Приложение № 52 к приказу
исполняющего обязанности
Председателя Правления
Национальной палаты
предпринимателей Республики
Казахстан «Атамекен» № 224 от
06.12.2022г.

Профессиональный стандарт: «Обслуживание банкетов и конференций»

Глава 1. Общие положения

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

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

2) 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.

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

4) Процесс обслуживания в общественном питании – совокупность операций (действий), осуществляемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации.

5) Банкет – это торжественный званый завтрак, обед или ужин, устраиваемый в честь какого-либо лица, события или торжества.

6) Конференция – массовое мероприятие, созданное с целью обсуждения насущных и актуальных вопросов, формулировки основополагающих тезисов в сфере бизнеса, медицины, политики, обмена опытом, с последующим подведением итогов, принятием решений и стратегий действий.

7) Ресторан – предприятие общественного питания с широким ассортиментом блюд сложного изготовления, включая заказные и фирменные блюда и изделия; алкогольные, прохладительные, горячие и другие виды напитков, мучные кондитерские и булочные изделия, табачные изделия, покупные товары, с высоким уровнем обслуживания и, как правило, в сочетании с организацией отдыха и развлечений.

8) Конференц-зал – помещение для проведения совещаний, бизнес - переговоров, торжественных.

9) Меню – перечень блюд, кулинарных, кондитерских и хлебобулочных изделий, напитков, покупных товаров, предлагаемых потребителю (гостю) в предприятии питания, с указанием, как правило, массы/объема и цены, расположенных в определенной последовательности.

10) Объект общественного питания (далее – объект питания) – объект по производству, переработке, реализации и организации потребления продуктов питания.

11) Предприятие общественного питания – предприятие, предназначенное для производства, реализации и (или) организации потребления продукции общественного питания, включая кулинарную продукцию, мучные кондитерские и булочные изделия.

12) Класс предприятия общественного питания – совокупность отличительных признаков предприятия конкретного типа, характеризующая качество предоставляемых услуг, уровень и условия обслуживания.

13) Кейтеринг – деятельность предприятия общественного питания (индустрии питания), заключающаяся в оказании услуг по организации питания по месторасположению, выбранному сторонними организациями и частными лицами, включая организацию выездного обслуживания мероприятий различного назначения и розничную продажу продукции общественного питания и с привлечением всех предприятий и служб, оказывающих подрядные услуги по организации питания.

14) Продукция общественного питания (индустрии питания) – совокупность кулинарной продукции, хлебобулочных, кондитерских изделий и напитков.

15) Услуга общественного питания (индустрии питания) – результат деятельности предприятий общественного питания (юридических лиц или индивидуальных предпринимателей) по удовлетворению потребностей потребителя в продукции общественного питания, в создании условий для реализации и потребления продукции общественного питания и покупных товаров, в проведении досуга и в других дополнительных услугах.

16) Процесс обслуживания в общественном питании – совокупность операций/действий, выполняемых исполнителем услуг общественного питания при непосредственном контакте с потребителем услуги (гостем) в процессе реализации и/или организации потребления продукции общественного питания и/или организации досуга.

17) Безопасность услуги общественного питания – комплекс свойств услуги общественного питания, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество, проживания в отеле, сопровождающаяся выдачей ключа и документальным оформлением.

3. В настоящем профессиональном стандарте применяются следующие сокращения:

Глава 2. Паспорт профессионального стандарта

4. Название профессионального стандарта: Обслуживание банкетов и конференций

5. Код профессионального стандарта: I55101008

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

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

55.10.2 Предоставление услуг гостиницами без ресторанов, за исключением гостиниц, находящихся на придорожной полосе

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

55.10.3 Предоставление гостиничных услуг с ресторанами для официальных мероприятий

7. Краткое описание профессионального стандарта: Обслуживание банкетов и конференций – это совокупность действий и услуг, оказываемых сотрудниками службы маркетинга и ресторана гостям, направленные на максимизацию удовлетворенности гостей. Процесс обслуживания и банкетов включает в себя: предварительный заказ банкета, помощь в выборе меню организаторам, организация, планирование и контроль над банкетом, встреча гостей конференции, предоставление помощи при организации банкета, предоставление информации об основных и дополнительных услугах ресторана, разрешение конфликтных ситуаций, координация работы служб ресторана, и окончательный расчет гостей.

