«Атамекен» Қазақстан
Республикасы Ұлттық
Кәсіпкерлер палатасының
Басқарма төрағасы міндетін
атқарушының 2022 жылғы 6
желтоқсандағы № 224 бұйрығына
№ 52 қосымша

Кәсіптік стандарт: «Банкеттер мен конференцияларға қызмет көрсету»

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 қызметі – бұл 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

3) Қонақ – қонақ үй аумағында уақытша тұрған уақытының ішінде қонақ үйдің негізгі және қосымша қызметтерін алатын жеке тұлға

4) Қоғамдық тамақтанудағы қызмет көрсету процесі – қоғамдық тамақтануға арналған өнімдерін өткізу және/немесе тұтынуды ұйымдастыру және/немесе ұйымдастыру процесінде қызметті тұтынушымен (қонақпен) тікелей байланысқанда қоғамдық тамақтандыру қызметін орындаушы жүзеге асыратын операциялардың (әрекеттердің) жиынтығы

5) Банкет – қандай да бір оқиға, тұлға немесе жағдайдың құрметіне өткізілетін салтанатты таңғы, түскі немесе кешкі ас

6) Конференция – бизнес, медицина, саясат саласындағы негізгі тезистерді қалыптастыру, тәжірибе алмасу, қорытынды шығару, шешімдер қабылдау және әрекет стратегияларын қабылдау мақсатында маңызды және өзекті мәселелерді талқылау үшін өтетін бұқаралық іс-шара

7) Мейрамхана – тапсырыспен және фирмалық тағамдар мен өнімдерді қоса алғанда, алкогольді, салқындатылған, ыстық және басқа да сусындар түрлері, ұннан жасалған кондитерлік және нан өнімдері, темекі өнімдері, сатып алынатын тауарлар, қызмет көрсету деңгейі жоғары және, әдетте, демалыс пен ойын-сауықты ұйымдастырумен қатар, күрделі дайындалатын тағамдардың кең әр алуандығы бар қоғамдық тамақтандыру кәсіпорны

8) Конференц-зал – отырыстар, бизнес-келіссөздер, салтанатты іс-шаралар өткізуге арналған орын

9) Мәзір – тамақтандыру кәсіпорнында тұтынушыға (қонақтарға) ұсынылатын тағамдардың, аспаздық, кондитерлік және нан-тоқаш өнімдерінің, сусындардың, әдетте белгілі бір ретпен орналасқан салмағы/көлемі мен бағасын көрсете отырып, сатып алынатын тауарлардың тізімі

10) Қоғамдық тамақтану нысаны (бұдан әрі – тамақтану нысаны) – тамақ өнімдерін өндіру, қайта өңдеу, өткізу және тұтынуды ұйымдастыру жөніндегі нысан

11) Қоғамдық тамақтану кәсіпорны – аспаздық өнімдерді, ұннан жасалған кондитерлік және нан-тоқаш өнімдерін қоса алғанда, қоғамдық тамақтану өнімдерін дайындау, сату және (немесе) тұтынуды ұйымдастыруға арналған кәсіпорын

12) Қоғамдық тамақтану кәсіпорнының санаты – көрсетілетін қызметтердің сапасын, қызмет көрсету деңгейі мен шарттарын сипаттайтын нақты түрдегі кәсіпорынның ерекше белгілерінің жиынтығы

13) Кейтеринг – әр түрлі мақсаттағы іс-шараларға ауыспалы қызмет көрсетуді ұйымдастыруды және қоғамдық тамақтандыру өнімдерін бөлшек саудада сатуды қамтитын және тамақтандыруды ұйымдастыру бойынша мердігерлік қызмет көрсететін барлық кәсіпорындар мен қызметтерді тарта отырып, бөгде ұйымдар мен жеке тұлғалар таңдаған орналасқан жері бойынша тамақтануды ұйымдастыру бойынша қызмет көрсетуден тұратын қоғамдық тамақтандыру (тамақтандыру индустриясы) кәсіпорнының қызметі.

14) Қоғамдық тамақтану (тамақтану индустриясы) өнімдері – аспаздық өнімдердің, нан-тоқаш, кондитерлік өнімдер мен сусындардың жиынтығы

15) Қоғамдық тамақтану қызметі (тамақтану индустриясы) – қоғамдық тамақтану кәсіпорындарының (заңды тұлғалардың немесе жеке кәсіпкерлердің) тұтынушының қоғамдық тамақтандыру өнімдеріне деген қажеттіліктерін қанағаттандыру, қоғамдық тағам өнімдері мен сатып аатын тауарларын сату және тұтыну үшін жағдай жасау, бос уақытты өткізу және басқа да қосымша қызметтер бойынша жұмыстарды ұйымдастырудың нәтижесі

16) Қоғамдық тамақтанудағы қызмет көрсету процесі – қоғамдық тамақтануға арналған өнімдерін өткізу және/немесе тұтынуды ұйымдастыру және/немесе ұйымдастыру процесінде қызметті тұтынушымен (қонақпен) тікелей байланысқанда қоғамдық тамақтандыру қызметін орындаушы жүзеге асыратын операциялардың (әрекеттердің) жиынтығы

17) Қоғамдық тамақтану қызметінің қауіпсіздігі – пайдаланушыға оның өміріне, денсаулығына және мүлкіне ішкі және сыртқы қауіпті (зиянды) факторлардың әсерінен ықпал ететін қоғамдық тамақтану қызметінің белгілерінің жиынтығы, кілтті тапсыру және құжатты ресімдеумен қатар жүретін қонақ үйде тұру

3. Осы кәсіптік стандартта мынадай қысқартулар қолданылады

2-ші тарау. Кәсіптік стандарттың паспорты

4. Кәсіптік стандарттың атауы: Банкеттер мен конференцияларға қызмет көрсету

5. Кәсіптік стандарттың коды: I55101008

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: Банкеттер мен конференцияларға қызмет көрсету – бұл қонақтарға маркетинг және мейрамхана қызметінің қызметкерлері көрсететін іс-әрекеттер мен қызметтердің жиынтығы. Қызмет көрсету және банкеттер процесі келесілерді қамтиды: банкетке алдын ала тапсырыс беру, ұйымдастырушыларға мәзір таңдауға көмек көрсету, банкетті ұйымдастыру, жоспарлау және бақылау, конференция қонақтарын қарсы алу, банкетті ұйымдастыру кезінде көмек көрсету, мейрамхананың негізгі және қосымша қызметтері туралы ақпарат беру, қақтығыс жағдайларды шешу, мейрамхана қызметінің жұмысын үйлестіру және қонақтардың нақты есебі.

