұмыс істеу, алкогольдік мас қалыптағы адамдармен жұмыс істеу. 2. Қонақтар арасында да, қызметкерлер арасында да қақтығыстарды шешу. 3. Қонақ үй кешенінің немесе басқа да орналастыру құралдарының аумағында ұрлықты жою және болдырмау. 4. Ұрлық жағдайынла ішкі тергеу жүргізу. 5. Ұйымға жұмысқа қабылдау үшін әңгімелесу барысынла адамдарды талдау. 6. Қонақ үй кешенінің немесе басқа да орналастыру құралдарының аумағында алаяқтықты анықтау. 7. Қонақ үй кешені аумағында немесе басқа да орналастыру құралдарын ұрлауды анықтауға қатысу. 8. Қандай да бір алаяқтық актінің немесе ұрлықтың қатысушылары болған қонақтар мен қызметкерлердің «қара тізімін» жүргізу. 9. «Қара тізімді» жаңарту үшін басқа қонақ үйлердің ішкі бақылау бөлімдерінің басшыларымен жұмыс істеу. 10. Тәжірибе алмасу үшін басқа қонақ үйлердің ішкі бақылау бөлімдерінің басшыларымен кездесу. 11. Объектідегі стихиялық апат, террористік актілер кезінде көмек көрсету және бақылау. 12. Объектіде террористік актілер кезінде бірінші басшының, мемлекеттік қызмет өкілдерінің тапсырмаларын орындау. 13. Мемлекеттік қызметте жұмыс істеу (ІІББ, ҰҚК, ІІМ прокуратура және т. б.)
		Білімдер:
		1. Адам психологиясы негіздері. 2. Нысандарды антитеррористік қорғау, сондай-ақ террористік тұрғыдан осал объектілердің терроризмге қарсы қорғалуы жүйесіне қойылатын талаптарды белгілеу. 3. Барлық өрт сөндіру және эвакуациялық кіру есіктері мен қонақ үй кешенінің шығатын есіктері немесе толық қауіпсіздікпен басқа орналастыру құралдары. 4. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері. 5. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері. 6. ҚР мемлекеттік қызметінің барлық құрылымдарын білу. 7. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары. 8. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 3: Нысандарды антитеррористік қорғау жүйесіне қойылатын талаптармен жұмыс	Машықтар:
		1. Террористік қауіп-қатерлердің әсерінен нысандардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету. 2. Қауіпті қоңырау түскенде жауап беру 3. Қауіпті хат алған жағдайда жауап беру 4. Қауіп туралы полицияны дұрыс ақпарат беру. 5. Жарылғыш құрылғының белгілерін тану. 6. Жарылыс құрылғысын орналастыру мүмкіндігі бар жерлерді білу. 7. Аумақта күдікті заттарды тану. 8. Адамдар көп жиналатын жерлерде террористік акті кезіндегі тәртіп. 9. Эвакуациялау туралы ақпарат түскен кездегі іс-әрекеттер.

		Білімдер:
		1. Адам психологиясы негіздері. 2. Нысандарды антитеррористік қорғау, сондай-ақ террористік тұрғыдан осал объектілердің терроризмге қарсы қорғалуы жүйесіне қойылатын талаптар. 3. Барлық өрт сөндіру және эвакуациялық кіру есіктері мен қонақ үй кешенінің шығатын есіктері немесе толық қауіпсіздікпен басқа орналастыру құралдары. 4. Қазақстан Республикасының еңбек заңнамасының негіздері. 5. Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілері. 6. ҚР мемлекеттік қызметінің барлық құрылымдарын білу. 7. Тұлғааралық және іскерлік қарым-қатынас, келіссөздер, конфликтология теориялары. 8. Қонақ үй кешенінде немесе басқа да орналастыру құралдарын толтыру және алдағы іс-шаралар туралы.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліс тұрақтылығы ұйымдастырушылық қабілеттер аналитикалық қабілеттер техникалық сауаттылық оқуға бейімділік кәсіби дағдыларды арттыру	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	5	Қонақ үйдегі бейнебақылау операторы
	7	Менеджер (бас менеджердің/ бас директордың/ қонақ үй кәсіпорнының директорының орынбасары)

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.