8. Перечень карточек профессий:

1) Менеджер по организации мероприятий - 5 уровень ОРК

2) Менеджер по продаже банкетов - 6 уровень ОРК

3) Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов - 6 уровень ОРК

Глава 3. Карточки профессий

9. Карточка профессии «Менеджер по организации мероприятий»:			
Код группы:	4221-0		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер по организации мероприятий		
Уровень квалификации по ОРК:	5		
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. Менеджер		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: послесреднее образование (прикладной бакалавриат)	Специальность: Социально-культурная деятельность (по видам)	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Организация и проведение торжественных мероприятий как для частных, так и для юридических лиц.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Планирование и организация мероприятия 2. Привлечение подрядчиков и управление их работой	

	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Планирование и организация мероприятия	Навык 1: Планирование мероприятия	Умения:
		1. Проводить встречи с клиентами с целью выяснения представлений заказчика о планируемом мероприятии, требованиях, составе участников и др. 2. разрабатывать стратегии клиентских корпоративных мероприятий, специальных поездок, конференций. 3. Разрабатывать и составлять детальную программу мероприятия; описывает необходимые ресурсы и средства исполнения разработанной программы мероприятия. Оформлять их в виде проектного документа. 4. Рассчитать бюджет реализуемого мероприятия. 5. Составлять смету мероприятия. 6. Осуществляет предварительный расчет бюджета реализуемого мероприятия и отслеживает его постатейное исполнение. 7. Представлять разработанный проект мероприятия клиенту; защищать разработанную стратегию и бюджет проекта перед клиентом. 8. Преподносить информацию клиенту в доступной форме. 9. Разрабатывать концепцию мероприятий. 10. Составлять программу мероприятия и детально описывать нужные средства выполнения разработанной программы мероприятия. 11. Собирать, анализировать и изучать требования клиентов. 12. Определиться с выбором помещения. 13. Уметь правильно оформить помещение в данное мероприятие. 14. Проводит необходимые операционные переговоры с клиентом как по утверждению концепции и программы мероприятия, так и по согласованию рабочих моментов в ходе исполнения проекта.
		Знания:
		1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности. 2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса. 3. Основы делового администрирования, маркетинга. 4. Этика делового общения. 5. Конкуренты в сегменте рынка. 6. Методы продаж. 7. Техника ведения переговоров. 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Организация мероприятия	Умения:
		1. Правильно давать информацию по мероприятию. 2. Уметь отвечать письменно и устно на запрос о мероприятии. 3. Определять приоритетные потребности клиента. 4. Уметь составлять смету под бюджет мероприятия. 5. Уметь подбирать меню для мероприятия.

		Знания:
		1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности. 2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса. 3. Основы делового администрирования, маркетинга. 4. Этика делового общения. 5. Конкурентов в сегменте рынка. 6. Методы продаж. 7. Техника ведения переговоров. 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Привлечение подрядчиков и управление их работой	Навык 1: Привлечение подрядчиков к мероприятию	Умения:
		1. Осуществлять поиск наиболее выгодных по стоимости обслуживания организации, оказывающих услуги по развлечению и обслуживанию клиентов (предоставление необходимого оборудования для проведения мероприятия. 2. Осуществлять поиск наиболее выгодных по срокам и качеству обслуживания организации, оказывающих услуги по развлечению и обслуживанию клиентов (предоставление необходимого оборудования для проведения мероприятия. 3. Устанавливать контакты с организациями, оказывающими услуги, необходимые для выполнения проектов. 4. Согласовывать с ними основные условия договоров на предоставление услуг и обеспечивает их заключение.
		Знания:
		1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности. 2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса. 3. Основы делового администрирования, маркетинга. 4. Этика делового общения. 5. Конкуренты в сегменте рынка. 6. Методы продаж. 7. Техника ведения переговоров. 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Управление работой подрядчиков	Умения:
		1. Контролировать время поставки оборудования на мероприятие. 2. Контролировать исправность оборудования на мероприятии. 3. Проконтролировать оплату за оборудование на мероприятии. 4. Заключить договор на поставку оборудования на мероприятие. 5. Проконтролировать оплату за оборудование подрядчиком. 6. Отдавать закрывающие документы компании, которое предоставило оборудование. 7. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей.