8. Кәсіптер карточкаларының тізімі:

1) Іс-шараларды ұйымдастыру менеджері - 5 СБШ-нің деңгейі

2) Банкеттерді сату менеджері - 6 СБШ-нің деңгейі

3) Конференциялар мен банкеттерге қызмет көрсету менеджері - 6 СБШ-нің деңгейі

3-ші тарау. Кәсіптер карточкалары

9. Кәсіптің карточкасы «Іс-шараларды ұйымдастыру менеджері»:			
Топтың коды:	4221-0		
Қызмет атауының коды:	-		
Кәсіптің атауы:	Іс-шараларды ұйымдастыру менеджері		
СБШ бойынша біліктілік деңгейі:	5		
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. Менеджер		
Кәсіптік білім деңгейі:	Білім деңгейі: орта білімнен кейінгі (қолданбалы бакалавриат)	Мамандық: Әлеуметтік-мәдени қызмет (түрлері бойынша)	Біліктілік: -
Жұмыс тәжірибесіне қойылатын талаптар:			
Формалды емес және информалы біліммен байланыс:			
Кәсіптің басқа ықтимал атаулары:			
Қызметтің негізгі мақсаты:	Жеке тұлғалар және заңды тұлғаларға арналған салтанатты іс-шараларды ұйымдастыру және өткізу		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			

Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Іс-шараны жоспарлау және ұйымдастыру 2. Мердігерлерді тарту және олардың жұмысын басқару
	Қосымша еңбек функциялары:	
Еңбек функциясы 1: Іс-шараны жоспарлау және ұйымдастыру	Дағды 1: Іс-шараны жоспарлау	Машықтар:
		1. Тапсырыс берушінің жоспарланған іс-шаралар, талаптар, қатысушылар құрамы және т. б. туралы ұсыныстарын анықтау мақсатында клиенттермен кездесулер өткізу. 2. клиенттік корпоративтік іс-шаралар, арнайы сапарлар, конференциялар стратегиясын әзірлеу. 3. Іс-шараның егжей-тегжейлі бағдарламасын әзірлеу және жасау; іс-шараның әзірленген бағдарламасын орындаудың қажетті ресурстары мен құралдарын сипаттау. Оларды жобалық құжат түрінде ресімдеу. 4. Өткізілетін іс-шараның бюджетін есептеу. 5. Іс-шаралар сметасын жасау. 6. Іске асырылатын іс-шара бюджетінің алдын ала есебін жүзеге асыру және оның ретімен орындалуын бақылау 7. Әзірленген іс-шара жобасын клиентке ұсыну; әзірленген стратегия мен жоба бюджетін клиент алдында қорғау. 8. Клиентке ақпаратты қолжетімді түрде жеткізу. 9. Іс-шаралар тұжырымдамасын әзірлеу. 10. Іс-шара бағдарламасын құру және әзірленген іс-шара бағдарламасын орындаудың қажетті құралдарын толықтай сипаттау. 11. Клиенттердің талаптарын жинау, талдау және зерттеу. 12. Ғимаратты таңдауды анықтау. 13. Осы іс-шараға ғимаратты дұрыс безендіре білу. 14. Іс-шараның тұжырымдамасы мен бағдарламасын бекіту бойынша да, жобаны орындау барысында жұмыс сәттерін келісу бойынша да клиентпен қажетті операциялық келіссөздер жүргізу.
		Білімдер:
		1. ҚР кәсіпкерлік, коммерциялық және жарнама қызметі мәселелері бойынша заңнамасы. 2. Нарықтық экономика, кәсіпкерлік және бизнесті жүргізу негіздері. 3. Іскерлік әкімшіліктендіру, маркетинг негіздері. 4. Іскерлік қатынас әдебі. 5. Нарық сегментіндегі бәсекелестер. 6. Сату әдістері. 7. Келіссөздер жүргізу техникасы. 8. Шет тілін білу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Іс-шараны ұйымдастыру	Машықтар:
		1. Іс-шара бойынша ақпаратты дұрыс беру. 2. Іс - шара туралы сұранысқа жазбаша және ауызша жауап беру. 3. Клиенттің басым қажеттіліктерін анықтау. 4. Іс-шараның бюджеттік сметасын дайындай білу. 5. Іс-шараға арналған мәзірді таңдай білу.

