Приложение № 1 к приказу
исполняющего обязанности
Председателя Правления
Национальной палаты
предпринимателей Республики
Казахстан «Атамекен» от
15.11.2022г. № 210

Профессиональный стандарт: «Предоставление услуг менеджера по гостиничному хозяйству»

Глава 1. Общие положения

1. Область применения профессионального стандарта:
2. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие термины и определения:

1) 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

2) Услуга – результат, по меньшей мере, одного действия, обязательно осуществлённого при взаимодействии поставщика и потребителя, и, как правило, нематериальна

3) Отель (Гостиница) – средство размещения, состоящее из определенного количества номеров, имеющее единое руководство, предоставляющее набор гостиничных услуг

4) 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

5) Гость – физическое лицо, получающее основные или дополнительные услуги в отеле в период своего временного пребывания на территории отеля

6) Основная гостиничная услуга – процесс предоставления гостям отеля временного проживания

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

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

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

10) Стандарты и процедуры отеля – это совокупность процедур и каждодневных операций, четко выполняемых персоналом отеля и способствующих максимальному удовлетворению гостей

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Предоставление услуг менеджера по гостиничному хозяйству
5. Код профессионального стандарта: I55101011
6. Указание секции, раздела, группы, класса и подкласса согласно ОКЭД:

I Предоставление услуг по проживанию и питанию

55 Предоставление услуг по временному проживанию

55.1 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания

55.10 Предоставление услуг гостиницами и аналогичными местами для проживания

55.10.1 Предоставление услуг гостиницами с ресторанами, за исключением гостиниц, находящихся на придорожной полосе

7. Краткое описание профессионального стандарта: Предоставление услуг менеджера по гостиничному хозяйству – эффективное руководство всеми подразделениями отеля, персоналом отеля по предоставлению гостиничных услуг и созданию условий для комфортного проживания и используя инновационные методы обслуживания и постоянного улучшения процессов в условиях ужесточающейся конкуренции. Менеджер по гостиничному хозяйству 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 и профессиональный рост.
8. Перечень карточек профессий:

1) Инновационный менеджер (гостиничного бизнеса) - 6 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Инновационный менеджер (гостиничного бизнеса)»:	
Код группы:	2512-1
Код наименования занятия:	-
Наименование профессии:	Инновационный менеджер (гостиничного бизнеса)

Уровень квалификации по ОРК:	6		
подуровень квалификации по ОРК:			
Уровень квалификации по ЕТКС, КС и др типовых квалификационных характеристик:	Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и иных служащих Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 декабря 2020 года № 553 "Об утверждении Квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих". Зарегистрирован в Министерстве юстиции Республики Казахстан 31 декабря 2020 года № 22003. Параграф 60. Стр. 120		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: -	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Обеспечение управления инновациями в гостинице на тактическом уровне, включая управление инновационными проектами, организацию и планирование инновационной деятельности гостиницы		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Выявление потребности в новых технологиях и планирование стратегии инновационного развития гостиницы 2. Планирование и мониторинг инновационной деятельности 3. Координация и контроль работ по внедрению и адаптации инновационных технологий обслуживания 4. Организация управления реализацией инновационных проектов	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Выявление потребности в новых технологиях и планирование стратегии инновационного развития гостиницы	Навык 1: Разработка планов инновационной деятельности гостиницы	Умения: 1. Анализировать результаты деятельности департаментов гостиницы. 2. Готовить материалы для анализа конкурентоспособности гостиницы и выявлять инновации для развития процессов обслуживания, функционирования гостиницы. 3. Собирать и обобщать данные о рыночных трендах и конкурентной обстановки в отрасли гостиничного бизнеса. 4. Собирать и обобщать данные, поступающие от структурных подразделений гостиницы, разработки планов инновационной деятельности. 5. Документировать процедуры планирования инновационной деятельности. 6. Готовить материалы для проведения SWOT-анализа. 7. Готовить материалы для проведения PERT-анализа. 8. Проводить патентно-информационный поиск и оформлять его результаты. 9. Использовать средства электронно-вычислительной техники для оформления текстовых, табличных и графических документов. 10. Готовить (оформлять) отчетные материалы по внедряемым инновациям. 11. Владеть английским языком или другим иностранным языком для выявления инноваций.	