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Требования и стандарты обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Внутренние стандарты отеля. 4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 5. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг. 6. Профиль и номенклатуру отеля. 7. Правила проживания в отеле. 8. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 9. Расположение и номенклатуру местных достопримечательностей и мест досуга. 10. Приемы и правила поведения в конфликтной ситуации. 11. Правила оказания первой медицинской помощи. 12. Основы психологии. 13. Правила и приемы поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 14. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 15. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Терпеливость Вежливость Клиентоориентированность Красноречивость Обладать внешним и внутренним обаянием Харизматичность Организаторские способности Смекалка Толерантность Коммуникабельность Старательность Трудолюбие Сообразительность	
Список технических регламентов и национальных стандартов:		
Связь с другими профессиями в рамках ОРК:	Уровень ОРК:	Наименование профессии:
	2	Консьерж
	5	Супервайзер
	6	Менеджер по продаже банкетов
	6	Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов
10. Карточка профессии «Менеджер по продаже банкетов»:		
Код группы:	4221-0	
Код наименования занятия:	-	
Наименование профессии:	Менеджер по продаже банкетов	
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. Менеджер		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Сфера обслуживания	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Осуществление и координация продаж банкетов и конференций.		
Описание трудовых функций			
Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Осуществление продаж и работа с клиентом 2. Обеспечение выполнения плана продаж 3. Контроль соблюдения бизнес процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж 4. Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж	
	Дополнительные трудовые функции:		
Трудовая функция 1: Осуществление продаж и работа с клиентом	Навык 1: Формирование собственной клиентской базы	Умения:	
		1. Использовать открытые источники информации для расширения клиентской базы. 2. Использовать доступные информационные ресурсы организации. 3. Работать с различными источниками информации. 4. Вести коммерческие переговоры с клиентом. 5. Определять приоритетные потребности клиента и фиксировать их в базе данных. 6. Вести деловую переписку. 7. Планировать исходящие телефонные звонки, встречи, переговоры, с потенциальными и существующими клиентами. 8. Анализировать деятельности конкурентов. 9. Формировать отчетную документацию по клиентской базе. 10. Пользоваться персональным компьютером и офисной техникой. 11. Разрешать конфликтные ситуации.	
		Знания:	
		1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности. 2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса. 3. Основы делового администрирования, маркетинга. 4. Этика делового общения. 5. Конкурентов в сегменте рынка. 6. Методы продаж. 7. Технику ведения переговоров. 8. иностранного языка.	
	Возможность признания навыка:	-	

	Навык 2: Консультирование по банкетам и конференциям	Умения:
		1. Правильно информировать по банкетам. 2. Отвечать письменно и устно на запрос банкета. 3. Определять приоритетные потребности клиента. 4. Составлять смету под бюджет мероприятия. 5. Подобрать меню для мероприятия.
		Знания:
		1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности. 2. Основы рыночной экономики предпринимательства и ведения бизнеса. 3. Основы делового администрирования, маркетинга. 4. Этика делового общения. 5. Конкурентов в сегменте рынка. 6. Методы продаж. 7. Технику ведения переговоров. 8. Знание иностранного языка.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Составление заявки на банкет в отдел ресторана	Умения:
		1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Осуществлять координацию между сотрудниками отдела. 3. Уметь правильно рассчитать банкет. 4. Уметь разрабатывать варианты банкетного меню, кофе брейков, ужинов и обедов.
		Знания:
		1. Законодательство РК по вопросам предпринимательской, коммерческой и рекламной деятельности. 2. Основы рыночной экономики. 3. Стандарты организации. 4. Инструкция по охране труда. 5. Основы менеджмента и маркетинга. 6. Основы межличностных отношений. 7. Основы техники продаж. 8. Техника ведения переговоров. 9. Методика выявления потребностей клиента. 10. Методика проведения презентаций. 11. Конкуренты в сегменте рынка.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Обеспечение выполнения плана продаж	Навык 1: Привлечение новых и удержание старых гостей и корпоративных клиентов	Умения:
		1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом, Электронной почтой, автоматизированной системой управления отелем. 2. Работать с базой данных постоянных гостей и корпоративных клиентов отеля, выявлять физические и психологические потребности гостей. 3. Вести широкую клиентскую работу с целью привлечения новых и удержания старых клиентских групп. 4. Проводить маркетинговые исследования рынка с целью определения прямых конкурентов и принимать своевременно меры к повышению конкурентоспособности. 5. Результативно проводить переговоры. 6. Принимать быстрые и правильные решения. 7. Заключать договора на корпоративные банкеты и конференции.