		Білімдер:
		1. Кәсіпкерлік, коммерциялық және жарнамалық қызмет мәселелері бойынша ҚР заңнамасы. 2. Нарықтық экономика, кәсіпкерлік және бизнесті жүргізу негіздері. 3. Іскерлік әкімшіліктендіру, маркетинг негіздері. 4. Іскерлік қатынас әдебі. 5. Нарық сегментіндегі бәсекелестер. 6. Сату әдістері. 7. Келіссөздер жүргізу техникасы. 8. Шет тілін білу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Мердігерлерді тарту және олардың жұмысын басқару	Дағды 1: Мердігерлерді іс-шараға қатыстыру	Машықтар:
		1. Клиенттерге қызмет көрсету және ойын-сауық бойынша қызмет көрсететін (іс-шараны өткізу үшін қажетті жабдықтарды ұсыну), құны бойынша неғұрлым тиімді ұйымдарды іздестіруді жүзеге асыру. 2. Клиенттерге қызмет көрсету және ойын-сауық бойынша қызмет көрсететін ұйымның мерзімі мен сапасы бойынша неғұрлым тиімді қызметін іздестіруді жүзеге асыру (іс-шараны өткізу үшін қажетті жабдықты ұсыну). 3. Жобаларды орындау үшін қажетті қызмет көрсететін ұйымдармен байланысты жолға қою. 4. Қызмет көрсетуге арналған шарттардың негізгі талаптарын олармен келісу және олардың жасалуын қамтамасыз ету.
		Білімдер:
		1. Кәсіпкерлік, коммерциялық және жарнамалық қызмет мәселелері бойынша ҚР заңнамасы. 2. Нарықтық экономика, кәсіпкерлік және бизнесті жүргізу негіздері. 3. Іскерлік әкімшіліктендіру, маркетинг негіздері. 4. Іскерлік қатынас әдебі. 5. Нарық сегментіндегі бәсекелестер. 6. Сату әдістері. 7. Келіссөздер жүргізу техникасы. 8. Шет тілін білу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Мердігерлердің жұмысын басқару	Машықтар:
		1. Іс-шараға жабдықтарды жеткізу уақытын бақылау. 2. Іс-шарадағы жабдықтардың ақаулы болмауын бақылау. 3. Іс-шарада жабдықтар үшін төленетін ақыны бақылау. 4. Іс-шараға жабдықтар жеткізуге келісім-шарт жасасу. 5. Мердігердің жабдық үшін ақы төлеуін қадағалау. 6. Жабдықты ұсынған компанияның қаржылық құжаттарын беру. 7. Қонақтардың жағымсыз ескертулерін сабырмен тыңдау.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, қонақ үй жұмысына қатысты нормативтік-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар. 2. Халықаралық қонақ үй желілерінде қабылданған сәйкес санаттағы қонақ үйлерге қойылатын талаптар және қызмет көрсету стандарттары. 3. Қонақ үйдің ішкі стандарттары. 4. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 5. Ұсынылатын қызметтер туралы ақпаратты меңгеру, негізгі және қосымша қонақ үй қызметтерінің құны туралы ақпаратты меңгеру. 6. Қонақ үйдің бейіні және номенклатурасы. 7. Қонақ үйде тұру ережелері. 8. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері мен нормалары. 9. Жергілікті көрікті жерлер мен бос уақытты өткізетін орындарының орналасуы мен номенклатурасы. 10. Қақтығыс жағдайындағы өзін-өзі ұстау тәсілдері мен ережелері. 11. Алғашқы медициналық көмек көрсету ережесі. 12. Психология негіздері. 13. Жанжалды жағдайларда өзін-өзі ұстау ережелері мен тәсілдері және жанжалды жағдайларды шешу жолдары. 14. Еңбекті қорғау және байланыс, өрт және өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері және нормалары. 15. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 16. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске тұрақтылық Шыдамдылық Сыпайылық Клиентке бағдарлау Шешен сөйлеу Сыртқы және ішкі үйлесімділік Ептілік Ұйымдастырушылық қабілеті Тапқыштық Төзімділік Коммуникативтілік Талпыныс Еңбек сүйгіштік Әзілқойлық	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	2	Консьерж
	5	Супервайзер
	6	Банкеттерді сату менеджері
	6	Конференциялар мен банкеттерге қызмет көрсету менеджері
10. Кәсіптің карточкасы «Банкеттерді сату менеджері»:		
Топтың коды:	4221-0	
Қызмет атауының коды:	-	
Кәсіптің атауы:	Банкеттерді сату менеджері	
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. 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:	Банкеттер мен конференцияларды сатуды жүзеге асыру және үйлестіру		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Сату және клиентпен жұмыс істеу 2. Сату жоспарының орындалуын қамтамасыз ету 3. Бизнес процестің сақталуын бақылау, оларды талдау және сатуды ынталандыру бағдарламаларын енгізу 4. Сату көлемін стратегиялық жоспарлау, сатуды ұйымдастыруды қамтамасыз ету	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Сату және клиентпен жұмыс істеу	Дағды 1: Жеке клиенттер базасын қалыптастыру	Машықтар:	
		1. Клиенттер базасының ауқымын кеңейту үшін ашық ақпарат көздерін пайдалану. 2. Ұйымның қол жетімді ақпараттық ресурстарын пайдалану. 3. Әртүрлі ақпарат көздерімен жұмыс жасау. 4. Клиентпен коммерциялық келіссөздер жүргізу. 5. Клиенттің басым қажеттіліктерін анықтау және оларды деректер базасында белгілеу. 6. Іскерлік хат алмасу. 7. Әлеуетті және тұрақты клиенттермен шығыс телефон қоңырауларын жоспарлау, кездесулер, келіссөздер. 8. Бәсекелестердің қызметін талдау. 9. Клиенттер базасы бойынша есепті құжаттаманы дайындау. 10. Дербес компьютерді және кеңсе техникасын пайдалану 11. Қақтығысты жағдайлардың шешімін табу.	
		Білімдер:	
		1. ҚР кәсіпкерлік, коммерциялық және жарнама қызметі мәселелері бойынша заңнамасы. 2. Нарықтық экономика, кәсіпкерлік және бизнесті жүргізу негіздері. 3. Іскерлік әкімшіліктендіру, маркетинг негіздері. 4. Іскерлік қатынас әдебі. 5. Нарық сегментіндегі бәсекелестер. 6. Сату әдістері. 7. Келіссөздер жүргізу техникасы. 8. Шет тілі.	
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-	