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Организационно-правовые формы хозяйствования и виды организационных структур управления в компании. 3. Производственная структура организации, ее элементы. 4. Понятие и роль гостиничного бизнеса, ее роль и значение в рыночной экономике. 5. Понятие инновации, виды инноваций, инновационной деятельности, стратегии, инновационный процесс, и его классификация. 6. Фазы и этапы инновационных процессов. 7. Подходы к планированию инновационной деятельности (модель Stage-Gate). 8. Жизненный цикл продукта и технологии. 9. Организационные формы инновационной деятельности. 10. Методы управления инновационной деятельностью. 11. Понятие и объекты интеллектуальной собственности.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Мониторинг инновационной деятельности в гостинице	Умения:
		1. Собирать и анализировать данные о ходе реализации планов инновационной деятельности. 2. Подготавливать внутренние отчеты о ходе реализации планов инновационной деятельности гостиницы. 3. Документировать процедуры мониторинга инновационной деятельности.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Знать методики поиска и подбора необходимой информации. 3. Организационные формы, методы управления, типовые показатели, подходы к планированию инновационной деятельности в гостинице. 4. Организационную структуру гостиницы. 5. Фазы и этапы инновационных процессов. 6. Понятие технологического разрыва. 7. Понятие и объекты интеллектуальной собственности.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Планирование и мониторинг инновационной деятельности		

Навык 1: Разработка планов инновационной деятельности	Умения:
	1. Участвовать в проведении бенчмаркинга гостиницы, ее услуг и технологий. 2. Прогнозировать перспективы и тенденции научно-технического развития гостиничного бизнеса зарубежом и в Республике Казахстан. 3. Идентифицировать потребности в проведении специализированных исследований (маркетинговых, патентных и др.) 4. Подготавливать обосновывающие материалы для целей разработки планов инновационной деятельности. 5. Выявлять риски, сопряженных с реализацией отдельных компонентов плана инновационной деятельности гостиницы. 6. Участвовать в процедуре разработки планов инновационной деятельности и стратегическом плане развития гостиницы. 7. Анализировать динамику развития гостиничного бизнеса. 8. Осуществлять выбор партнеров по бенчмаркингу. 9. Организовывать, определять горизонт и фокус форсайта. 10. Проводить SWOT и PERT анализы. 11. Определять применимые источники финансирования, а также меры стимулирования и поддержки инновационной деятельности. 12. Использовать инструменты риск-менеджмента и риск-анализа. 13. Выполнять моделирование, проводить количественную и качественную оценку рисковых ситуации. 14. Осуществлять сравнение и выбор наилучшей модели организации НИОКР.
	Знания:
	1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты касающиеся НИОКР, авторских и смежных прав. 2. Понятие, виды, этапы бенчмаркинга. 3. Структуру и понятие проведения патентных исследований. 4. Поняти, этапы проведения технологического аудита. 5. Виды прогнозов. 6. Понятие и этапы формирования дорожной какрты. 7. Этапы проведения сценарного анализа. 8. Экспертные методы прогнозирования (Анкетные опросы, метод мозгового штурма, метод Делфи). 9. Понятие и принципы форсайта, стадии и правила формирования, горизонт и фокус форсайта. 10. Виды корпоративных стратегий: рост, стабилизация, свертывание. 11. Стратегическое управление и уровни управления в гостинице. 12. Модели нновваций. 13. Специфика управления НИОКР, модели управления НИОКР. 14. SWOT и PERT анализы. 15. Понятие и сущность инвестиционного, кредитного и прямого финансирования. 16. Государственные меры стимулирования инновационной деятельности.
Возможность признания навыка:	-