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты. 2. Требования и стандарты обслуживания ресторана. 3. Основы делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах ресторана и продаж. 4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 5. Меню ресторана, банкетного меню, варианты кофе брейков и обедов. 6. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости услуг ресторана и акциях ресторана. 7. Возможности по количественной рассадке гостей на конференции. 8. Знать основы маркетинга и правила ценообразования на местном рынке гостиничных услуг. 9. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 10. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 11. Технику трудовой и пожарной безопасности. 12. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Планирование выполнения плана продаж	Умения:
		1. Разрабатывать мероприятия по выполнению плана продаж. 2. Анализировать выполнение плана продаж. 3. Планировать работу по выполнению плана продаж. 4. Анализировать и оценивать промежуточные результаты выполнения плана продаж. 5. Планировать рабочее время для выполнения плана продаж. 6. Осуществлять координацию между отделами ресторана. 7. Вносить предложения по совершенствованию деятельности подразделения. 8. Применять информационные технологии.

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы маркетинга. 2. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 3. Основы менеджмента и маркетинга. 4. Методы управления временем. 5. Приказы, положения, инструкции, нормативная документация организации. 6. Принципы ведения деловой переписки и деловых переговоров. 7. Правила внутреннего трудового распорядка. 8. Порядок ведения документации и отчётности в отделах ресторана и продаж. 9. Знать должностные инструкции сотрудников отдела ресторана и маркетинга. 10. Владеть информацией о предоставляемых услугах ресторана. 11. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 12. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 13. Технику трудовой и пожарной безопасности. 14. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 15. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Контроль соблюдения бизнес процессов, их анализ и внедрение программ стимулирования продаж	Навык 1: Разработка мероприятий по формированию плана продаж банкетов и конференций	Умения:
		1. Уметь разрабатывать коммерческие предложения по конференциям и банкетам. 2. Разрабатывать предложения по формированию политики ценообразования. 3. Прогнозировать рыночную ситуацию и оценивать возможные риски продаж. 4. Планировать объемы продаж. 5. Планировать заявки на конференции и банкеты. 6. Ставить четкие, достижимые цели для выполнения плана продаж. 7. Распределять ресурсы для выполнения плана продаж. 8. Анализировать динамику финансовых показателей подразделений. 9. Анализировать деятельность конкурентов. 10. Анализировать и оценивать текущие планы продаж. 11. Анализировать отчеты по различным количественным и качественным показателям. 12. Принимать решения в рамках профессиональной компетентности.

	Знания:
	1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы ресторана и маркетинга и трудовое законодательство РК. 2. Организационная структура организации. 3. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объёме. 5. Основы психологии. 6. Действующие стандарты ресторана. 7. Правила и нормы охраны труда и связи технику пожарной и производственной безопасности. 8. Порядок ведения документации и отчётности в отделе. 9. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 10. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
Возможность признания навыка:	-
Навык 2: Контроль выполнения плана продаж	Умения:
	1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой и необходимыми программами. 2. Мониторить и анализировать выполнения запланированных показателей по объемам продаж банкетов и конференций. 3. Планировать мероприятия по обеспечению контроля выполнения плана продаж. 4. Организовывать контроль выполнения плановых показателей. 5. Организовывать оперативное взаимодействие с персоналом для получения обратной связи по выполнению плана продаж. 6. Контролировать выполнение заявки на банкет либо конференцию. 7. Контролировать выполнение программ стимулирования продаж. 8. Выявлять и анализировать причины появления нештатных ситуаций, устанавливать причины их возникновения и принимать меры по их предотвращению. 9. Разрешать конфликтные ситуации.
	Знания:
	1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы ресторана и трудовое законодательство РК. 2. Действующие стандарты и процедуры ресторана. 3. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 4. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости конференц залов и банкетах. 5. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 6. Основы психологии. 7. Технику трудовой и пожарной безопасности. 8. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 9. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. 10. Основы менеджмента. 11. Основы техники продаж. 12. Основы межличностных отношений. 13. Принципы корпоративной политики.