	Дағды 2: Банкеттер мен конференциялар бойынша консультация беру	Машықтар:
		1. Банкеттер бойынша дұрыс ақпарат беру. 2. Банкет сұраныстарына жазбаша және ауызша жауап беру. 3. Клиенттің басым қажеттіліктерін анықтау. 4. Іс-шараның бюджеттік сметасын дайындау. 5. Іс-шараның мәзірін таңдау.
		Білімдер:
		1. ҚР кәсіпкерлік, коммерциялық және жарнама қызметі мәселелері бойынша заңнамасы. 2. Нарықтық экономика, кәсіпкерлік және бизнесті жүргізу негіздері. 3. Іскерлік әкімшіліктендіру, маркетинг негіздері. 4. Іскерлік қатынас әдебі. 5. Нарық сегментіндегі бәсекелестер. 6. Сату әдістері. 7. Келіссөздер жүргізу техникасы. 8. Шет тілін білу.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 3: Мейрамхана бөліміне банкет жасауға өтініш қалдыру	Машықтар:
		1. Дербес компьютермен, кеңсе техникасымен және қажетті бағдарламалармен жұмыс жасау. 2. Қонақ үй қызметкерлері арасындағы үйлестіруді жүзеге асыру. 3. Банкетті дұрыс есептей білу. 4. Банкет мәзірінің, кофе брейк, кешкі ас және түскі ас нұсқаларын жасай білу.
		Білімдер:
		1. ҚР кәсіпкерлік, коммерциялық және жарнама қызметі мәселелері бойынша заңнамасы. 2. Нарықтық экономика негіздері. 3. Ұйымның стандарттары. 4. Еңбекті қорғау жөніндегі нұсқаулық. 5. Менеджмент және маркетинг негіздері. 6. Тұлғааралық қатынастар негіздері. 7. Сату техникасының негіздері. 8. Келіссөздер жүргізу техникасы. 9. Клиенттің қажеттілігін анықтау әдістемесі. 10. Тұсаукесерлерді өткізу әдістемесі. 11. Нарық сегментіндегі бәсекелестер.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Сату жоспарының орындалуын қамтамасыз ету	Дағды 1: Жаңа корпоративтік клиенттер табу және бұрынғыларын жоғалтпау	Машықтар:
		1. Компьютермен, кеңсе техникасымен, интернетпен, электронды поштамен, қонақ үйдің автоматтандырылған басқару жүйесімен жұмыс жасау. 2. Тұрақты қонақтардың және қонақ үйдің корпоративтік клиенттерінің деректер базасымен жұмыс, қонақтардың физикалық және психологиялық қажеттіліктерін анықтау. 3. Жаңа клиенттер табу және бұрынғы клиенттер топтарын сақтап қалу мақсатында ауқымды клиенттік жұмыстар жүргізу. 4. Тікелей бәсекелестерін анықтау мақсатында нарыққа маркетингтік зерттеулер жүргізу және бәсекеге қабілеттілікті арттыруға уақтылы шаралар қабылдау. 5. Келіссөздерді нәтижелі жүргізу. 6. Жылдам және дұрыс шешім қабылдау. 7. Корпоративтік банкеттер мен конференцияларға келісім- шарттар жасасу.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының Заңнамасы, нормативтік құқықтық актілері. 2. Мейрамханаға қызмет көрсету талаптары мен стандарттары. 3. Іс жүргізу негіздері, құжаттар айналымы. Сату және орналастыру бөлімдеріндегі құжаттама және есептілік жүргізу тәртібі. 4. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 5. Мейрамхана мәзірі, банкет мәзірі, кофе-брейк және түскі ас нұсқалары. 6. Ұсынылатын қызметтер туралы ақпаратты меңгеру, мейрамхана қызметі мен мейрамхана акциялары туралы ақпаратты меңгеру. 7. Конференцияға қонақтардың саны бойынша отырғызу мүмкіндігі. 8. Қонақ үй қызметтерінің жергілікті нарығында маркетинг негіздерін және баға белгілеу ережелерін білу. 9. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері және нормалары, іскерлік қатынас және хат алмасу ережелері 10. Кеңсе техникасын пайдалану ережелері, компьютерлік сауаттылық. 11. Еңбек және өрт қауіпсіздігі техникасы. 12. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 13. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Сату жоспарының орындалуын жоспарлау	Машықтар:
		1. Сату жоспарын орындау бойынша іс-шараларды әзірлеу. 2. Сату жоспарының орындалуын талдау. 3. Сату жоспарын орындау бойынша іс-шараларды әзірлеу. 4. Сату жоспарын орындаудың аралық нәтижелерін талдау және бағалау. 5. Сату жоспарын орындау үшін жұмыс уақытын жоспарлау. 6. Қонақ үй бөлімдері арасындағы жұмыстарды үйлестіруді жүзеге асыру. 7. Бөлімше қызметін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізу. 8. Ақпараттық технологияларды қолдану.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, маркетинг жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар. 2. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 3. Менеджмент және маркетинг негіздері. 4. Уақытты басқару әдістері. 5. Ұйымның бұйрықтары, ережелері, нұсқаулары, нормативтік құжаттамасы. 6. Іскерлік хат алмасу және іскерлік келіссөздер жүргізу ұстанымдары. 7. Ішкі еңбек тәртібі ережелері. 8. Мейрамхана және сату бөлімдерінде құжаттаманы жүргізу және есеп беру тәртібі. 9. Мейрамхана және маркетинг бөлімі қызметкерлерінің лауазымдық нұсқаулықтарын білу. 10. Мейрамхананың көрсететін қызметтері туралы ақпаратты білу. 11. Кеңсе техникасын пайдалану ережелері, компьютерлік сауаттылық. 12. Қонақ үйдің ішкі еңбек тәртібі ережелері. Еңбекті қорғау және байланыс, өрт және өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері және нормалары. 13. Еңбек және өрт қауіпсіздігі техникасы. 14. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 15. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 3: Бизнес процестің сақталуын бақылау, оларды талдау және сатуды ынталандыру бағдарламаларын енгізу	Дағды 1: Банкеттер мен конференцияларды сату жоспарын қалыптастыру жөніндегі іс-шараларды әзірлеу	Машықтар:
		1. Конференциялар мен банкеттер бойынша коммерциялық ұсыныстар жасай білу. 2. Баға белгілеу саясатын қалыптастыру бойынша ұсыныстар әзірлеу. 3. Нарықтық жағдайды болжау және сату тәуекелдерін бағалау. 4. Сату көлемін жоспарлау. 5. Конференцияларға және банкеттерге өтініштерді жоспарлау. 6. Сату жоспарын орындау үшін нақты, қол жетімді мақсаттар қою. 7. Сату жоспарын орындау үшін ресурстарды бөлу. 8. Бөлімшелердің қаржылық көрсеткіштерінің динамикасын талдау. 9. Бәсекелестердің қызметін талдау. 10. Ағымдағы сату жоспарларын талдау және бағалау. 11. Әртүрлі сандық және сапалық көрсеткіштер бойынша есептерді талдау. 12. Кәсіби құзыреттілік шеңберінде шешімдер қабылдау.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, мейрамхана мен маркетинг жұмысына қатысты нормативтік-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар және ҚР еңбек заңнамасы. 2. Ұйымның ұйымдастырушылық құрылымы. 3. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері мен нормалары. 4. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін (ағылшын) меңгеру 5. Психология негіздері. 6. Мейрамхананың қолданыстағы стандарттары. 7. Еңбекті қорғау ережелері мен нормалары және өрт және өндірістік қауіпсіздік техникаларының байланысы. 8. Бөлімдегі құжаттама мен есептілікті жүргізу тәртібі. 9. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 10. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Сату жоспарының орындалуын қадағалау	Машықтар:
		1. Дербес компьютермен, кеңсе техникасымен және қажетті бағдарламалармен жұмыс жасау. 2. Банкеттер мен конференцияларды сату көлемі бойынша жоспарланған көрсеткіштердің орындалуын мониторингілеу және талдау. 3. Сату жоспарының орындалуын бақылауды қамтамасыз ету бойынша іс-шараларды жоспарлау. 4. Жоспарлы көрсеткіштердің орындалуын бақылауды ұйымдастыру. 5. Сату жоспарын орындау бойынша кері байланыс алу үшін персоналмен жедел өзара әрекеттестікті ұйымдастыру. 6. Банкетке немесе конференцияға өтініштің орындалуын бақылау. 7. Сатуды ынталандыру бағдарламаларының орындалуын бақылау. 8. Штаттан тыс жағдайлардың орын алу себептерін анықтау және талдау, олардың пайда болу себептерін анықтау және оларды болдырмау бойынша шаралар қабылдау. 9. Қақтығысты жағдайлардың шешімін табу.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, мейрамхана жұмысына қатысты нормативтік-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар және ҚР еңбек заңнамасы. 2. Мейрамхананың қолданыстағы стандарттары мен процедуралары. 3. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 4. Ұсынылатын қызметтер туралы ақпаратты меңгеру, конференц-залдар мен банкеттер құны туралы ақпаратты меңгеру. 5. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері мен нормалары. 6. Психология негіздері. 7. Еңбек және өрт қауіпсіздігі техникасы. 8. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 9. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері 10. Менеджмент негіздері. 11. Қауіпсіздік техникасының негіздері. 12. Тұлғааралық қатынастар негіздері. 13. Корпоративтік саясат ұстанымдары.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 4: Сату көлемін стратегиялық жоспарлау, сатуды ұйымдастыруды қамтамасыз ету	Дағды 1: Сатуды дамыту стратегиясын қалыптастыру	Машықтар:
		1. Мейрамханаға арналған ұсыныстар, акциялар әзірлеу. 2. Залдар бойынша ақпаратты түрлі көздерде орналастыру, оның тиімділігін бағалау. 3. Қызметті нарықта өткізу, компания брендінің имиджі мен танымалдығын арттыру. 4. Компания имиджін қолдауды қамтамасыз ету. 5. Нарық жағдаятын талдау және бағалау. 6. Нарықтың даму үрдістерін болжау. 7. Стратегиялық жоспарлау әдістерін қолдану. 8. Стратегиялық жоспарды іске асыру үшін іс-шаралар жоспарын қалыптастыру және ресурстарды бөлу. 9. Әртүрлі факторлардың стратегиялық даму жоспарына әсерін ескеру және болжау.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар, ҚР еңбек заңнамасы. 2. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 3. Ұйымның ұйымдастырушылық құрылымы. 4. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері мен нормалары. 5. Психология негіздері. 6. Еңбек және өрт қауіпсіздігі техникасы. 7. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 8. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері 9. Стратегиялық талдау әдістері 10. Менеджмент және маркетинг негіздері. 11. Микроэкономика негіздері. 12. Тәуекелдерді басқару негіздері. 13. Қаржы-экономикалық талдау 14. Уақытты басқару әдістері. 15. Бизнес-процестерді жоспарлау әдістері.
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	Дағды 2: Сату көлемін жоспарлауды қамтамасыз ету	Машықтар:
		1. Банкеттерді сату көлемінің жоспарлы көрсеткіштерін қалыптастыру бойынша жұмысты ұйымдастыру. 2. Ұйымның мақсаттарына қол жеткізу үшін жоспарлауды жүзеге асыру. 3. Акциялар, банкеттерге жеңілдіктер жасау және оларды өткізуді жоспарлау. 4. Баға белгілеу саясатын анықтау. 5. Ұйымның әлеуетті ресурстары мен мүмкіндіктерін бағалау. 6. Конференц залдар мен банкеттерді сатуды ұлғайту бойынша іс-шараларды өткізуді бақылауды ұйымдастыру. 7. Нақты, өлшенетін, қол жетімді және тактикаланатын мақсаттар қою. 8. Сату көрсеткіштерін талдау. 9. Банкеттерді сату көрсеткіштерін талдау нәтижелерін бағалау. 10. Нарықтық жағдайды болжау бойынша есептерді талдау және ықтимал тәуекелдерді бағалау. 11. Жүргізілген талдау негізінде сату жоспарларын түзету.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар, ҚР еңбек заңнамасы. 2. Бөлімді ұйымдастырудың нормативтік құжаттары. 3. Экономика негіздері. 4. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 5. Мейрамхана қонақтарының тілектері, нарызылықтары мен ұсыныстары. 6. Есепті кезең ішінде орын алған мүмкін оқиғалар мен қақтығысты жағдайдар туралы ақпаратты білу. 7. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері мен нормалары. 8. Психология негіздері. 9. Еңбек және өрт қауіпсіздігі техникасы. 10. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 11. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Ұйымдастырушылық қабілеттер Ойлар мен идеяларды нақты тұжырымдау Ұйым мүддесіне сәйкес келіссөздер жүргізе білу Күйзеліс тұрақтылығы Жарқындылық және ептілік	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	5	Іс-шараларды ұйымдастыру менеджері
	7	Қонақ үй мекемесінің атқарушы директоры
11. Кәсіптің карточкасы «Конференциялар мен банкеттерге қызмет көрсету менеджері»:		
Топтың коды:	4221-0	
Қызмет атауының коды:	-	
Кәсіптің атауы:	Конференциялар мен банкеттерге қызмет көрсету менеджері	
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. 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:	Мейрамхана мен конференциялардың қонақтарына қолайлы жағдай жасау, қонақтарды іс-шараларда жайлы және жағымды уақыт өткізу үшін барлық қажеттіліктермен қамтамасыз ету		
Еңбек функциялардың сипаттамасы			
Еңбек функцияларының тізбесі:	Міндетті еңбек функциялары:	1. Банкетке / конференцияға қызмет көрсетуге залды дайындауды ұйымдастыру және бақылау 2. Конференцияны, семинарды, тренингті ұйымдастырушыларға қонақтарды тіркеу мен қарсы алуға көмек көрсету 3. Банкетте мейрамханада қызмет көрсететін персоналмен жұмыс және қонақтарға қызмет көрсетуді бақылау 4. Қолайлы еңбек жағдайлары мен материалдық-техникалық ресурстардың сақталуын бақылау	
	Қосымша еңбек функциялары:		
Еңбек функциясы 1: Банкетке / конференцияға қызмет көрсетуге залды дайындауды ұйымдастыру және бақылау	Дағды 1: Банкетке / конференцияға қызмет көрсетуге залды дайындауды ұйымдастыру және бақылау	Машықтар: 1. Мейрамхана залын белгілі бір банкет түріне дайындау ережелерін сақтау. 2. Қонақтарға қызмет көрсету әдістерін меңгеру. 3. Персоналдың еңбегін ұтымды ұйымдастыруды қамтамасыз ету. 4. Іс-шараға залды дайындау ретін сақтау.	
		Білімдер: 1. Банкет мейрамханасында қызмет көрсетуді ұйымдастыру теориясы. 2. Қызмет көрсету стилі мен түрі. 3. Көшпелі қызмет көрсетудің ерекшеліктері. 4. Еңбекті тиімді ұйымдастыру принциптері. 5. Санитарлық ережелер мен нормалар. 6. Киім кию бойынша ішкі стандарттар (униформа). 7. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері және нормалары, іскерлік қатынас және хат алмасу ережелері 8. Кеңсе техникасын пайдалану ережелері, компьютерлік сауаттылық. 9. Мейрамхананың ішкі еңбек тәртібінің ережелері. 10. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін (ағылшын) меңгеру 11. Еңбекті қорғау және байланыс, өрт және өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері және нормалары. 12. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 13. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері	