	Навык 2: Мониторинг реализации планов инновационной деятельности	Умения:
		1. Готовить внутренние и внешние отчеты о ходе реализации планов инновационной деятельности. 2. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с партнерами, заинтересованными сторонами. 3. Подготовка статистических отчетных документов.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы гостиницы. 2. Показатели эффективности инновационной деятельности, в том числе определенные внутренними регламентами гостиницы. 3. Показатели патентной активности, особенности и порядок анализа. 4. Систему статистических показателей науки и инновации в гостиничном бизнесе.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Анализ использования отдельных форм организации инновационной деятельности	Умения:
		1. Проводить мониторинг и подготавливать отчеты показателей эффективности использования отдельных форм организации инновационной деятельности гостиницы. 2. Готовить внутренние отчетные документы об использовании отдельных форм организации инновационной деятельности. 3. Готовить обосновывающие материалы для целей совершенствования форм организации инновационной деятельности. 4. Осуществлять сравнение и выбор наилучших применимых форм организации инновационной деятельности в гостинице. 5. Выполнять оценку показателей эффективности использования отдельных форм организации инновационной деятельности и разрабатывать меры повышения ее эффективности использования.
		Знания:
		1. Принципы, методы и характеристику функционирования и организации форм организации и сопровождения инновационной деятельности в гостинице. 2. Методы проведения конкурсов инновационных решений (внутренних и внешних). 3. Понятие и сущность инновационного проекта как базовой единицы инновационной деятельности. 4. Критерии оценки эффективности использования форм организации инновационной деятельности. 5. Критерии оценки целесообразности использования форм организации инновационной деятельности.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Координация и контроль работ по внедрению и адаптации инновационных технологий обслуживания		

	Навык 1: Формализация процедуры реализации инновационных проектов	Умения:
		1. Определять характеристики инновационного проекта. 2. Анализировать план инновационного проекта (с применением метода критического пути, метода PERT). 3. Анализировать организационную структуру управления инновационным проектом. 4. Разрабатывать иерархическую структуру работ и матрицу ответственности для проекта. 5. Моделировать бизнес-процессы с использованием методологий IDEF (SADT). 6. Руководить деятельностью исполнителей (групп исполнителей). 7. Использовать формальные инструменты координирования деятельности департаментов гостиницы. 8. Разрабатывать инструктивные документы. 9. Вести официально-деловую переписку на государственном, русском и английском языках.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Основы управления проектами. 3. Стратегический менеджмент. 4. Основные виды экспертизы инновационных проектов: научно-техническая экспертиза, коммерческая экспертиза, патентно-лицензионная экспертиза. 5. Производственные, финансовые, инвестиционные, бюджетные и хозяйственные показатели эффективности инноваций в гостинице. 6. Сходство и различия показателей эффективности инвестиционных и инновационных проектов. 7. Иерархическая структура работ проекта, диаграмма Ганта, вехи проекта Функции управления проектом: управление качеством, временем, стоимостью и др. 8. Принципы логико-структурного подхода в управлении проектами.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Сопровождение процедур реализации инновационных проектов	Умения:
		1. Организация первичной экспертизы и оценки концепции инновационного проекта. 2. Организация подготовки комплекта обоснований для экспертизы инновационного проекта. 3. Организация мониторинга хода реализации инновационного проекта. 4. Выполнение промежуточной оценки показателей эффективности реализации инновационного проекта. 5. Менторское сопровождение реализации инновационных проектов. 6. Координация деятельности функциональных подразделений, задействованных в ходе разработки и реализации инновационного проекта. 7. Сопровождение взаимодействия со внешними исполнителями отдельных блоков инновационного проекта. 8. Участие в переговорах с внешними партнерами в рамках реализации инновационного проекта. 9. Подготовка внутренних отчетных документов.