	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Стратегическое планирование объемов продаж, обеспечение организации продаж	Навык 1: Формирование стратегии развития продаж	Умения:
		1. Разрабатывать предложения, акции для ресторана. 2. Размещать информацию по залам в разных источниках, оценка ее эффективности. 3. Продвигать услугу на рынке, повышать имидж и узнаваемость бренда компании. 4. Обеспечивать поддержание имиджа компании. 5. Анализировать и оценивать конъюнктуру рынка. 6. Прогнозировать тенденции развития рынка. 7. Применять методы стратегического планирования. 8. Формировать план мероприятий и распределять ресурсы для реализации стратегического плана. 9. Учитывать и прогнозировать влияние различных факторов на стратегический план развития.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК. 2. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 3. Организационная структура организации. 4. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 5. Основы психологи. 6. Технику трудовой и пожарной безопасности. 7. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей. 9. Методы стратегического анализа 10. Основы менеджмента и маркетинга. 11. Основы микроэкономики. 12. Основы управления рисками. 13. Финансово-экономический анализ 14. Методы управления временем. 15. Методы планирования бизнес-процессов.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Обеспечение планирования объемов продаж	Умения:
		1. Организовывать работу по формированию плановых показателей объемов продаж банкетов. 2. Осуществлять планирование для достижения целей организации. 3. Составлять акции, скидки на банкеты и планировать их реализацию. 4. Определять политику ценообразования. 5. Оценивать потенциальные ресурсы и возможности организации. 6. Организовывать контроль проведения мероприятий по увеличению продаж конференц залов и банкетов. 7. Ставить четкие, измеримые, достижимые и тактируемые цели. 8. Анализировать показатели продаж. 9. Оценивать результаты анализа показателей продаж банкетов. 10. Анализировать отчеты по прогнозированию рыночной ситуации и оценивать возможные риски. 11. Корректировать планы продаж на основе проведенного анализа.

		Знания:	
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК. 2. Нормативная документация организации отдела. 3. Основы экономики. 4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 5. Пожелания, жалобы и просьбы и отзывы гостей ресторана. 6. Владеть информацией о возможных происшествиях или конфликтных ситуациях, произошедших за отчетный период. 7. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 8. Основы психологии. 9. Технику трудовой и пожарной безопасности. 10. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 11. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.	
	Возможность признания навыка:	-	
Требования к личностным компетенциям:	Организаторские способности Четко формулировать мысли и идеи Умение вести переговоры в интересах организации Стрессоустойчивость Обаяние и харизматичность		
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	
11. Карточка профессии «Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов»:			
Код группы:	4221-0		
Код наименования занятия:	-		
Наименование профессии:	Менеджер по обслуживанию конференций и банкетов		
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. Менеджер		
Уровень профессионального образования:	Уровень образования: высшее образование (бакалавриат, специалитет, ординатура)	Специальность: Сфера обслуживания	Квалификация: -
Требования к опыту работы:			
Связь с неформальным и информальным образованием:			
Другие возможные наименования профессии:			
Основная цель деятельности:	Создание благоприятной атмосферы гостям ресторана и конференций, обеспечение гостей всем необходимым для их комфортного и приятного времяпровождения на мероприятиях.		
Описание трудовых функций			