	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Банкетке / конференцияға қызмет көрсетуге залды дайындауды қадағалау	Машықтар:
		1. Мейрамхананың, конференц - залдың, жиһаздың тазалануы сапасын бақылау. 2. Түгендеуді қадағалауды жүзеге асыру: таза дастархандар, майлықтар, асхана құралдары, ыдыс-аяқ және т. б. 3. Қызмет көрсету түріне байланысты үстелдердің жабдықталуын бақылау. 4. Мейрамхана залын банкетке қызмет көрсетуге дайындау мерзімін сақтау. 5. Киімнің, ұқыпты сыртқы түрі мен жеке гигиенаның белгіленген стандарттарының сақталуын бақылау. 6. Техникалық жабдықтың дайындығын тексеру. 7. Конференция қонақтарына қағаз, қалам және тарату материалдарын тарату.
		Білімдер:
		1. Фирмаішілік стандарттар. 2. Хаттама және әдеп. 3. Жергілікті дәстүрлер. 4. Банкет мәзірін, шарап және сусындарды білу. 5. Банкет мәзіріне арналған шараптардың, сусындар мен тағамдардың негізгі сипаттамалары. 6. Мейрамханалар мен конференц-зал ұсынатын қызметтер тізімі. 7. Банкетке белгілі бір күндер мен сағаттарда қолданылатын бағдарламалар мен жеңілдіктер. 8. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясы. 9. Мейрамхананың ішкі еңбек тәртібінің ережелері. 10. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін (ағылшын) меңгеру 11. Еңбекті қорғау және байланыс, өрт және өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері және нормалары. 12. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 13. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 2: Конференцияны, семинарды, тренингті ұйымдастырушыларға қонақтарды тіркеу мен қарсы алуға көмек көрсету	Дағды 1: Конференцияны, семинарды, тренингті өткізуді ұйымдастырушыларға тіркеуге көмек көрсету	Машықтар:
		1. Кәсіби сөйлеу мәдениетін меңгеру. 2. Банкеттерге / конференцияларға қызмет көрсету бойынша кәсіпорынның фирмаішілік стандарттары. 3. Сауатты және клиентке бағытталған әңгіме жүргізу. 4. Қонақтардың жағымсыз ескертулерін сабырмен тыңдау. 5. Қақтығысты жағдайда өзін дұрыс ұстау. 6. Қақтығысты жағдайдың шешімін табу және ымыраға келе білу. 7. Қонақтардың өтініштерін, шағымдарын, тілектерін дәл және нақты тұжырымдау. 8. Жылдам және дұрыс шешім қабылдау. 9. Тұрақты қонақтардың базасын кеңейту. 10. Қонақ үйдің ішкі ережелерімен бекітілген стандарттар мен процедураларды қолдану. 11. Қонақтардың пікірлеріне дұрыс жауап беру. 12. Алғашқы медициналық көмек көрсету. 13. Қонақтардың талғамын зерттеу. 14. Хаттама және әдеп ережелерін сақтау. 15. Қонақтардың сұраныстарын барынша толық қанағаттандыру.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, қонақ үй жұмысына қатысты нормативтік-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар. 2. Халықаралық қонақ үй желілерінде қабылданған сәйкес санаттағы қонақ үйлерге қойылатын талаптар және қызмет көрсету стандарттары. 3. Іскерлік әңгіме жүргізудің ережелері мен тәсілдері. 4. Қонақ үйдің қолданыстағы стандарттары мен процедуралары. 5. Өзін-өзі ұстау ережелері және қақтығыс жағдайды шешу. 6. Қонақ үйдің барлық бөлімдерінде құжаттама мен есептілікті жүргізу тәртібі. 7. Қонақ үйдің ағымдағы жағдайын, бөлмелер қорының жағдайын білу, VIP немесе CIP – қонақтардың келуі туралы ақпаратты білу. 8. Көрсетілетін қызметтер туралы ақпарат, негізгі және қосымша қонақ үй қызметтерінің бағасы және қонақ үйде өткізілетін акциялар туралы ақпаратты меңгеру. 9. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері және нормалары, іскерлік қатынас және хат алмасу ережелері 10. Қонақтарға сапалы және сандық орналасу бойынша категорияға сәйкес келетін нөмірлерді білу. 11. Кеңсе техникасын пайдалану ережелері, компьютерлік сауаттылық. 12. Қонақ үйдің ішкі еңбек тәртібі ережелері. 13. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін (ағылшын) меңгеру 14. Алғашқы медициналық көмек көрсету ережесі. 15. Психология негіздері. 16. Еңбекті қорғау және байланыс, өрт және өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері және нормалары. 17. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 18. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 2: Банкетте / конференцияда қатысушыларды қарсы алу және сәлемдесу	Машықтар:
		1. Коммуникативтік қасиеттерді меңгеру. 2. Қонақтарды қарсы алу рәсімін меңгеру (сәлемдесу, отырғызу, қоштасу) 3. Кофе-брейк, түскі ас және кешкі ас беру уақыты туралы қажетті мәліметтерді меңгеру. 4. Тұлғааралық қарым-қатынас тәсілдерін қолдану. 5. Хаттама және әдеп ережелерін сақтау. 6. Кәсіби сөйлеу мәдениетін меңгеру. 7. Мейрамхананың / конференц-залдың кәсіби имиджін қолдау. 8. Сауатты және клиентке бағытталған әңгіме жүргізу. 9. Нақты және тұжырымдалған ақпаратты мейманға жеткізу. 10. Қонақтың қате қойылған талаптарынан тиісті түрде бас тарту. 11. Қонақтардың жағымсыз ескертулерін сабырмен тыңдау. 12. Қақтығысты жағдайда өзін дұрыс ұстау. 13. Компанияның ішкі ережелерімен белгіленген стандарттар мен рәсімдерді қолдану. 14. Жылдам және дұрыс шешім қабылдау. 15. Алғашқы медициналық көмек көрсету.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының Заңнамасы, нормативті құқықтық актілер және басқа да материалдар 2. Қызмет көрсету бойынша кәсіпорынның ішкі стандарттары 3. Хаттама және әдеп. 4. Жергілікті дәстүрлер. 5. Конференция және банкеттердегі қызметтер тізімі. 6. Белгілі бір күндер мен сағаттарда қолданылатын бағдарламалар мен жеңілдіктер. 7. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 8. Конференц-залдың қонақтарды сапалы және сандық отырғызу мүмкіндіктерін білу. 9. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері мен нормалары. 10. Алғашқы медициналық көмек көрсету ережесі. 11. Психология негіздері. 12. Жанжалды жағдайларда өзін-өзі ұстау ережелері мен тәсілдері және жанжалды жағдайларды шешу жолдары. 13. Еңбекті қорғау және байланыс, өрт және өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері және нормалары. 14. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 15. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
	Дағды 3: Жаңа корпоративтік клиенттер табу және бұрынғыларын жоғалтпау	Машықтар:
		1. Компьютермен, кеңсе техникасымен, интернетпен, электронды поштамен, қонақ үйдің автоматтандырылған басқару жүйесімен жұмыс жасау. 2. Тұрақты қонақтардың және қонақ үйдің корпоративтік клиенттерінің деректер базасымен жұмыс, қонақтардың физикалық және психологиялық қажеттіліктерін анықтау. 3. Жаңа клиенттер табу және бұрынғы клиенттер топтарын сақтап қалу мақсатында ауқымды клиенттік жұмыстар жүргізу. 4. Тікелей бәсекелестерді анықтау мақсатында нарықта маркетингтік зерттеу жүргізу және қонақ үйдің бәсекеге қабілеттілігін арттыру бойынша уақытылы шаралар қолдану. 5. Келіссөздерді сауатты жүргізу. 6. Жылдам және дұрыс шешім қабылдау. 7. Банкет бойынша корпоративтік қызмет көрсету келісім-шартын жасасу.