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля и трудовое законодательство РК. 2. Основы управления проектами. 3. Стратегический менеджмент. 4. Основные виды экспертизы инновационных проектов: научно-техническая экспертиза, коммерческая экспертиза, патентно-лицензионная экспертиза. 5. Производственные, финансовые, инвестиционные, бюджетные и хозяйственные показатели эффективности инноваций в гостинице. 6. Сходство и различия показателей эффективности инвестиционных и инновационных проектов. 7. Иерархическая структура работ проекта, диаграмма Ганта, вехи проекта Функции управления проектом: управление качеством, временем, стоимостью и др. 8. Принципы логико-структурного подхода в управлении проектами.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Организация управления реализацией инновационных проектов	Навык 1: Управление реализацией инновационных проектов в гостинице	Умения:
		1. Организовывать работу исполнителей (групп исполнителей) для осуществления конкретных видов деятельности, работ, в том числе при кросс-функциональном взаимодействии подразделений. 2. Организовывать контроль за выполнением планов работ. 3. Организовывать систему мониторинга заданных показателей деятельности. 4. Корректировать планы выполнения работ. 5. Отслеживать причинно-следственные связи в организационных системах. 6. Анализировать данные финансовой и статистической отчетности. 7. Согласовывать стратегию управления инновационной деятельностью с корпоративной стратегией организации. 8. Разрабатывать взаимосвязанную систему показателей для оценки выполнения планов инновационной деятельности. 9. Разрабатывать меры воздействия на отдельные показатели инновационной деятельности. 10. Выполнять качественную оценку потенциала инновационного проекта. 11. Анализировать организационную структуру управления инновационным проектом. 12. Готовить обосновывающие материалы для выполнения балансировки портфеля проектов. 13. Принимать участие в переговорах с внешними соисполнителями и партнерами в процессе реализации инновационного проекта. 14. Готовить и проводить публичные выступления.

		Знания:
		1. Понятие проекта, его особенности и характеристики как объекта управления. 2. Классификация проектов, характеристики и отличительные черты инновационных проектов. 3. Структура проекта, основные стадии и этапы проекта. 4. Понятие бизнес-процесса, его характеристики. 5. Методы качественного и количественного анализа бизнес-процессов. 6. Типы методологий моделирования бизнес-процессов (SADT, IDEF и др.) 7. Структура, порядок, цели и задачи экспертизы инновационных проектов. 8. Основные виды экспертизы инновационных проектов: научно-техническая экспертиза, коммерческая экспертиза, патентно-лицензионная экспертиза. 9. Производственные, финансовые, инвестиционные, бюджетные и хозяйственные показатели эффективности инноваций. 10. Сходство и различия показателей эффективности инвестиционных и инновационных проектов. 11. Основные показатели эффективности инвестиционных проектов (чистый дисконтированный доход, внутренняя норма доходности, срок окупаемости, индексы доходности). 12. Жизненный цикл и фазы проекта. 13. Организационные формы реализации инновационных проектов, их основные преимущества и недостатки. 14. Иерархическая структура работ проекта, диаграмма Ганта, вехи проекта Функции управления проектом: управление качеством, временем, стоимостью и др. 15. Принципы логико-структурного подхода в управлении проектами. 16. Взаимосвязь тактических и стратегических планов инновационного развития. 17. Взаимовлияние и взаимосвязь стратегии, организационной структуры и культуры компании. 18. Понятие и сущность причинно-следственного анализа в организационных системах. 19. Преимущества и недостатки отдельных форм организации инновационной деятельности. 20. Организационная специфика использования отдельных форм организации инновационной деятельности. 21. Понятие технологического портфеля компании. 22. Сущность, методы и процедуры балансировки портфеля проектов. 23. Типы переговорного процесса.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Умение работать в команде Клиентоориентированность Умение быстро мыслить Умение сконцентрироваться и быстро принимать решения Знание основ этики и этикета Мультиязычность и мультикультурность Управление проектами и процессами	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	5	Менеджер по организации мероприятий

	7	Исполнительный директор гостиничного учреждения

Глава 4. Технические данные профессионального стандарта

10. Наименование государственного органа:

11. Организации (предприятия) участвующие в разработке:

Объединение юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»

Руководитель проекта:

Шайкенова Р.Р.

E-mail: info@kaztour-association.com

Номер телефона: +7 (727) 293 84 26

Некоммерческое акционерное общество «Международный университет туризма и гостеприимства» Министерства культуры и спорта Республики Казахстан

Руководитель проекта:

Адилова К.А.

E-mail: kense@iuth.edu.kz

Номер телефона: +7 (725) 335 79 87

Некоммерческое акционерное общество «Казахский национальный университет имени аль-Фараби» Министерства образования и науки Республики Казахстан.

Руководитель проекта:

Артемьев А.М.

E-mail: alexandr.artemyev@kaznu.kz

Номер телефона: +7 (727) 377 33 33

12. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:

13. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -

14. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -

15. Номер версии и год выпуска: версия 1, 2022 г.

16. Дата ориентировочного пересмотра: 15.11.2025 г.