Перечень трудовых функций:	Обязательные трудовые функции:	1. Организация и контроль подготовки зала к обслуживанию банкета / конференции 2. Содействие организаторам проведения конференции, семинара, тренинга в регистрации и встрече участников гостей 3. Работа с обслуживающим персоналом и контроль обслуживания гостей в ресторане на банкете 4. Контроль за соблюдением благоприятных условий труда и материально-технических ресурсов
	Дополнительные трудовые функции:	
Трудовая функция 1: Организация и контроль подготовки зала к обслуживанию банкета / конференции	Навык 1: Организация подготовки зала к обслуживанию банкета или конференции	Умения:
		1. Соблюдать правила подготовки зала ресторана к определенному виду банкета. 2. Владеть методами обслуживания гостей. 3. Обеспечивать рациональную организацию труда персонала. 4. Соблюдать последовательность подготовки зала к работе на мероприятие.
		Знания:
		1. Теория организации обслуживания в ресторане на банкет. 2. Стиль и вид обслуживания. 3. Особенности выездного обслуживания. 4. Принципы рациональной организации труда. 5. Санитарные правила и нормы. 6. Внутренние стандарты одежды (униформа). 7. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 8. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 9. Правила внутреннего трудового распорядка ресторана. 10. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объёме. 11. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 12. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Контроль подготовки зала к обслуживанию банкета / конференции	Умения:
		1. Контролировать качество уборки зала ресторана, конференц- зала, мебели т.д. 2. Осуществлять контроль инвентаризации: чистые скатерти, салфетки, столовые приборы, посуда и т.д. 3. Контролировать сервировку столов в зависимости от вида обслуживания. 4. Соблюдать сроки подготовки зала ресторана к обслуживанию банкета. 5. Контролировать соблюдение установленных стандартов одежды, аккуратного внешнего вида и личной гигиены. 6. Проверять готовность технического оборудования. 7. Раздавать гостям конференции бумагу, ручки и раздаточный материал.

		Знания:
		1. Внутрифирменные стандарты. 2. Протокол и этикет. 3. Местные традиции. 4. Знание банкетного меню, вин и напитков. 5. Основные характеристики вин, напитков и блюд для банкетного меню. 6. Перечень услуг, предлагаемых рестораном и конференц-залом. 7. Программы и скидки, действующие в определенные дни и часы на банкет. 8. Теория межличностного общения. 9. Правила внутреннего трудового распорядка ресторана. 10. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объёме. 11. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 12. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 13. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 2: Содействие организаторам проведения конференции, семинара, тренинга в регистрации и встрече участников гостей	Навык 1: Содействие организаторам проведения конференции, семинара, тренинга в регистрации	Умения:
		1. Владеть профессиональной культурой речи. 2. Внутрифирменные стандарты предприятия по обслуживанию банкетов / конференций. 3. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу. 4. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей. 5. Корректно вести себя в конфликтной ситуации. 6. Уметь решать конфликтные ситуации и находить компромисс. 7. Точно и четко формулировать просьбы, жалобы, пожелания гостей. 8. Принимать быстрые и правильные решения. 9. Расширять базу постоянных гостей. 10. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами ресторана. 11. Корректно отвечать на отзывы гостей. 12. Оказывать первую медицинскую помощь. 13. Изучать вкусы гостей. 14. Соблюдать правила протокола и этикета. 15. Максимально полно удовлетворять запросы гостей.

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы отеля. 2. Требования и стандарты обслуживания, предъявляемые к отелям соответствующей категории, принятые в международных гостиничных сетях. 3. Правила и приемы ведения деловой беседы. 4. Действующие стандарты и процедуры отеля. 5. Правила поведения и решения конфликтной ситуации. 6. Порядок ведения документации и отчётности во всех отделах отеля. 7. Знать текущее состояние отеля, состояние номерного фонда, владеть информацией о заезде VIP или CIP – гостей отеля. 8. Владеть информацией о предоставляемых услугах, владеть информацией о стоимости основных и дополнительных гостиничных услуг и проводимых в отеле акциях. 9. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 10. Знать возможности отеля по качественному и количественному расселению гостей в номерах, соответствующей категории. 11. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 12. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы. 13. Владеть государственным (приравненному к государственному) и иностранными языками (английским) в рабочем объёме. 14. Правила оказания первой медицинской помощи. 15. Основы психологии. 16. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 17. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 18. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Встреча и приветствие гостей на банкет / конференцию	Умения:
		1. Владеть коммуникативными качествами. 2. Владеть процедурой встречи гостей (приветствие, рассаживание, прощание) 3. Владеть необходимыми сведениями о времени подачи кофе-брейков, обедов и ужина. 4. Использовать приемы межличностного общения. 5. Соблюдать правила протокола и этикета. 6. Владеть профессиональной культурой речи. 7. Поддерживать профессиональный имидж ресторана / конференц-зала. 8. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу. 9. Четко и сформулировано излагать, и доносить информацию гостю. 10. Корректно отказывать в некорректных требованиях гостя. 11. Спокойно выслушивать негативные замечания гостей. 12. Корректно вести себя в конфликтной ситуации. 13. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами компании. 14. Принимать быстрые и правильные решения. 15. Оказывать первую медицинскую помощь.