		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының Заңнамасы, нормативтік-құқықтық актілер, компания жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар. 2. Мейрамхананың қолданыстағы стандарттары мен процедуралары. 3. Іс жүргізу негіздері, құжаттар айналымы. Сату және орналастыру бөлімдеріндегі құжаттама және есептілік жүргізу тәртібі. 4. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 5. Компанияда көрсетілетін қызметтер туралы ақпаратты білу. 6. Конференц-залдарда қонақтарды сапалы және сандық отырғызу мүмкіндіктерін білу. 7. Жергілікті конференц қызметтер нарығында маркетинг негіздерін және баға белгілеу ережелерін білу. 8. Іскерлік және телефонмен сөйлесу әдебінің ережелері және нормалары, іскерлік қатынас және хат алмасу ережелері 9. Кеңсе техникасын пайдалану ережелері, компьютерлік сауаттылық. 10. Еңбек және өрт қауіпсіздігі техникасы. 11. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 12. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 3: Банкетте мейрамханада қызмет көрсететін персоналмен жұмыс және қонақтарға қызмет көрсетуді бақылау	Дағды 1: Қызмет көрсетуші персоналдың дағдыларын үйрету және дамыту	Машықтар:
		1. Қызмет көрсету бойынша қызметкерлермен тренингтер өткізу. 2. Қызметкерлерді кофе-брейк, түскі ас, кешкі ас беру уақыты туралы ақпарат беру. 3. Іс-шарада кофе-брейк, түскі ас, кешкі ас, банкет мәзірі туралы ақпарат беру. 4. Персоналға кофе-брейк, түскі ас, кешкі ас беру уақыты туралы ақпарат беру. 5. Командада қолайлы ахуал қалыптастыру. 6. Жаңа қызметкерлерді оқытуды жүргізу. 7. Қонақ үй бөлімдері арасындағы ішкі коммуникативтік байланыстарды қолдау. 8. Персоналмен жұмыс істеу мәселелерін анықтау және талдау. 9. Қызметкерлерге мәселелерді шешуде көмек көрсету.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының Заңнамасы, нормативтік-құқықтық актілер, компания жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар. 2. Персоналды басқару теориясы. 3. Педагогика негіздері. 4. Ұйымда бизнес жүргізу әдістемесі. 5. Персоналды ынталандыру бағдарламасы. 6. Еңбек ақы төлеу және ынталандыру жүйесі. 7. Персоналды оқыту әдістемесі. 8. Жұмыс орнында нұсқаулық жүргізу ережесі. 9. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 10. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 11. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

	Дағды 2: Мейрамханадағы банкетте қонақтарға қызмет көрсетуді бақылау	Машықтар:
		1. Қонақтардың кездесуі мен сәлемдесуін бақылау. 2. Іс-шараға тапсырыс қабылдауды бақылау. 3. Тапсырысты орындау реттілігін қадағалау. 4. Қызмет көрсету тәсілдерінің сақталуын бақылау. 5. Тағам мен сусындардың берілуін бақылау. 6. Қонақтарға қызмет көрсетудің белгіленген мерзімі мен ырғағының сақталуын бақылау. 7. Шотты дайындау және іс-шара төлемін қабылдау рәсімін бақылау. 8. Хаттама және әдеп ережелерінің сақталуын бақылау. 9. Қызмет көрсететін персоналдың тұлғааралық қарым-қатынас ережелерін сақтауын бақылау. 10. Сауатты және клиентке бағытталған әңгіме жүргізу. 11. Ақпаратты ұйымның мүддесіне сай мазмұндау. 12. Мықты жақтарын атап өту және конференц қызметтерінің сал жақтарын білдірмеу. 13. Ақпаратты қызықты және әдемі жеткізу. 14. Компанияның ішкі ережелерімен белгіленген стандарттар мен рәсімдерді қолдану. 15. Алғашқы медициналық көмек көрсету.
		Білімдер:
		1. Қазақстан Республикасының Заңнамасы, нормативтік-құқықтық актілер, компания жұмысына қатысты әдістемелік және басқа да материалдар. 2. Мейрамханада қызмет көрсетуді ұйымдастыру теориясы. 3. Банкетте қонақтарға қызмет көрсетуді бақылау әдістері. 4. Қызмет көрсету түрлері. 5. Қонақтарға қызмет көрсетудің ішкі стандарттары. 6. Тұлғааралық қарым-қатынас теориясы. 7. Хаттама және әдеп. 8. Жеке қонақтарға қызмет көрсету ерекшеліктері. 9. Санитария және гигиена. 10. Кредиттік және дисконттық карталармен жұмыс істеу ережелері. 11. Банкетке белгілі бір күндер мен сағаттарда қолданылатын бағдарламалар мен жеңілдіктер. 12. Мейрамхананың ішкі стандарттары. 13. Іс жүргізу негіздері, құжаттар айналымы. Мейрамхананың барлық бөлімдерінде құжаттама мен есептілікті жүргізу тәртібі. 14. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 15. Денсаулықты қорғау, санитария және гигиена негіздері. 16. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
	Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Еңбек функциясы 4: Қолайлы еңбек жағдайлары мен материалдық-техникалық ресурстардың сақталуын бақылау		