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы. 2. Внутренние стандарты предприятия по обслуживанию 3. Протокол и этикет. 4. Местные традиции. 5. Перечень услуг на конференции и банкеты. 6. Программы и скидки, действующие в определенные дни и часы. 7. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 8. Знать возможности конференц-зала по качественному и количественному рассаживанию гостей. 9. Правила и нормы делового и телефонного этикета. 10. Правила оказания первой медицинской помощи. 11. Основы психологии. 12. Правила и приемы поведения в конфликтных ситуациях и пути решения конфликтных ситуаций. 13. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 14. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 15. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 3: Привлечение новых и удержание старых гостей и корпоративных клиентов	Умения:
		1. Работать с персональным компьютером, орг. техникой, Интернетом, Электронной почтой, автоматизированной системой управления отелем. 2. Работать с базой данных постоянных гостей и корпоративных клиентов, выявлять физические и психологические потребности гостей. 3. Вести широкую клиентскую работу с целью привлечения новых и удержания старых клиентских групп. 4. Проводить маркетинговые исследования рынка с целью определения прямых конкурентов и принимать своевременно меры к повышению конкурентоспособности отеля. 5. Грамотно проводить переговоры. 6. Принимать быстрые и правильные решения. 7. Заключать договора на корпоративное обслуживание по банкетам.

		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы компании. 2. Действующие стандарты и процедуры ресторана. 3. Основы делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности в отделах размещения и продаж. 4. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 5. Владеть информацией о предоставляемых услугах компании. 6. Знать возможности по качественному и количественному рассаживанию гостей в конференц-залах. 7. Знать основы маркетинга и правила ценообразования на местном рынке конференц услуг. 8. Правила и нормы делового и телефонного этикета, правила делового общения и переписки. 9. Правила эксплуатации офисной техники, компьютерная грамотность. 10. Технику трудовой и пожарной безопасности. 11. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 12. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 3: Работа с обслуживающим персоналом и контроль обслуживания гостей в ресторане на банкете	Навык 1: Обучать и развивать навыки обслуживающего персонала	Умения:
		1. Проводить тренинги с персоналом по обслуживанию. 2. Информировать персонал о времени подачи кофе-брейка, обеда, ужина. 3. Информировать о меню кофе-брейка, обеда, ужина, банкета на мероприятии. 4. Информировать персонал о месте проведения кофе-брейка, обеда, ужина, банкета. 5. Создавать благоприятный климат в команде. 6. Проводить обучение новых работников. 7. Поддерживать внутренние коммуникативные связи между отделами гостиницы. 8. Выявлять и анализировать проблемы в работе с персоналом. 9. Оказывать помощь работникам в разрешении проблем.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы компании. 2. Теория управления персоналом. 3. Основы педагогики. 4. Методика ведения бизнеса организации. 5. Программа мотивации персонала. 6. Система оплаты и стимулирования труда. 7. Методика обучения персонала. 8. Правила проведения инструктажа на рабочем месте. 9. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 10. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 11. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-

	Навык 2: Контролировать обслуживание гостей в ресторане на банкете	Умения:
		1. Контролировать процедуру встречи и приветствия гостей. 2. Контролировать прием заказа на мероприятие. 3. Контролировать последовательность выполнения заказа. 4. Контролировать соблюдение приемов обслуживания. 5. Контролировать подачу блюд и напитков. 6. Контролировать соблюдение установленных сроков и темпов обслуживания гостей. 7. Контролировать процедуру подготовки счета и принятия оплаты мероприятия. 8. Контролировать соблюдение правил протокола и этикета. 9. Контролировать соблюдение правил межличностного общения обслуживающим персоналом. 10. Вести грамотную и клиентоориентированную беседу. 11. Излагать информацию в интересах организации. 12. Подчеркивать сильные стороны и сглаживать слабые стороны конференц услуг. 13. Красиво и интересно преподносить информацию. 14. Применять стандарты и процедуры, установленные внутренними правилами компании. 15. Оказывать первую медицинскую помощь.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, касающиеся работы компании. 2. Теория организации обслуживания в ресторане. 3. Методы контроля обслуживания гостей на банкете. 4. Виды обслуживания. 5. Внутренние стандарты обслуживания гостей. 6. Теория межличностного общения. 7. Протокол и этикет. 8. Особенности обслуживания отдельных гостей. 9. Санитария и гигиена. 10. Правила работы с кредитными и дисконтными картами. 11. Программы и скидки, действующие в определенные дни и часы на банкет. 12. Внутренние стандарты ресторана. 13. Основы делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности во всех отделах ресторана. 14. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 15. Основы охраны здоровья, санитарии и гигиены. 16. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
Трудовая функция 4: Контроль за соблюдением благоприятных условий труда и материально-технических ресурсов		

	Навык 1: Контролировать соблюдение благоприятных и безопасных условий труда	Умения:
		1. Контролировать соблюдение инструкций по безопасности (личной, общественной и предприятия). 2. Контролировать техническое состояние оборудования. (проектор, микрофоны, музыкальное оборудование и т.д.). 3. Контролировать соблюдение санитарных требований к банкетному и конференц – залам и подсобным помещениям ресторана. 4. Контролировать соблюдение чистоты и порядка на рабочем месте. 5. Контролировать соблюдение требований охраны труда. 6. Контролировать соблюдение требований пожарной безопасности. 7. Соблюдать требования экологической безопасности. 8. Вести внутреннюю документацию.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК. 2. Санитарные правила и нормы. 3. Охрана труда. 4. Правила пожарной безопасности. 5. Правила поведения в чрезвычайных ситуациях. 6. Правила экологической безопасности на предприятиях питания. 7. Внутренние инструкции по безопасности (личной, общественной и предприятия). 8. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.
	Возможность признания навыка:	-
	Навык 2: Контролировать использования материально-технических ресурсов	Умения:
		1. Осуществлять правильное и своевременное ведение документации. 2. Контролировать наличие материально-технических ресурсов (по количеству, качеству). 3. Соблюдать порядок приема, учета и расходования материальных ресурсов. 4. Проводить инвентаризацию материально-технических ресурсов. 5. Готовить документы на списание материальных средств.
		Знания:
		1. Законодательство Республики Казахстан, нормативно-правовые акты, методические и другие материалы, трудовое законодательство РК. 2. Основы делопроизводства, документооборот. Порядок ведения документации и отчётности во всех отделах. 3. Владеть государственным (приравненному к государственному) и двумя иностранными языками в рабочем объёме. 4. Ассортимент и характеристики основных материально-технических ресурсов. 5. Порядок учета материально-технических ресурсов 6. Правила инвентаризации 7. Правила возврата некачественных товаров. 8. Правила и нормы охраны труда и связи, технику пожарной и производственной безопасности. 9. Правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.

	Возможность признания навыка:	-
Требования к личностным компетенциям:	Стрессоустойчивость Терпеливость Вежливость Клиентоориентированность Красноречивость Внешнее и внутреннее обаяние Харизматичность Организаторские способности Смекалка Коммуникабельность Толерантность Старательность Трудолюбие Сообразительность	
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

12. Наименование государственного органа:
13. Организации (предприятия) участвующие в разработке:
Объединения юридических лиц «Казахстанская туристская ассоциация»
Руководитель проекта:
Шайкенова Р.Р.
E-mail: kta@kaztour-association.com
Номер телефона: +7 (727) 293 83 70
Исполнители:
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. Отраслевой совет по профессиональным квалификациям:
15. Национальный орган по профессиональным квалификациям: -
16. Национальная палата предпринимателей Республики Казахстан «Атамекен»: -
17. Номер версии и год выпуска: версия 2, 2022 г.
18. Дата ориентировочного пересмотра: 06.12.2025 г.