Дағды 1: Қолайлы және қауіпсіз еңбек жағдайларының сақталуын бақылау	Машықтар:
	1. Қауіпсіздік жөніндегі нұсқаулықтардың (жеке, қоғамдық және кәсіпорын) сақталуын бақылау. 2. Жабдықтың техникалық жағдайын бақылау. (проектор, микрофондар, музыкалық жабдықтар және т. б.). 3. Мейрамхананың банкет және конференц – залдарына және қосалқы үй-жайларына қойылатын санитарлық талаптардың сақталуын бақылау. 4. Жұмыс орнында тазалық пен тәртіптің сақталуын бақылау. 5. Еңбекті қорғау талаптарының сақталуын бақылау. 6. Өрт қауіпсіздігі талаптарының сақталуын бақылау. 7. Экологиялық қауіпсіздік талаптарын сақтау. 8. Ішкі құжаттаманы жүргізу.
	Білімдер:
	1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар, ҚР еңбек заңнамасы. 2. Санитарлық ережелер мен нормалар. 3. Еңбекті қорғау. 4. Өрт қауіпсіздігі ережелері. 5. Төтенше жағдайларда өзін-өзі ұстау ережелері. 6. Тамақтану кәсіпорындарындағы экологиялық қауіпсіздік ережелері. 7. Қауіпсіздік бойынша ішкі нұсқаулар (жеке, қоғамдық және кәсіпорындар). 8. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
Дағдыны тану мүмкіндігі:	-
Дағды 2: Материалдық-техникалық ресурстардың пайдаланылуын бақылау	Машықтар:
	1. Құжаттарды дұрыс және уақтылы жүргізуді жүзеге асыру. 2. Материалдық-техникалық ресурстардың (саны, сапасы бойынша) болуын бақылау. 3. Материалдық ресурстарды қабылдау, есепке алу және жұмсау тәртібін сақтау. 4. Материалдық-техникалық ресурстарды түгендеуді жүргізу. 5. Материалдық құралдарды есептен шығаруға құжаттар дайындау.
	Білімдер:
	1. Қазақстан Республикасының заңнамасы, нормативті-құқықтық актілер, әдістемелік және басқа да материалдар, ҚР еңбек заңнамасы. 2. Іс жүргізу негіздері, құжаттар айналымы. Барлық бөлімдерде құжаттама мен есептілікті жүргізу тәртібі. 3. Жұмыс көлемінде мемлекеттік (мемлекеттік тілге теңестірілген) және екі шет тілін меңгеру 4. Негізгі материалдық-техникалық ресурстардың түрлері мен сипаттамалары. 5. Материалдық-техникалық ресурстарды есепке алу тәртібі 6. Түгендеу ережесі 7. Сапасыз тауарларды қайтару ережесі. 8. Еңбекті қорғау және байланыс, өрт және өнеркәсіптік қауіпсіздік ережелері және нормалары. 9. Антитеррористік қауіпсіздік және қонақтардың қауіпсіздігі ережелері
Дағдыны тану мүмкіндігі:	-

Жеке құзыреттерге қойылатын талаптар:	Күйзеліске тұрақтылық Шыдамдылық Сыпайылық Клиентке бағдарлау Шешен сөйлеу Сыртқы және ішкі үйлесімділік Ептілік Ұйымдастырушылық қабілеті Тапқыштық Коммуникативтілік Төзімділік Талпыныс Еңбек сүйгіштік Тілтапқыштық	
Техникалық регламенттер мен ұлттық стандарттардың тізімі:		
СБШ -нің ішіндегі басқа кәсіптермен байланыс:	СБШ-нің деңгейі:	Кәсіптің атауы:
	5	Іс-шараларды ұйымдастыру менеджері
	7	Қонақ үй мекемесінің атқарушы директоры

4-ші тарау. Кәсіптік стандарттың техникалық деректері

12. Мемлекеттік органның атауы:
13. 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
14. Кәсіптік біліктілік жөніндегі салалық кеңес:
15. Кәсіптік біліктілік жөніндегі ұлттық орган: -
16. «Атамекен» Қазақстан Республикасының Ұлттық кәсіпкерлер палатасы: -
17. Нұсқа нөмірі және шығарылған жылы: Нұсқа 2, 2022 ж.
18. Болжамды қайта қарау күні: 06.12.2025 ж.